

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



بررسی رابطه بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل با میانجیگری فرسودگی شغلی

فاطمه جعفری علمداری

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان، اصفهان،

ایران

ایمیل: haniehj98@gmail.com

دکتر هاجر براتی

استادیار گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران

ایمیل: H.barati@edu.ui.ac.ir

چکیده

سازمان‌ها برای بقا ناگزیر به تغییر هستند و همواره در مقابل تغییرات مقداری مقاومت وجود دارد. مقاومت در برابر تغییر از طریق ایجاد فرسودگی در کارکنان می‌تواند مقدمه ترک شغل آنان را فراهم نماید. به همین دلیل این مقاله به بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل می‌پردازد. پژوهش از نوع همبستگی بوده و نمونه، ۱۳۶ نفر از کارکنان یکی از سازمان‌های فعال در صنعت فولاد در استان اصفهان بود که به صورت در دسترس انتخاب شدند. ابزارهای استفاده شده عبارت از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلش (۱۹۸۶)، مقیاس قصد ترک شغل ادریسکل و بیر (۱۹۹۴) و مقیاس مقاومت در برابر تغییر اورگ (۲۰۰۳) بودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم افزار SPSS21 و ضریب همبستگی، برای بررسی پایایی مقیاس‌های اندازه‌گیری از شاخص آلفای کرونباخ و برای بررسی نقش میانجی فرسودگی شغلی از بوت استرپ استفاده شد. نتایج به دست آمده پس از تحلیل داده‌ها، فرضیه‌های پژوهش را تایید می‌کند و مشاهده می‌شود که مقاومت در برابر تغییر و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معناداری با یکدیگر دارند و مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل نیز رابطه مثبتی با یکدیگر دارند. همچنین ارتباط بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل با فرسودگی میانجی‌گری می‌شود. از آنجا که حفظ کارکنان برای سازمان ارزش بالایی دارد بررسی نتایج این مقاله می‌تواند برای سازمان‌ها بسیار مفید واقع شود.

کلیدواژه‌ها: مقاومت در برابر تغییر، فرسودگی شغلی، قصد ترک شغل.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی



اردیبهشت ماه ۱۴۰۳

مقدمه

هرگاه صحبت از تغییر سازمانی به میان می‌آید ناخودآگاه عبارت مقاومت در مقابل تغییر^۱ به ذهن مدیران و کارکنان متبادر می‌شود. بسیاری از پژوهشگران به این نتیجه رسیده‌اند که افراد در مقابل تغییر سازمانی موضع‌گیری خاصی مانند مقاومت دارند (اورگ^۲، ۲۰۱۱). مقاومت افراد در برابر تغییر یکی از مهمترین مسائل سازمان‌ها است زیرا کارکنان، تغییر را نوعی تهدید برای خود می‌دانند و غلبه بر این مقاومت و هدایت آن، یکی از مشکل‌ترین وظایف مدیران است. مقاومت در برابر تغییر نشانه‌ای از عدم‌آمدگی برای تغییر، و یک مشکل سازمانی دائمی است (اورگ و دیگران، ۲۰۱۱). طبق تحقیقات انجام شده با توجه به هزینه‌های بالای شکست برنامه‌های تغییر، مدیران نیازمند درک مدیریت تغییر سازمان هستند.

مقاومت در برابر تغییر می‌تواند پیامدهای منفی مانند تمایل به ترک شغل و رها کردن سازمان را ایجاد نماید. به ویژه، تغییر اغلب منجر به افزایش ترک شغل داوطلبانه کارکنان می‌شود. ترک شغل کارکنان با استعداد و با مهارت بالا یک موضوع حیاتی برای سازمان است و می‌تواند یک دغدغه اصلی برای سازمان‌ها به ویژه در هنگام تغییر و تحول سازمانی باشد (چنورت^۳ و همکاران، ۲۰۱۹). در طول فرآیند تغییر، حرکت از وضعیت فعلی به وضعیت مطلوب جدید اتفاق می‌افتد. این وضعیت جدید منجر به تقاضاهای شغلی می‌شود که نیازمند تلاش و منابع بیشتری برای دستیابی به اهداف کاری در موقعیت مطلوب جدید است. با اقتباس از مدل تقاضای شغلی - منابع (JD - R)^۴ (باکر و دمروتی^۵، ۲۰۰۷)، تغییر سازمانی را می‌توان به عنوان یک تقاضای شغلی در نظر گرفت که در آن افراد سطوح بالاتری از استرس را به دلیل نیازهای نوظهور منابع در محیط جدید تجربه می‌کنند. از آنجایی که مقاومت در برابر تغییر به عنوان یک مانع در نظر گرفته شده است که امکان انطباق با شرایط جدید را کاهش می‌دهد و فرد را از یافتن منابع جدید برای پاسخگویی به تقاضاها باز می‌دارد؛ می‌تواند منجر به قصد ترک شغل در کارکنان شود.

