

The Effect of psychological Capital on Nurses' performance with Regard to the Mediating Role of Burnout and Job Satisfaction

Nikbin Dafvchahi Z¹, Hemmati Nodoust-Gilani M^{2*}

1- Development of Guilan University of Medical Sciences, Rasht, Iran

2- Department of Public Administration, Faculty of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran

Article Info

Article Type:

Research Article

Article History:

Received:2020/06/08

Accepted: 2020/11/24

Key words:

Job Satisfaction

Psychological Capital

Nurses' Performance

Job Burnout

*Corresponding author:

Hemmati Nodoust-Gilani M,
Payam Noor University, Tehran,
Iran

mahtty41@yahoo.com



©2021 Guilan University of
Medical Sciences

ABSTRACT

Introduction: Nurses are an integral part of the country's healthcare process and their performance is very important. The purpose of this study was to investigate the effect of psychological capital through mediating role of job satisfaction and job burnout on nurses' performance.

Methods: This is an applied and analytical- cross sectional study. The statistical population includes 3523 nurses of Rasht hospitals in 1398. The sample size was determined based on Cochran's formula and after preparing a list of nurses, based on the table of random numbers and simple random sampling method, 318 people were examined. Data collection tools were standard questionnaires of burnout, job performance and job satisfaction. Data were analyzed using structural equation modeling through SPSS and SMARTPLS3.

Results: The results showed that psychological capital has an effect on job satisfaction and burnout as well as nurses' performance by 0.297, -0.387, and 0.259. Also, the effect of job satisfaction and burnout on nurses' performance was equal to 0.213, -0.173. Finally, based on the results of the Sobel test, the mediating role of job satisfaction and burnout in the effect of psychological capital on nurses' performance was determined to be 0.196 and -0.205.

Conclusion: based on findings, receiving psychological capital can improve nurses' performance by increasing job satisfaction and reducing burnout. Therefore, the managers of hospitals in Rasht need to focus more on the relationships of variables in order to maintain and improve the level of nurses' performance.

How to Cite This Article: Nikbin Dafvchahi Z, Hemmati Nodoust-Gilani M. The Effect of psychological Capital on Nurses' performance with Regard to the Mediating Role of Burnout and Job Satisfaction. RME. 2021;13(1): 35-45.

تأثیر سرمایه روانشناختی بر عملکرد پرستاران با توجه به نقش میانجی گر فرسودگی و رضایت شغلی زهرا نیک بین دافچاهی^۱، مهناز همتی نودوست گیلانی^{۲*}

۱. معاونت توسعه دانشگاه علوم پزشکی گیلان، رشت، ایران

۲. گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

اطلاعات مقاله

نوع مقاله:

مقاله پژوهشی

تاریخچه:

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۳/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۹/۰۴

کلیدواژه‌ها:

رضایت شغلی

سرمایه روانشناختی

عملکرد پرستاران

فرسودگی شغلی

*نویسنده مسئول:

مهناز همتی نودوست گیلانی، گروه

مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت،

دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

mahtty41@yahoo.com

چکیده

مقدمه: پرستاران بخش جدایی‌ناپذیر از فرآیند بهداشت و درمان کشور هستند و عملکرد آنان نیز از اهمیت بسیار بالایی برخوردار است. هدف از اجرای تحقیق حاضر، بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق رضایت و فرسودگی شغلی، بر روی عملکرد پرستاران است.

روش‌ها: تحقیق حاضر، کاربردی و از نوع تحلیلی - مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق شامل پرستاران بیمارستان‌های شهر رشت در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۳۵۲۳ نفر است. نمونه‌ها براساس فرمول کوکران ۳۱۸ نفر تعیین و به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه‌های استاندارد فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی و رضایت شغلی بود. داده‌ها جمع‌آوری شده با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و از طریق نرم‌افزارهای آماری SPSS و SMARTPLS3 تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی بر روی رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد پرستاران به میزان ۰/۲۹۷، ۰/۳۸۷- و ۰/۲۵۹ تأثیر دارد. همچنین تأثیر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی بر عملکرد پرستاران نیز برابر با ۰/۲۱۳، ۰/۱۷۳- بود. در نهایت، براساس نتایج آزمون سوبل، نقش میانجی گر رضایت و فرسودگی شغلی در تأثیر سرمایه روانشناختی بر عملکرد پرستاران نیز برابر با ۰/۱۹۶ و ۰/۲۰۵- تعیین گردید.

نتیجه‌گیری: براساس یافته‌های این مطالعه، می‌توان دریافت سرمایه روانشناختی، از طریق افزایش رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی، منجر به بهبود عملکرد پرستاران می‌گردد. بنابراین مدیران بیمارستان‌های شهر رشت لازم است بیش از پیش بر روی روابط متغیرها تمرکز نمایند تا بتوانند سطح عملکرد پرستاران را حفظ و بهبود دهند.

مقدمه

یکی از این سازمان‌ها، بیمارستان‌ها و مراکز درمانی هستند که محیط‌کاری به‌شدت پراسترسی داشته و بیشترین تعداد کارکنان آن‌ها نیز، شامل گروه پرستاران است (۴)؛ و همین پرستاران نسبت به بیماران، همکاران، دانشجویان علوم پزشکی و پرستاری و به‌طور کلی در قبال حرفه و جامعه خود مسئولیت‌پذیر هستند (۵). تقریباً می‌توان گفت در تمامی موارد بیمارستانی، پرستاران اولین گروهی هستند که بیمار با آن‌ها مواجه شده و تا پایان دوره بهبود در کنار آن‌ها هستند (۶)؛ این درحالی است که کمبود پرستار در بسیاری از کشورها چالش‌های زیادی را ایجاد نموده است (۷). در مقابل این کمبود کادر پرستاری، تنوع وظایف بالایی به پرستاران

سازمان‌ها برای استمرار و استقرار خود با چالش‌های نوینی مواجه‌اند که برون‌رفت از این چالش‌ها، مستلزم توجه بیشتر به توسعه و تقویت مهارت‌ها و توانایی‌های درونی کارکنان و به‌صورت کلی عملکرد شغلی آنان به‌عنوان حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی است (۱). در واقع نیروی انسانی هر سازمان به‌عنوان مهم‌ترین منبع راهبردی، در رسیدن به اهداف سازمانی نقش مهمی ایفاء می‌کند و نیروی محرکه سازمان محسوب می‌شود که عملکرد نیروی انسانی فعال در سازمان، عملکرد سازمان را شکل می‌دهد (۲)؛ و مهم‌ترین دغدغه سازمان‌ها، بهبود و تقویت عملکرد کارکنان و در نهایت کل سازمان است (۳).

بگذارد، فرسودگی شغلی است (۱۲). فرسودگی شغلی یک مسئله روانشناختی است که بسیاری از افراد درگیر آن هستند (۱۳). پرستاران به خاطر شرایط محیط کاری و شیفتی، جبران خدمات، سبک زندگی شغلی و تعامل بین فردی با بیماران بیشتر از سایر متخصصان مراقبت‌های پزشکی در معرض فرسودگی شغلی هستند و علائمی نظیر تنش احساسی، افسردگی، اختلالات جسمی و خواب، احساس ضعف و بی‌انرژی و یا کم‌انرژی بودن دارد (۱۴). فرسودگی شغلی نیز عبارت است از سندرم خستگی هیجانی، بی‌هویتی و کاهش دست‌آوردهای شخصی (۱۵).

آخرین متغیری که در این تحقیق مطرح می‌گردد، سرمایه روانشناختی است که به معنای بهره‌ورتر و مفیدتر نمودن زندگی نیروی انسانی و بالفعل نمودن پتانسیل بالقوه آن‌ها می‌باشد (۱۶). افرادی که از سرمایه روانشناختی برخوردارند، به توانایی‌های خود برای انجام درست تکالیف اعتقاد دارند و می‌توانند در شرایط سخت و دشوار از خود انعطاف‌پذیری نشان دهند (۱۷). سرمایه روانشناختی با ایجاد اطمینان شناختی و سپس هدایت رفتاری افراد، تلاش مؤثر آن‌ها را تقویت نموده و از طرفی با ایجاد انتظارات مثبت و خوش‌بینانه منجر به عملکرد بهتر افراد می‌شود. همین احساس مثبت و انعطاف‌پذیری ناشی از سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی را نیز بهبود می‌بخشد (۱۸). همین سرمایه روانشناختی می‌تواند فرسودگی شغلی پرستاران را نیز کاهش دهد (۱۹).

نتایج مطالعه لی (Li) و همکاران (۲۰۱۹) بر روی ۲۰۰ پرستار زن در استان شاندونگ نشان داد که سرمایه روانشناختی و گرایش خلاق پرستاران با فرسودگی شغلی و سرمایه روانشناختی با گرایش خلاق رابطه منفی دارد. علاوه بر این، گرایش خلاق تا حدی رابطه بین سرمایه روانشناختی و فرسودگی شغلی را واسطه قرار داد (۱۹). مطالعات حسینی و همکاران (۱۳۹۶) و کانگ و یون (Kang and Yoon) (۲۰۱۹) نیز نشان داد که فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی تأثیر دارد (۲۵، ۲۶). هدف از مطالعه حاضر بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق رضایت و فرسودگی شغلی، بر روی عملکرد پرستاران است.

روش‌ها

مطالعه حاضر، کاربردی و از نوع تحلیلی-مقطعی است. جامعه آماری این تحقیق شامل پرستاران بیمارستان‌های شهر رشت در سال ۱۳۹۸ به تعداد ۳۵۲۳ نفر بود. به منظور تعیین حجم نمونه، از فرمول جامعه محدود کوکران استفاده شد که در آن،

واگذار شده است که انجام مراقبت‌های بیمار، تعامل برقراری ارتباط بین کارکنان، پرستاران، پزشکان، بیمار و همراهان آنان و آموزش بیمار و همراه (۸)، تنها گوشه‌ای از دشواری‌های مشهود و نامشهود این شغل مقدس است. در ایران، ۶۰ تا ۸۰ درصد نیروی کار بیمارستانی متشکل از پرستاران است (۹). همواره این طیف زحمتکش، نقش بسیار مهم ولی زمینه‌ای در مدیریت بهداشت و درمان کشور بر عهده دارند ولی باید پذیرفت که شرایط بسیار دشوار خدمتی پرستاران کشور، برای بسیاری از افراد جامعه قابل تحمل نیست؛ و این در حالی است که شرایط کاری این پرستاران در بازه‌های زمانی خاص نظیر شرایط جنگی و یا بحران‌های بسیار خطرناک نظیر مقابله با بیماری کرونا، بسیار دشوارتر می‌گردد و می‌توان گفت تنها تعهد و عشق به شغل، هموطنان و ایران، نیروی محرکه چنین افرادی است که می‌توان در آن‌ها، تبلور فرشتگان روی زمین را مشاهده نمود. با وجود تمامی این موارد، لازم است تا تحقیقاتی انجام شوند تا به بررسی و شناسایی عوامل مؤثر بر عملکرد پرستاران پرداخته شود. یکی از عواملی که می‌تواند بر روی عملکرد پرستاران تأثیر بگذارد، رضایت شغلی است (۹). رضایت شغلی (Job Satisfaction)، حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی و یا میزان برآورده شدن انتظاراتی فرد از شغلش است (۱۰). رضایت شغلی مسئله‌ای محوری در تعریف اثربخشی سازمان است؛ یعنی، رضایت شغلی بازگوکننده احساسات فرد نسبت به کار است، که عملکرد سازمان و افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در نتیجه، اهمیت رضایت شغلی ایجاد انگیزه برای افراد سازمان به منظور شرکت کردن در نوعی رفتار است که بهره‌وری و عملکرد مؤثر کار آنان را تسهیل می‌کند (۱۱). میرزایی و گلپور (۱۳۹۸) تحقیقی را با عنوان تأثیر سرمایه روان شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات منتشر نمودند. نتایج حاصل از الگوسازی معادله ساختاری نشان داد که سرمایه روانشناختی بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی، رضایت شغلی بر تعهد سازمانی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی دارای اثر مستقیم هستند. همچنین سرمایه روان شناختی از طریق رضایت شغلی و تعهد سازمانی بر عملکرد شغلی دارای اثر غیرمستقیم بودند (۱۸). همچنین مطالعات متعددی به وجود رابطه بین سرمایه روانشناختی با رضایت شغلی اشاره دارند (۲۴-۲۰، ۲۲).

عامل دیگری که می‌تواند روی عملکرد شغلی پرستاران تأثیر

۰/۸۱۷، ۰/۸۷۵ محاسبه شده که بیشتر از ۰/۷ بوده و بر این اساس می‌توان دریافت که این متغیر از نظر پایایی مورد تایید است.