از سوی دیگر، در غیاب منابع برای دستیابی به خواسته‌های شغلی جدید، فرسودگی شغلی^۶ منجر به قصد ترک شغل خواهد شد. فرسودگی شغلی سندرمی مشتمل بر خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است. مفهوم فرسودگی شغلی که در سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان سازمانی - صنعتی را به خود جلب کرده است، خستگی، فرسودگی، سست شدن و ضعیف شدن از سوی متصدی شغل است (ماسلش^۷، ۲۰۰۱). از دیدگاه جستجوگران مختلف، فرسودگی شغلی کاهش توانایی فرد برای انطباق با شرایط استرس‌زا و شیوع سندرم خستگی جسمی و عاطفی است (ماسلش و جکسون، ۱۹۸۱). فرسودگی شغلی بالا ممکن است منجر به پیامدهای سازمانی منفی مانند نارضایتی شغلی، تعهد سازمانی پایین و عملکرد شغلی پایین شود (چن و کائو^۸، ۲۰۱۲). کارمندانی که فرسودگی شغلی بالایی دارند، تمایل بیشتری به ترک کار خواهند داشت. از این رو، پرداختن به این شکاف در این پژوهش و بررسی نقش مداخله‌گر فرسودگی شغلی در رابطه مقاومت در برابر تغییر و قصد جابجایی اهمیت

1. Resistance to change

2. Oreg, S.

3. Chênevert, D.

4. job demand resource model

5. Demerouti, E.

6. burnout

7. Maslach

8. CF Chen, YL Kao

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



دارد. بر این اساس، این مطالعه تلاشی برای پرکردن این شکاف با بررسی نقش مداخله‌گر فرسودگی شغلی بین رابطه مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل یک کارمند است.

روش و ابزار

این پژوهش از نوع همبستگی بود. جامعه هدف کلیه کارکنان یک سازمان فعال در صنعت فولاد در استان اصفهان بود. نمونه‌ها به صورت نمونه‌گیری در دسترس و از بین کارکنان این سازمان انتخاب شدند که در مجموع پژوهش بر روی ۱۳۶ نفر انجام شد. برای اجرای این پژوهش، از ابزارهای زیر استفاده شد:

۱- مقاومت در برابر تغییر: برای اندازه‌گیری مقاومت در برابر تغییر از مقیاس ۱۷ گویه ای اورگ (۲۰۰۳) استفاده شده است. پرسشنامه فوق با هدف بررسی میزان مقاومت کارکنان در برابر تغییر طراحی شده است. این پرسشنامه متشکل از ۱۵ سوال که بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت از کاملاً مخالف تا کاملاً موافق نمره دهی شده است. «اغلب، در مورد تغییر اینکه ممکن است به طور بالقوه زندگی من را بهبود بخشد، کمی احساس ناراحتی می‌کنم» و «من می‌خواهم همان چیزهای قدیمی را انجام دهم، به‌طور کلی و متفاوت»، «من قصد دارم ظرف دوازده ماه آینده به دنبال شغل جدید بگردم»، نمونه‌هایی از آیتم‌های این مقیاس هستند. به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است. این روش برای محاسبه همبستگی درونی ابزار اندازه‌گیری که خصیصه‌های مختلف را اندازه‌گیری می‌کند به کار می‌رود. میزان آلفای کرونباخ در پژوهش درخشان (۱۳۹۶) برابر ۰/۹۳ بوده است. میزان آلفای کرونباخ بدست آمده برای هر یک از متغیرهای پژوهش محاسبه شد که با توجه به اینکه همه بزرگتر از ۰/۷۰ می‌باشند، قابل قبول بوده و این موضوع نشان دهنده همبستگی درونی بین متغیرها برای سنجش مفاهیم مورد نظر است و بدین ترتیب می‌توان گفت که پژوهش حاضر از قابلیت اعتماد و یا پایایی لازم برخوردار است. روایی این پرسش‌نامه‌ها در پژوهش‌های قبلی تایید شده است.