به منظور حفظ مسائل اخلاقی، پرسشنامه‌ها بدون نیاز به نام و نام خانوادگی پرستاران توزیع گردید و در متن تعهدنامه محققین که در ابتدای پرسشنامه درج شده بود، تعهد گردید که هویت پاسخ‌دهندگان به صورت کامل محفوظ باقی بماند. همچنین هر پاسخ‌دهنده این امکان را داشت تا با تعریف یک کد دلخواه ترکیبی از اعداد و حروف انگلیسی، در بالای پرسشنامه، بتواند تا قبل از اجرای تجزیه و تحلیل آماری، نسبت به اعلام درخواست حذف پرسشنامه خود از تحقیق اقدام نماید؛ البته چنین درخواستی دریافت نگردید.

داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (شاخص فراوانی و درصد تفکیکی) و توصیف سطح متغیرها (با شاخص میانگین، انحراف معیار و واریانس، کم‌ترین و بیشترین) و از طریق نرم‌افزار آماری SPSS.Ver.26 تجزیه و تحلیل شدند. در نهایت، از آمار استنباطی از طریق نرم‌افزار SMARTPLS3 و روش مدلسازی معادلات ساختاری از نوع کم‌ترین مربعات جزئی، نتایج آزمون فرضیات تحقیق ارائه گردید. به این منظور از شاخص‌های ضرایب آلفای کرونباخ، ضریب پایایی ترکیبی، میانگین واریانس استخراج شده، بار عاملی متقارن، و ماتریس فروئل و لارکر و مدل در حالت معنی‌داری و استاندارد استفاده شد.

یافته‌ها

از مجموع شرکت‌کنندگان ۶۴/۴۷ درصد زن و ۳۵/۵۳ درصد مرد و از نظر مدرک تحصیلی ۶۵/۷۳ درصد کارشناسی، ۳۳/۶۴ درصد کارشناسی ارشد و ۰/۶۳ درصد دکتری بودند. همچنین سابقه کار ۲۵/۴۷ درصد از پرستاران زیر ۱۰ سال، ۳۶/۴۸ درصد ۱۰ تا ۲۰ سال، و ۳۰/۸۲ درصد دارای سابقه بیش از ۲۰ سال بود و همچنین ۷/۲۳ درصد نیز به این مورد پاسخی ندادند. در ادامه و در قالب جدول شماره یک نیز توصیف متغیرهای تحقیق قابل مشاهده است (جدول ۱).

جدول ۱: توصیف متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	واریانس	کم‌ترین	بیشترین
عملکرد کارکنان	۴/۱۶۱	۰/۶۸۱	۰/۴۶۳	۱/۲۵	۵
فرسودگی شغلی	۲/۹۴۹	۱/۰۳۲	۱/۰۶۵	۱	۵
رضایت شغلی	۳/۴۱۵	۱/۰۱۴	۱/۰۲۸	۱	۵
سرمایه روانشناختی	۳/۳۶۴	۰/۹۰۶	۰/۸۲	۱/۵	۵

انحراف معیار عملکرد شغلی در نمونه مقدماتی برابر با ۰/۴۷۱ و میزان خطا برابر ۰/۰۵ در نظر گرفته شد و نمونه مورد نیاز برابر با ۳۱۱ نفر محاسبه گردید. به منظور انتخاب اعضای نمونه، ابتدا لیست بیمارستان‌های شهر رشت تهیه شد؛ و در ادامه از طریق تماس با هر یک از این بیمارستان‌ها، تعداد پرستاران مشغول به فعالیت در هر یک از آن‌ها مشخص گردید. در ادامه با توجه به نسبت تعداد پرستاران هر بیمارستان به کل پرستاران بیمارستان‌های شهر رشت، حجم خاصی برای هر بیمارستان مشخص شد. سپس با مراجعه به هر بیمارستان، از لیست پرستاران، تعدادی به صورت تصادفی انتخاب و پرسشنامه در اختیار آنان قرار گرفت. البته باید افزود این احتمال وجود داشت تا به دلایلی تعدادی از پرسشنامه‌ها تکمیل نشوند یا قابل استفاده نباشند، لذا به صورت تصادفی ۳۲۰ پرستار انتخاب و در نهایت ۳۱۸ پرسشنامه تکمیل گردید. پرسشنامه مورد استفاده دارای دو بخش اصلی اطلاعات فردی و دموگرافیک و بخش دوم پرسشنامه شامل ۱۹ گویه که دامنه نمره هر گویه به صورت طیف پنج تایی لیکرت از کاملاً مخالفم ۱ تا کاملاً موافقم ۵ است. در خصوص بخش دوم پرسشنامه باید گفت که گویه‌های ۱ تا ۴ با اقتباس از مدل فرسودگی شغلی ماسلاخ (Maslach) (۱۹۹۶) (۲۷)، گویه‌های ۵ تا ۱۰ با اقتباس از مدل سرمایه روانشناختی سنیدر (Snyder) و همکاران (۱۹۹۶) (۲۸)، گویه‌های ۱۱ تا ۱۴ با اقتباس از مدل عملکرد شغلی ویلیامز و اندرسون (Williams and Anderson) (۱۹۹۱) (۲۹)، و گویه‌های ۱۵ تا ۱۹ با اقتباس از مدل رضایت شغلی کمن (Cammann) (۱۹۸۳) (۳۰) مورد ارزیابی قرار گرفته است. در خصوص روایی و پایایی پرسشنامه تحقیق حاضر باید گفت که در هر یک از منابع پرسشنامه‌ای (۳۰-۲۷)، روایی و پایایی پرسشنامه مورد بررسی و تایید قرار گرفته بود؛ به منظور بررسی مجدد، در پژوهش حاضر پرسشنامه از نظر روایی به تایید خبرگان حوزه مدیریت رسیده و دارای روایی محتوایی است. همچنین به منظور بررسی پایایی پرسشنامه از شاخص آلفای کرونباخ استفاده شد. میزان این شاخص در مورد عملکرد شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و سرمایه روانشناختی به ترتیب برابر با ۰/۸۲۵، ۰/۸۱۰، ۰/۸۱۷ و ۰/۸۱۷ محاسبه شده که بیشتر از ۰/۷ بوده و بر این اساس می‌توان دریافت که این متغیر از نظر پایایی مورد تایید است.

فرونل و لارکر نیز نشان داد که اعداد روی قطر ماتریس، از اعداد سمت راست و پایین خود بیشتر بوده و مورد تأیید است. همچنین بررسی بار عاملی متقارن نیز تأیید گردید.

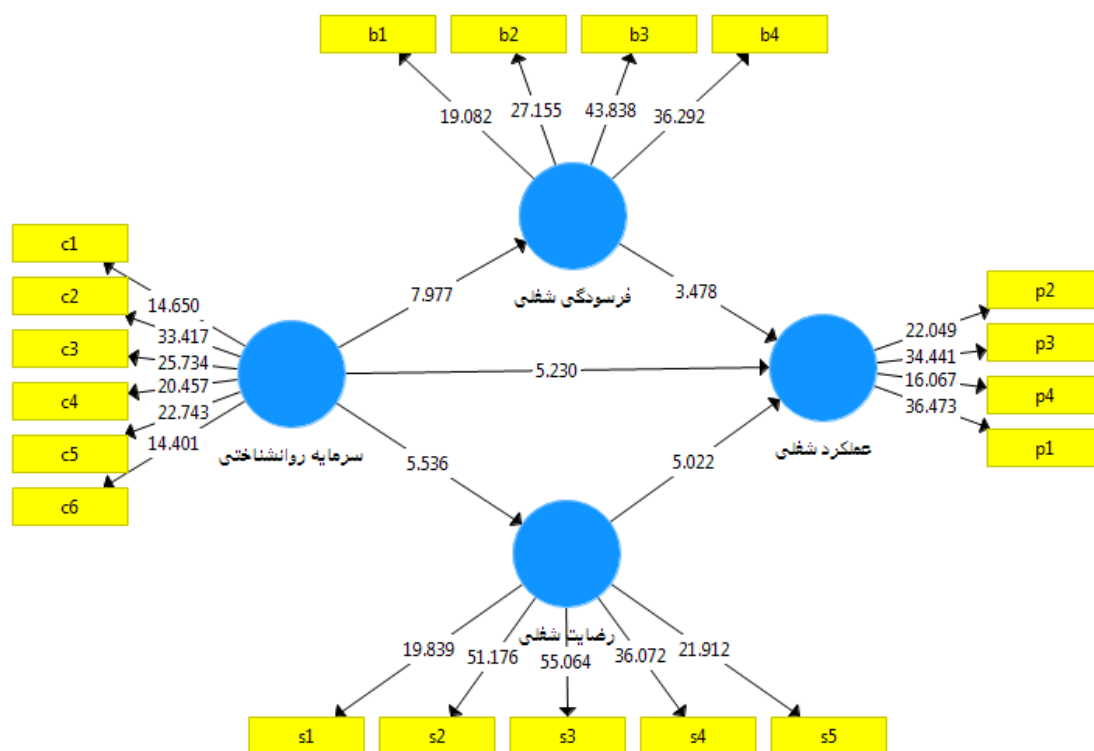
در گام اول بار عاملی کلیه گویه‌ها بررسی و نظر به این که سطح آن‌ها بیشتر از ۰/۴ بود، مورد تأیید قرار گرفتند. جدول شماره دو شاخص‌های آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و میانگین واریانس استخراج شده را نشان می‌دهد. ماتریس

جدول ۲: آلفای کرونباخ، پایایی ترکیبی و روایی

متغیر	آلفای کرونباخ	ضریب پایایی ترکیبی	میانگین واریانس استخراج شده	ماتریس فرونل و لارکر		
				رضایت شغلی	سرمایه روانشناختی	عملکرد شغلی
رضایت شغلی	۰/۸۷۱	۰/۹۰۷	۰/۶۶۳	۰/۸۱۴		
سرمایه روانشناختی	۰/۸۰۸	۰/۸۶۳	۰/۵۱۵	۰/۲۹۷	۰/۷۱۷	
عملکرد شغلی	۰/۸۰۵	۰/۸۷۳	۰/۶۳۳	۰/۳۵۲	۰/۳۸۹	۰/۷۹۶
فرسودگی شغلی	۰/۸۰۹	۰/۸۷۴	۰/۶۳۶	-۰/۳۵۸	-۰/۳۸۷	-۰/۳۴۹

فلش‌های میان متغیرها نیز نشان دهنده فرضیات تأثیر بین متغیرها هستند. براساس شکل شماره یک، اعدادی که بر روی فرضیات نمایش داده می‌شود در صورتی که بیشتر از ۱/۹۶ باشند، نشان‌دهنده تایید فرضیه هستند و همان‌طور که قابل مشاهده است، کلیه فرضیات مورد تایید قرار گرفتند.

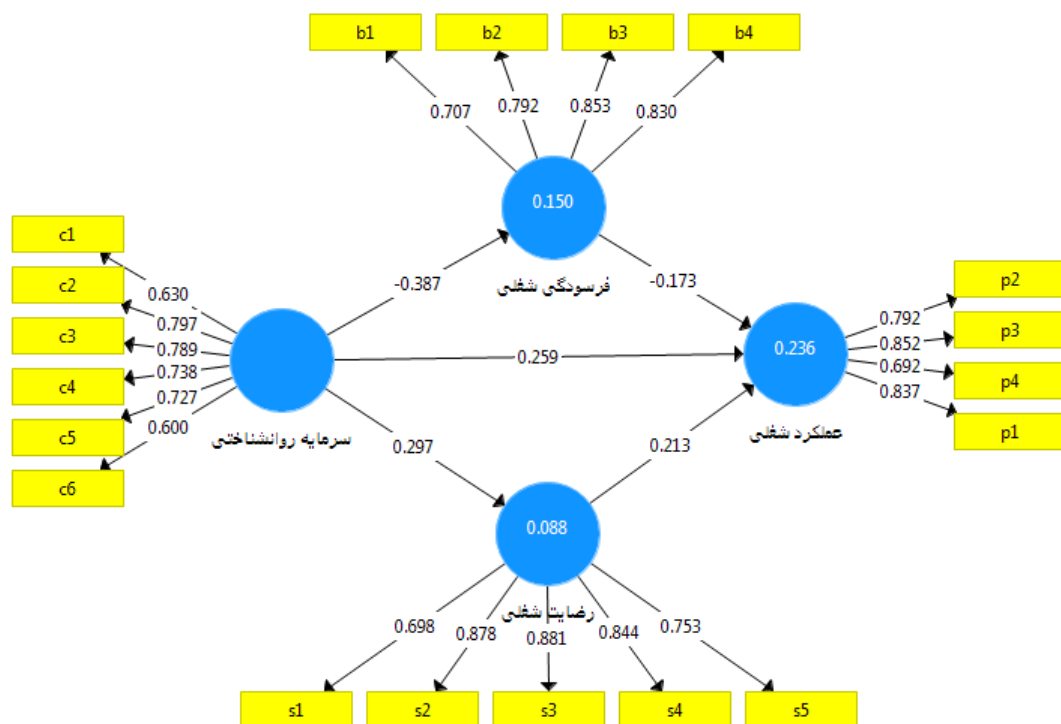
در پایان مدل معادلات ساختاری در حالت معنی‌داری و استاندارد و نتایج آزمون فرضیات در شکل شماره یک آمده است. شکل شماره یک نشان می‌دهد که هر مستطیل به‌عنوان یک گویه از پرسشنامه و هر دایره، نشان‌دهنده یک متغیر است.