۲- فرسودگی شغلی: برای این متغیر از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلش (۱۹۸۶) استفاده شده است. پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلش^۱ (MBI) یک پرسشنامه ۲۲ سوالی است که در سال ۱۹۸۶ توسط ماسلش و جکسون ساخته شد. این پرسشنامه از سه زیرمقیاس تشکیل شده است: فرسودگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و نقصان تحقق شخصی. این پرسشنامه پراستفاده‌ترین پرسشنامه برای سنجش فرسودگی شغلی است و کسب نمره بالاتر در آن به معنای داشتن فرسودگی شغلی بیشتر است. این مقیاس شامل ۲۲ گویه است. مواردی مانند «احساس می‌کنم در پایان کار هستم» و «از کار احساس ناامیدی می‌کنم» نمونه‌هایی از آیتم‌های نظرسنجی هستند. نحوه نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس ۵ درجه ای صورت می‌گیرد. گزینه‌های این آزمون با کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم و کاملاً مخالفم مشخص شده است که به هنگام مطالعه این مقیاس توسط آزمودنی، شخص احساس خود را با توجه به گزینه‌های تحت اختیار بیان می‌کند. در مطالعه کوچی (۱۳۹۴) پایایی پرسشنامه بر اساس یک مطالعه مقدماتی بر روی نمونه ۳۰ نفری پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ محاسبه شد، بر ابعاد آن فرسودگی هیجانی ۰/۸۱، پدیده‌های شخصیت‌زدایی ۰/۷۵ و فقدان تحقق شخصی ۰/۷۹ محاسبه شد.

۳- قصد ترک شغل: برای اندازه‌گیری قصد ترک شغل از مقیاس سه ماده ای قصد ترک شغل (ادریسکل و بییر^۲، ۱۹۹۴) استفاده شد. «من قصد دارم ظرف دوازده ماه آینده به دنبال شغل جدید بگردم» یک نمونه از آیتم‌های این مقیاس است. برآوردهای

^۱. Maslach Burnout Inventory

^۲. O'Driscoll, M. P., & Beehr, T. A.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



قابلیت اطمینان یا پایایی گزارش شده در پژوهش های قبلی خوب بوده است و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۰ به دست آمده است که نشان داده شده با چندین جنبه از رضایت شغلی مرتبط است. (بیر^۱، ۲۰۰۶).

یافته‌ها

در جداول زیر یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها آورده شده است. در جدول ۱ شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش آورده شده است.

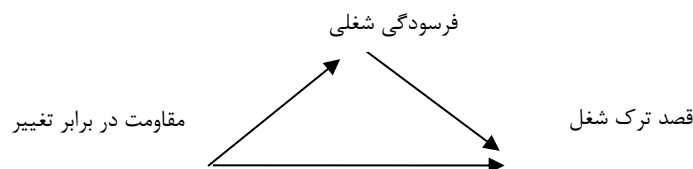
جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	مقاومت در برابر تغییر	فرسودگی شغلی
مقاومت در برابر تغییر	۶۴/۱۲	۴/۴۵	۱	
فرسودگی شغلی	۷۶/۹۸	۵/۷۹	۰/۳۶*	۱
قصد ترک شغل	۱۳/۱۳	۱/۰۵	۰/۳۸*	۰/۴۶**

** $p < 0.01$, * $p < 0.05$

در جدول ۱ ضرایب به همبستگی بین متغیرهای پژوهش آورده شده است. مشاهده می‌شود که رابطه بین مقاومت در برابر تغییر با قصد ترک شغل مثبت و معنی‌دار است یعنی با یک مقاومت در برابر تغییر بالا، قصد ترک شغل احتمال بیشتری دارد. همچنین بین قصد ترک شغل و فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی‌دار وجود دارد. کارکنانی که در شغل خود فرسودگی بیشتری دارند، تمایل بیشتری به ترک شغل دارند.