شکل ۱: مدل در حالت معنی‌داری

در شکل شماره دو روابط میان متغیرها قابل مشاهده است که می‌تواند بین +۱ تا -۱ باشد. لازم به ذکر است که به‌منظور بررسی نقش میانجی‌گر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی از روش آزمون سوپل و شاخص VAF استفاده گردید. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی بر روی رضایت شغلی پرستاران تأثیر دارد. با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با $5/536$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، لذا روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر سرمایه روانشناختی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، مثبت و برابر با $0/259$ بود. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی تأثیر دارد، با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با $3/478$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، لذا روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، منفی و برابر با $-0/173$ تعیین گردید.

همچنین نتایج نشان داد که رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی تأثیر دارد. بنابراین با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با $5/022$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، می‌توان دریافت که روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، مثبت و برابر با $0/213$ تعیین گردید. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی بر روی فرسودگی شغلی تأثیر دارد، سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با $7/977$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، لذا روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر سرمایه روانشناختی بر روی فرسودگی شغلی پرستاران، منفی و برابر با $-0/387$ تعیین گردید.



شکل ۲: مدل در حالت استاندارد

استاندارد، میزان تأثیر رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، مثبت و برابر با $0/213$ تعیین گردید. یافته‌ها بیانگر آن بود که سرمایه روانشناختی از طریق رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران تأثیرگذار است، با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر،

برابر با $5/022$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، می‌توان دریافت که روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، مثبت و برابر با $0/213$ تعیین گردید. نتایج نشان داد که سرمایه روانشناختی بر روی فرسودگی شغلی تأثیر دارد، سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با $7/977$ بوده و این مقدار بیشتر از $1/96$ است، لذا روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر سرمایه روانشناختی بر روی فرسودگی شغلی پرستاران، منفی و برابر با $-0/387$ تعیین گردید.

(۳۱). یکی از عواملی که منجر به این تأثیر می‌شود، نقش سرمایه روانشناختی در ایجاد بینش روانشناسی مثبت‌گرا و در نتیجه رضایت شغلی است (۳۲).

همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که سرمایه روانشناختی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد. لی (Li) و همکاران در تحقیق خود ۲۰۰ پرستار زن در استان شاندونگ را مورد ارزیابی قرار داده و دریافتند که سرمایه روانشناختی با فرسودگی شغلی رابطه دارد که با یافته تحقیق حاضر همخوانی دارد (۱۹). نتایج مطالعه ژو (Zhou) و همکاران بر روی ۱۳۵۴ پرستار زن چینی از دو بیمارستان درجه یک A در استان هیلونگ جیانگ حاکی از آن بود که سرمایه روانشناختی بر روی فرسودگی شغلی تأثیر دارد که با یافته تحقیق حاضر مطابقت دارد (۲۲). فرسودگی شغلی یک واکنش فردی در برابر فشارهای عاطفی و بین فردی و مربوط به فشار کار و استرس شغلی بوده و این در حالی است که افرادی با سرمایه روانشناختی بالاتر، در شرایط منفی، خوش‌بین‌تر هستند (۳۳). در واقع سرمایه روانشناختی می‌تواند قابلیت تاب‌آوری و تحمل سختی و مشکلات را در افراد بالا ببرد (۱۸)؛ در نتیجه فرسودگی شغلی کاهش خواهد یافت. از طرفی پایین‌بودن سرمایه روانشناختی منجر به ارزیابی و انتظارات منفی، کاهش انگیزه ذاتی و در نتیجه تأکید بر پاداش‌های بیرونی مانند حقوق و شرایط کار می‌شود که همه این موارد در سازمان‌ها به‌راحتی قابل تغییر نیستند و در نتیجه می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی در کارکنان شود (۳۴).

در ادامه، نتایج مطالعه حاضر بیانگر آن بود که سرمایه روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد. نتایج مطالعه میرزایی و گلپرور بر روی کارکنان شرکت مخابرات نشان داد که سرمایه روانشناختی بر عملکرد شغلی تأثیر دارد که با یافته تحقیق حاضر همخوانی دارد (۱۸). همچنین نتایج مطالعه شالانی و همکاران بر روی ۱۵۲ نفر از پرستاران بیمارستان‌های کرمانشاه نشان داد که سرمایه روانشناختی بر روی عملکرد شغلی تأثیر دارد که با یافته تحقیق حاضر هم‌راستا است (۲۳). به طور کلی باید گفت در مبنای نظری، سرمایه روانشناختی هم‌راستا با عملکرد و بهره‌وری کارکنان دانسته می‌شود (۳۵). سرمایه روانشناختی باعث می‌شود تا فرد بر روی نقاط قوت خود بیشتر متمرکز شود و از طرفی با تطبیق فرد با تغییرات تکنولوژیکی، قابلیت‌های فردی توسعه یافته و بهبود عملکرد فردی کمک می‌کند (۳۲). در واقع می‌توان گفت سرمایه روانشناختی در فرد احساس