برای بررسی معناداری اثر غیرمستقیم و نقش میانجی فرسودگی شغلی (شکل ۱)، از آزمون توزیع نرمال و روش بوت استرپ در برنامه ماکرو پریچر وهایز (۲۰۰۴) استفاده شد. نتایج آزمون توزیع نرمال و روش بوت استرپ برای تعیین معناداری اثر غیرمستقیم، در جدول ۲ نشان داده شده است.



شکل ۱- الگوی پیشنهادی پژوهش در مورد اثر غیر مستقیم مقاومت در برابر تغییر بر قصد ترک شغل

^۱. Beehr, T. A.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



جدول ۲- نتایج آزمون توزیع نرمال و روش بوت استرپ

بوت استرپ (۵۰۰۰)		توزیع نرمال				آماره	مقاومت در برابر تغییر ← فرسودگی شغلی ← قصد ترک شغل
فاصله اطمینان ۰/۹۵		معنادار ی	Z	فاصله اطمینان ۰/۹۵		خطای استاندارد	
حد پایین	حد بالا			حد پایین	حد بالا		
۰/۲۸	۰/۵۰	۰/۰۰۱	۵/۸۳	۰/۲۳	۰/۵۱	۰/۰۷	۰/۲۹

نتایج آزمون توزیع نرمال در جدول ۲ نشان می‌دهد که فرض صفر مبنی بر صفر بودن اثر غیرمستقیم در الگوی مورد نظر رد می‌شود. همچنین نتایج روش بوت استرپ با تعداد نمونه‌گیری مجدد ۵۰۰۰، نشان می‌دهد که در فاصله اطمینان ۰/۹۵ صفر بین حد پایین و حد بالای الگوی ارائه شده قرار نمی‌گیرد، بنابراین مسیر غیرمستقیم در الگو معنادار می‌باشد. مطابق با این نتایج، متغیر فرسودگی شغلی در رابطه مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل نقش میانجی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل و همچنین بررسی نقش واسطه‌ای فرسودگی شغلی در رابطه بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل بود با توجه به نتایج تحلیل داده‌ها، فرضیه‌ی اول پژوهش تأیید می‌شود، یعنی مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل رابطه مثبتی با یکدیگر دارند. به این معنی که با افزایش مقاومت در برابر تغییر تمایل کارکنان به رها کردن شغلشان افزایش می‌یابد. این یافته هم راستا با پژوهش اسریواستاوا و آگراوال^۱ (۲۰۲۰) است. مدل آشکارسازی^۲ (لی و همکاران، ۱۹۹۹) ترک شغل کارکنان را از جنبه تصمیم‌گیری توضیح داد. تأکید مدل آشکارسازی، بر نقش یک رویداد واحد است که باعث ترک شغل می‌شود و از آن به عنوان «شوک» یاد می‌شود. این رویداد یا شوک، مسئول قصد فرد برای ترک داوطلبانه سازمان است. یکی از مهم‌ترین دلایل شکست در اجرای تغییر (کوتر و شلزینگر^۳، ۲۰۰۸؛ پیدریت^۴، ۲۰۰۰) به مقاومت در برابر تغییر مربوط می‌شود. این شکست در فرآیند تغییر به هزینه‌های بالا مربوط می‌شود و شانس بقا در شرایط جدید پس از فرآیند تغییر را کاهش می‌دهد. وضعیت نامطمئن جدید نیاز به حرکت از حالت اینرسی دارد و ممکن است منجر به احساسات منفی برای سازمان شود. بنابراین، یکی از نتایج مقاومت در برابر تغییر، قصد ترک شغل خواهد بود. همچنین یافته‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی به طور مثبت با قصد ترک شغل در ارتباط است و ارتباط بین مقاومت در برابر تغییر و قصد ترک شغل با فرسودگی میانجی‌گری خواهد شد. در زمان‌های فعلی، فرآیند تغییر در طول کوچک‌سازی، ادغام و اکتساب، برون‌سپاری، بازسازی سازمانی مشاهده می‌شود که اغلب منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. تغییر سازمانی اغلب منجر به کار بیش از حد می‌شود، که بر انجام کار بیشتر با حقوق کم‌تر تأکید دارد (چنورت و همکاران، ۲۰۱۹). هنگامی که مدیریت تغییر را در سازمان آغاز و اجرا می‌کند، اغلب، به خوبی درک نشده و توسط افراد پذیرفته نمی‌شود، که منجر به فرسودگی شغلی به عنوان نتیجه‌ای برای تغییر تحمیلی می‌شود (اورگ، ۲۰۰۳). با توجه به مدل تقاضای شغلی - منابع (JD - R)، هنگامی که

¹. Srivastava & Agrawal

². Unfolding

³. Lee, T.W

⁴. Kotter, J. P. and Schlesinger, L. A.

⁵. Piderit, S. K.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



تغییر اجرا می‌شود، منجر به تغییر جنبه‌هایی از شغل می‌شود که نیاز به تلاش بیشتر به دلیل محیط جدید پس از حرکت در وضعیت موجود دارد، در نتیجه هزینه‌های روانی مانند فرسودگی شغلی دارد (دمروتی و همکاران، ۲۰۰۱). همچنین، منابع شغلی در فرآیند تغییر توزیع می‌شود، که منجر به قطع تعامل و دور شدن از شغل می‌شود. از این رو مقاومت در برابر تغییر توسط کارمندان به دلیل باور آن‌ها به عدم تناسب در محیط در حال تغییر به احتمال زیاد به فرسودگی شغلی منجر خواهد شد. بحث بالا منجر به این فرضیه می‌شود که: مقاومت در برابر تغییر و فرسودگی شغلی رابطه مثبتی با یکدیگر دارند. فرسودگی شغلی منجر به احساس منفی اضطراب، کاهش عزت‌نفس و احساس عدم مفید بودن شده و منجر به غیبت بیشتر و نگرش منفی نسبت به سازمان و شغل می‌شود (اوگانگ بامیلا^۱ و همکاران، ۲۰۱۴). با حمایت از نظریه منابع JD همانطور که این احساسات منفی منابع شخصی را کاهش خواهد داد، کارمندان به حفظ منابع با رفتار انحرافی پاسخ خواهند داد (دمروتی و همکاران، ۲۰۰۱). جدی‌ترین تاثیر چنین احساسات منفی ناشی از فرسودگی، تمایل به ترک شغل است (اوگانگ بامیلا و همکاران، ۲۰۱۴). بر اساس یافته‌های پژوهش حاضر به دست اندرکاران تغییر و تحول سازمانی توصیه می‌شود برای پیشگیری از ترک شغل و کاهش قصد ترک شغل کارکنان در هنگام تغییر از راه‌های مختلف برای کاهش مقاومت در برابر تغییر تلاش کنند. همچنین با توجه به اینکه تغییر سازمانی می‌تواند منابع روانی و عاطفی افراد را تحلیل برده و تقاضاهای جدیدی بر آنها تحمیل کند و در نتیجه باعث فرسودگی شغلی آنان شود؛ به سازمان‌ها توصیه می‌شود که در راستای حمایت هرچه بیشتر از کارکنان بکوشند. علی‌رغم یافته‌های مهم، این پژوهش با محدودیت‌هایی مواجه بود. محدودیت اول نمونه‌گیری در دسترس است که می‌تواند روی یافته‌ها تاثیر بگذارد. محدودیت دوم نمونه خاص پژوهش است که تعمیم یافته‌های آن به جوامع و نمونه‌های دیگر را نیازمند احتیاط بیشتر می‌سازد.

^۱. Ogungbamila.

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



منابع:

- سپهوند، رضا، فرهیخته، فاطمه. (۱۳۹۸). تاثیر ویژگی های شخصیتی کارکنان بر مقاومت در برابر تغییر سازمانی با نقش متغیر میانجی قرارداد روانشناختی (مورد مطالعه: فرماندهی انتظامی خرم آباد)، نشریه منابع انسانی ناجا، ۱۰(۵۵)، ۱۰۵-۱۲۴. magiran.com/p2042596
- طلایی، علی، مخبر، نغمه، محمدنژاد، مریم، و ثمری، علی اکبر. (۱۳۸۷). فرسودگی شغلی و عوامل وابسته به آن در کارکنان بیمارستان های دانشگاهی مشهد در سال ۱۳۸۵. کومش، ۹(۳) (پیاپی ۲۷)، ۲۳۷-۲۴۵. SID. <https://sid.ir/paper/37383/fa>
- قاسمی روشناوند، جواد، و خوشبختی، جعفر. (۱۳۹۳). ارتباط تحلیل رفتگی شغلی و مقاومت در برابر تغییر کارکنان اداره کل ورزش و جوانان خراسان شمالی. همایش ملی دانشجویی علوم ورزشی. SID. <https://sid.ir/paper/837364/fa>
- Srivastava, S., & Agrawal, S. (2020). Resistance to change and turnover intention: A moderated mediation model of burnout and perceived organizational support. *Journal of Organizational Change Management*, 33(7), 1431-1447. <https://doi.org/10.1108/JOCM-02-2020-0063>
- Raza, M.A., Khan, M.M. and Mujtaba, B.G. (2018), "The impact of organizational change on employee turnover intention: does stress play a mediating role?", *Public Organization Review*, Vol. 18.No. 3, pp. 313-327
- Soleimani, S., & Langerodi, M. C. (2021). Job Burnout Role on the Occupational Performance of Experts in Jihad Agriculture Organization of Mazandaran Province, Iran. *International Journal of Agricultural Management and Development (IJAMAD)*, 11(3), 429-441
- Maslach, C. and Leiter, M.P. (2008), "Early predictors of job burnout and engagement", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93 No. 3, p. 498
- Maslach, C., Jackson, S.E., Leiter, M.P., Schaufeli, W.B. and Schwab, R.L. (1986), *Maslach Burnout Inventory*, Consulting psychologists press, Palo Alto, CA, Vol. 21, pp. 3463-3464.
- Morrell, K.M., Loan-Clarke, J. and Wilkinson, A.J. (2004), "Organizational change and employee turnover", *Personnel Review*, Vol. 33 No. 2, pp. 161-173.
- Oreg, S. (2003), "Resistance to change: developing an individual differences measure", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 88 No. 4, p. 680
- Oreg, S. (2006), "Personality, context, and resistance to organizational change", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol. 15 No. 1, pp. 73-101

اولین کنگره ملی تحول سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



Amarantou, V., Kazakopoulou, S., Chatzoudes, D., & Chatzoglou, P. (2018). Resistance to change: an empirical investigation of its antecedents. *Journal of Organizational Change Management*, 31(2), 426-450

Chênevert, D., Kilroy, S., & Bosak, J. (2019). The role of change readiness and colleague support in the role stressors and withdrawal behaviors relationship among health care employees. *Journal of Organizational Change Management*, 32(2), 208-223

Robbins, & Stephen. (2017). *Fundamentals of Organizational Behavior*. Translated by Ali Parsaiyan and Seyed Mohammad Aarabi, 45th edition, Tehran: Cultural Research Office

Webster, J. R., Beehr, T. A., & Love, K. (2011). Extending the challenge-hindrance model of occupational stress: The role of appraisal. *Journal of Vocational Behavior*, 79(2), 505–516.

Bowling, N. A., & Beehr, T. A. (2006). Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 91(5), 998–1012.
<https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.5.998>

O'Driscoll, M. P., & Beehr, T. A. (1994). Supervisor behaviors, role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behavior*, 15(2), 141–155.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397–422.

Lee, T.W., Mitchell, T.R., Holtom, B.C., McDaneil, L.S. and Hill, J.W. (1999), "The unfolding model of voluntary turnover: a replication and extension", *Academy of Management Journal*, Vol. 42 No. 4, pp. 450-462.

Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F. and Schaufeli, W.B. (2001), "The job demands resources model of burnout", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 86, pp. 499-512.

اولین کنگره ملیّ تحوّل سازمانی

با تأکید بر ابعاد روانشناختی

اردیبهشت ماه ۱۴۰۳



Ogunbamila, B., Balogun, A.G., Ogunbamila, A. and Oladele, R.S. (2014), "Job stress, emotional labor, and emotional intelligence as predictors of turnover intention: evidence from two service occupations", *Mediterranean Journal of Social Sciences*, Vol. 5 No. 6, pp. 351-352.

Chen, C. F., & Kao, Y. L. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants. *Tourism Management*, 33(4), 868-874