برابر با ۳/۶۹۵ بوده و این مقدار بیشتر از ۱/۹۶ است، می‌توان دریافت که روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، مثبت و برابر با ۰/۱۹۶ تعیین گردید. در نهایت تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی مورد تایید قرار گرفت. با توجه به این که سطح معنی‌داری محاسبه شده میان این دو متغیر، برابر با ۳/۱۵۹ بوده و این مقدار بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد، می‌توان دریافت که روابط میان این متغیرها مورد تایید قرار گرفته و براساس مدل در حالت استاندارد، میزان تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی پرستاران، منفی و برابر با ۰/۲۰۵- تعیین شد. به‌منظور بررسی برازش مدل تحقیق از شاخص GoF استفاده شد که بر اساس نتایج بدست آمده حصول مقدار ۰/۳۵۱ حاکی از برازش متوسط مدل است.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف مطالعه حاضر، بررسی تأثیر سرمایه روانشناختی از طریق رضایت و فرسودگی شغلی، بر روی عملکرد پرستاران بود. نتایج مطالعه نشان داد که سرمایه روانشناختی بر رضایت شغلی تأثیر دارد. نتایج مطالعه میرزایی و گلپرور با عنوان تأثیر سرمایه روانشناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات نشان داد که سرمایه روانشناختی بر رضایت شغلی تأثیر دارد که با یافته تحقیق حاضر همخوانی دارد (۱۸). ادریس و منگانارو (Idris and Manganaro) نیز با اجرای تحقیقی با عنوان روابط بین سرمایه روانشناختی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در صنایع نفت و پتروشیمی عربستان به این نتیجه رسیدند که روانشناختی با رضایت شغلی رابطه دارد که با یافته مطالعه حاضر مطابقت دارد (۲۰). نتایج مطالعه شانگ (Shang) و همکاران نیز در یک استان چین نشان داد که سرمایه روانشناختی با رضایت شغلی رابطه دارد و این یافته نیز با یافته تحقیق حاضر هم‌راستا است (۲۱). می‌توان بیان کرد که سرمایه روانشناختی باعث می‌شود تا افراد به توانایی‌های خود ایمان داشته و همچنین به شرایط خوش‌بین باشند. این امر باعث خواهد شد تا رضایت بیشتری را در خود احساس کنند (۱۸). سرمایه روانشناختی می‌تواند با افزایش ارزیابی‌های خود از شغل، مسئولیت‌ها و دستاوردها، به میزان قابل توجهی در رضایت شغلی کارمندان کمک کند

خوش بینی ایجاد می نماید که منجر به ایجاد فرصت جدید برای خلق محیط کاری سالم، بهره‌ور و مثبت می شود و افراد در این شرایط، مهارت حل مسئله و تعامل با دیگران را بهتر آموخته و در نتیجه عملکرد بهتری از خود به نمایش می گذارند (۳۶).

همچنین نتایج مطالعه حاضر نشان داد که فرسودگی شغلی بر روی عملکرد شغلی نیز تأثیر دارد. این نتیجه با نتایج مطالعات حسینی و همکاران (۲۵) و کانگ و یون (Kang and Yoon) (۲۶) همخوانی دارد. فرسودگی شغلی در پرستاران چندین برابر سایر مشاغل خدماتی است که می تواند به دلیل قرارگیری طولانی مدت فرد در معرض فشارهای روانی بوده و در نهایت به فروپاشی هیجانی، جسمی و ذهنی می انجامد تا فرد، دیگر تمایلی به کار کردن نداشته باشد و این رویه، عملکرد را کاهش می دهد (۳۷). در پایان براساس یافته این تحقیق می تواند دریافت که رضایت شغلی بر روی عملکرد شغلی تأثیر دارد و این یافته با پیشینه تحقیق همراستا است (۱۸، ۲۶). یک اصل جهانی وجود دارد و آن، تأثیر نگرش بر رفتار است. براساس تئوری رفتار برنامه ریزی شده، رفتار تابعی از نگرش و هنجارهای ذهنی است. بنابراین می توان انتظار داشت که رضایت شغلی به عملکرد شغلی بهتر منجر شود (۳۸).

با توجه به این که تأیید تأثیر سرمایه روانشناختی بر متغیرهای تحقیق، پیشنهاد می گردد که مسئولین بیمارستان ها بیش از گذشته بر روی توانایی های کارکنان خود باور داشته باشند و این موضوع را در کلام خود نیز بیان کنند. این امر باعث خواهد شد تا احساس خودباوری در آنان تقویت شود. همچنین یکی از مؤلفه های اصلی سرمایه روانشناختی، بحث تاب آوری است. پیشنهاد می شود مدیران بیمارستان ها بیش از پیش قدرت زحمات پرسنل و مخصوصاً پرستاران خود باشند. البته ضروری است تا جنبه های معنوی خدمات پرستاران و این که اهمیت اجرای دقیق وظایف آن ها چه تأثیرات عظیمی در جامعه خواهد داشت، بیشتر مورد تأکید قرار گیرد تا به صورت زمینه ای، احساس و قدرت تاب آوری آنان نیز بهبود یابد. همچنین توصیه می گردد در بستر شفاف سازی امور مختلف جاری در بیمارستان و تسهیم آن با کادر درمانی، در کنار پرهیز از ظاهرسازی های غیرواقعی، تلاش نمایند تا با صداقت به آینده و شرایطی بهتر امید داشته باشند و به آن خوش بین باشند و این احساس مثبت را در بین پرسنل ترویج نمایند. از طرفی، یادآوری و تجلیل از اقدامات ارزشمند پرستاران می تواند احساس امید و خوش بینی را در بین آن ها تقویت نمایند.

متغیر دیگری که نقش مؤثری در مدل تحقیق داشت، رضایت شغلی پرستاران است. در این خصوص باید پذیرفت که ذات و ماهیت کاری کادر پرستاری به گونه ای است که فشار کاری بالایی را متحمل می شوند ولی به منظور افزایش رضایت شغلی آنان پیشنهاد می شود تا مدیران بیمارستان ها با مدیریت بهتر هزینه ها، تلاش نمایند تا شرایط و امکانات استاندارد مورد نیاز پرستاران را تهیه نمایند. پرستاران کشور در بحران های ملی نظیر جنگ تحمیلی و مقابله با بیماری کرونا نشان دادند که سربازان بی ادعا و فدایی ملت هستند بنابراین شایسته است تا معوقات سنواتی و سیستم جبران خدمات پرستاران بیشتر از گذشته مورد توجه مدیران عالی کشور قرار گیرد.

در پایان به منظور کاهش فرسودگی شغلی پرستاران پیشنهاد می شود مدیران بیمارستان ها به شخصیت و خدمات پرستاری توجه ویژه داشته باشند بر ارزش قائل شدن کلامی و عملی بر زحمات جامعه پرستاری تأکید بیشتری صورت گیرد. برپایی برنامه هایی برای شناسایی پرستار نمونه در رده های مختلف نظیر بخش، بیمارستان، شهرستان، استان و کشور که در بستر واقعیت و شفافیت و به دور از هرگونه بی عدالتی و با توجه به تفاوت های موجود در شرایط متفاوت کاری و امکاناتی صورت پذیرد می تواند نقش مهمی کاهش فرسودگی شغلی پرستاران ایفا نماید.

براساس یافته های این تحقیق می توان دریافت که افزایش سرمایه روانشناختی، باعث افزایش رضایت شغلی و عملکرد پرستاران و همچنین کاهش فرسودگی شغلی آنان می گردد. همچنین کاهش فرسودگی شغلی و افزایش رضایت شغلی نیز عملکرد پرستاران را افزایش خواهد داد. بنابراین لازم است مدیران بیمارستان های شهر رشت، بیش از پیش بر سرمایه روانشناختی، رضایت و فرسودگی شغلی پرستاران متمرکز شده و تلاش نمایند از طریق کنترل این متغیرها، عملکرد پرستاران را بهبود بخشیده و از مزایای آن بیشتر بهره مند شوند.

تحقیق حاضر با محدودیت هایی روبرو بود که از آن جمله می توان به عدم نظر گرفتن تفکیک میان پرستاران بخش ها و بیمارستان های مختلف در نمونه گیری، تمرکز نمونه گیری در مرکز استان و عدم استفاده از ابعاد متغیرها در مدل تحقیق اشاره کرد. بر این اساس پیشنهاد می شود در تحقیقات آتی، نقش تعدیگری نوع بخش و بیمارستان، همچنین ابعاد متغیرها، در مدل و تحلیل مورد ارزیابی قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می شود پرستاران سایر شهرها که در مرکز استان نیستند نیز مورد بررسی قرار گیرند.

قدردانی

اعلام می‌نماییم و امید است نتایج این پژوهش در افزایش عملکرد پرستاران مورد توجه و استفاده قرار گیرد.

پژوهش حاضر طی کد شماره ۲۳۳۲۷ در دانشگاه پیام نور به تصویب رسیده است. بدین‌وسیله مراتب قدردانی و سپاس خود را از همه کسانی که به‌نحوی در انجام پژوهش ما را یاری کردند

References

1. Sagheb Esmaeelpour M, Abdi K, Hosseini MA, Biglarian A. The Relationship of Work Ethics with Job Performance of the Administrative and Medical Staff of the University of Social Welfare and Rehabilitation Sciences and Its Affiliated Centers in 2017]. USWR 2019; 20 (1): 52- 63. [Persian] [DOI:10.32598/rj.20.1.52]
2. Eslami A, Ganjkanloo J, Abdi S, Khabiri M.[The Structural Equation Modeling of the Relationship between Job Stress and Job Performance of Physical Trainers in Mashhad City]. Sport Physiology and Management Investigations 2018; 10 (2): 9- 20. [Persian]
3. Gholipour R, Khazaei M.[The Study of Effect Perceived Talent Management Strategies on Job Performance with the Mediating Role of Emotional Intelligence]. Management Studies in Development and Evolution 2018; 27 (87):1- 28. [Persian]
4. Chang YP, Lee DC, Chang SC, Lee YH, Wang HH. Influence of Work Excitement and Workplace Violence on Professional Commitment and Turnover Intention among Hospital Nurses. Journal of clinical nursing 2019; 28 (11- 12): 2171- 80. [DOI:10.1111/jocn.14808]
5. Özden D, Arslan GG, Ertuğrul B, Karakaya S. The Effect Of Nurses' Ethical Leadership and Ethical Climate Perceptions on Job Satisfaction. Nursing Ethics 2019; 26 (4): 1211- 25. [DOI:10.1177/0969733017736924]
6. Charlier N, Van Der Stock L, Iserbyt P. Comparing Student Nurse Knowledge and Performance of Basic Life Support Algorithm Actions: An Observational Post-Retention Test Design Study. Nurse Education in Practice 2020: 102714. [DOI:10.1016/j.nepr.2020.102714]
7. Lu H, Zhao Y, While A. Job Satisfaction among Hospital Nurses: A Literature Review. International Journal of Nursing Studies 2019 ;94:21-31. [DOI:10.1016/j.ijnurstu.2019.01.011]
8. Ebrahimi S, Kalani Z. [Effect of the Performance of the Liaison Nurses on the Motor Complications in Stroke Patients after Discharge: A Randomized Clinical Trial]. Iran Journal of Nursing 2019; 32 (120): 14- 25. [Persian] [DOI:10.29252/ijn.32.120.14]
9. Ardesatni Rostami R, Ghasemabaglu A, Bahadori M. [Relationship between Work Loud of Nurses and their Performance in the Intensive Care Units of Educational Hospitals in Tehran]. SJNMP 2019; 4 (3): 63-71. [Persian]
10. Gharakhani D, Zaferanchi A. [The Effect of Job Burnout on Turnover Intention with Regard to the Mediating Role of Job Satisfaction]. Journal of Health 2019; 10 (1): 109- 17. [Persian] [DOI:10.29252/j.health.10.1.109]
11. Mahdavi G, Zamani R. [The Effect of Individual and Organizational Characteristics on Acceptance of Underreporting Time by Auditor]. Accounting and Auditing Review 2018; 25 (4): 555- 70. [Persian]
12. Dyrbye LN, Shanafelt TD, Johnson PO, Johnson LA, Satele D, West CP. A Cross-Sectional Study Exploring the Relationship between Burnout, Absenteeism, and Job Performance among American Nurses. BMC Nursing 2019; 18 (1): 57. [DOI:10.1186/s12912-019-0382-7]
13. Guo Yf, Plummer V, Lam L, Wang Y, Cross W, Zhang Jp. The Effects of Resilience and Turnover Intention on Nurses' Burnout: Findings from a Comparative Cross Sectional Study. Journal of Clinical Nursing 2019; 28 (3- 4): 499- 508. [DOI:10.1111/jocn.14637]
14. Giorgi F, Mattei A, Notarnicola I, Petrucci C, Lancia L. Can Sleep Quality and Burnout Affect the Job Performance of Shift Work Nurses? A Hospital Cross Sectional Study. Journal of Advanced Nursing 2018; 74 (3): 698- 708. [DOI:10.1111/jan.13484]

15. Lee YH, Chelladurai P. Emotional Intelligence, Emotional Labor, Coach Burnout, Job Satisfaction, and Turnover Intention in Sport Leadership. *European Sport Management Quarterly* 2018; 18 (4): 393- 412. [DOI:10.1080/16184742.2017.1406971]
16. Salles FLP, d'Angelo MJ. Assessment of Psychological Capital at Work by Physiotherapists. *Physiother Res Int* 2020 ;25(3): e1828. [DOI:10.1002/pri.1828]
17. Ganji B, Tavakoli S. [Surveying the Relationship between Psychological Capital and Academic Resiliency with Internet Addiction of Students]. *Educ Strategy Med Sci* 2018; 11 (1) :102-107. [Persian]
18. Mirzaie Z, Golparvar M. [The Effect of Psychological Capital on Job Performance with Due to the Mediating Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment among Telecommunication Employees]. *Knowledge and Research in Applied Psychology* 2019; 20 (1): 1- 12. [Persian]
19. Li Y, Wu Q, Li Y, Chen L, Wang X. Relationships among psychological capital, creative tendency, and job Burnout among Chinese Nurses. *Journal of Advanced Nursing* 2019; 75 (12): 3495- 503. [DOI:10.1111/jan.14141]
20. Idris AM, Manganaro M. Relationships between psychological capital, job satisfaction, and organizational commitment in the Saudi oil and petrochemical industries. *Journal of Human Behavior in the Social Environment* 2017; 27 (4): 251- 69. [DOI:10.1080/10911359.2017.1279098]
21. Shang Guan C-Y, Li Y, Ma H-L. The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Satisfaction among Township Cadres in a Specific Province of China: A Cross-Sectional Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2017; 14 (9):972. [DOI:10.3390/ijerph14090972]
22. Bahadori Khosroshahi J, Touraj Hashemi N, Mansoor B. [The Relationship Between psychological Capital and Personality Traits with Job Satisfaction among Librarians' in Public Libraries in Tabriz]. *Pajoohandeh* 2013; 17 (6): 313- 9. [Persian]
23. Zhou J, yang Y, Qiu X, Yang X, pan H, Ban B, et al. Serial Multiple Mediation of Organizational Commitment and Job Burnout in The Relationship between Psychological Capital and Anxiety in Chinese Female Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *International Journal of Nursing Studies* 2018; 83: 75- 82. [DOI:10.1016/j.ijnurstu.2018.03.016]
24. Shalani B, Abbariki A, Sadeghi S. [Prediction of Job Stress Based on Psychological Capital and Job Performance in Nurses of Kermanshah Hospitals]. *Depiction of Health* 2019; 10 (4): 280- 6. [Persian]
25. Hosseini M, Sedghi Goyaghaj N, Alamadarloo A, Farzadmehr M, Mousavi A. [The relationship between Job Burnout and Job Performance of Clinical Nurses in Shiraz Shahid Rajaei Hospital (Thruma) in 2016]. *Journal of Clinical Nursing and Midwifery* 2017; 6 (2): 59- 68. [Persian]
26. Kang E-H, Yoon S-J. Relations on Communication Competence, Job Satisfaction and Nursing Performance of Clinical Nurse. *Indian Journal of Public Health Research & Development*. 2019; 10 (11):4436-4441. [DOI:10.5958/0976-5506.2019.04306.7]
27. Shih SP, Jiang JJ, Klein G, Wang E. Job Burnout of the Information Technology Worker: Work Exhaustion, Depersonalization, and Personal Accomplishment. *Information & Management* 2013; 50 (7): 582- 9. [DOI:10.1016/j.im.2013.08.003]
28. Luthans F, Avolio BJ, Walumbwa FO, Li W. The Psychological Capital of Chinese Workers: Exploring the Relationship with Performance. *Management and Organization Review*. 2005; 1 (2): 249- 71. [DOI:10.1111/j.1740-8784.2005.00011.x]
29. Choi YG, Kwon J, Kim W. Effects of attitudes vs experience of workplace fun on employee behaviors: Focused on Generation Y in the hospitality industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 2013; 25 (3): 410- 27. [DOI:10.1108/09596111311311044]

30. Bakhshalizadeh D. [Explaining the Factors Affecting the Turnover Intention the Staff of the Melli Bank of Iran in a Causal Model]. Rasht: Islamic Azad University of Rasht Branch; 2015. [Persian]
31. Rehman SU, Qingren C, Latif Y, Iqbal P. Impact of psychological capital on occupational burnout and performance of faculty members. *International Journal of Educational Management*. 2017; 31 (4): 455- 69. [DOI:10.1108/IJEM-01-2016-0011]
32. Heyrani A, Mazloon saleh alrabiavi A, khanmoradi s. The Path Analysis of Psychological Capital and Job Satisfaction of Physical Education and Nonphysical Education Teachers in Amara City of IRAQ]. *Scientific Journal of Organizational Behavior Management in Sport Studies* 2016; 3 (3): 97- 107. [Persian]
33. Li X, Kan D, Liu L, Shi M, Wang Y, Yang X, et al. The Mediating Role of Psychological Capital on the Association between Occupational Stress and Job Burnout among Bank Employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health* 2015; 12 (3): 2984- 3001. [DOI:10.3390/ijerph120302984]
34. Badran MA, Youssef Morgan CM. Psychological capital and job satisfaction in Egypt. *Journal of Managerial Psychology* 2015; 30 (3) 354-370. [DOI:10.1108/JMP-06-2013-0176]
35. Kwok SY, Cheng L, Wong DF. Family Emotional Support, Positive Psychological Capital and Job Satisfaction among Chinese White-Collar Workers. *Journal of Happiness Studies* 2015; 16 (3): 561- 82. [DOI:10.1007/s10902-014-9522-7]
36. Savadkouhi A, Motamedi E. [The Relationship of Psychological Capital's Dimensions with Job Performance]. *Industrial and Organizational Psychology Studies* 2017; 4 (1): 59- 74. [Persian]
37. Rafiei S, Kiaiei MZ, Sadeghi P, Makhtoomi V, Asghari D. Assessing the Moderating Role of Job Burnout on the Relationship between Quality of Working Life and Job Performance among Nursing Staff of Teaching Hospitals Affiliated to Qazvin University of Medical Sciences. *jhosp*. 2019; 17 (4): 47- 55.
38. Roberts JA, David ME. Boss Phubbing, Trust, Job Satisfaction and Employee Performance. *Personality and Individual Differences* 2020; 155: 109702. [DOI:10.1016/j.paid.2019.109702]