

## فرسودگی شغلی و عوامل پیش بین آن

افشین صلاحیان<sup>۱\*</sup>، محمدرضا متینی صدر<sup>۲</sup>، محمدرضا نوری<sup>۳</sup>، ندا ملک پور<sup>۴</sup>

۱. عضو هیأت علمی گروه روانشناسی، دانشگاه پیام نور
۲. گروه روانشناسی، دانشگاه امام حسین(ع)
۳. گروه روانشناسی، دانشگاه افسری و تربیت پاسداری امام حسین(ع)
۴. کارشناسی ارشد روانشناسی، گروه روانشناسی، دانشگاه یزد

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۱۰/۳۰

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۸/۰۴

### چکیده

**مقدمه:** بخش عمده هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می‌دهد که در سازمان‌های مختلف اشتغال دارند و با توجه به جو سازمان، نوع شغل و وظایف آنها با مسایلی رو به رو هستند. یکی از مسائلی که منابع انسانی را تهدید می‌کند، سندرم فرسودگی است. هدف پژوهش حاضر ارائه مدلی در ارتباط با متغیرهای پیش‌آیند و پیامدی فرسودگی بود.

**روش بررسی:** جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه کارکنان دیپلم به بالای شرکت فولاد مبارکه اصفهان است که ۷۵۸۰ نفر بودند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش طبقه‌ای نسبتی بود که از نواحی مختلف شرکت با توجه به نسبت افراد در جامعه ۲۷۳ شاغل انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی، استرس شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی، تمایل ترک شغل و متغیرهای دموگرافیکی بود. داده‌ها نیز با استفاده از نرم‌افزار Amos 18 و روش مدل‌سازی معادلات ساختاری تحلیل شد.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که در مدل پیشنهادی، استرس به صورت معناداری فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند و فرسودگی شغلی نیز با متغیرهای پیامدی روابط معناداری نشان می‌دهد. شاخص‌های برازش مدل نیز نسبتاً قابل قبول بودند. **نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان داد که استرس پیش بین فرسودگی است و فرسودگی نیز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل ترک شغل رابطه معناداری دارد.

**کلید واژه‌ها:** فرسودگی شغلی، تعارضات کار- خانواده، استرس، رضایت شغلی، تمایل ترک شغل

## مقدمه

منفی عملکرد شخصی است. شاغلین فرسوده تصور می‌کنند که اهداف غیرقابل دستیابی‌اند، که با احساس بی‌کفایتی و تضعیف عزت‌نفس همراه است.

علائم فرسودگی به پنج مقوله اصلی تقسیم می‌شوند: عاطفی، شناختی، جسمی، رفتاری و انگیزشی. علائم عاطفی بدین صورت است که معمولاً خلق غمگین و افسرده غالب است، چون منابع هیجانی فرد به علت صرف انرژی زیاد در مدت زمان طولانی، تحلیل رفته است (۵). احساس شکست، عدم کفایت و فقدان عزت‌نفس مرتبط با کار نیز از جمله علائم شناختی می‌باشد (۶). به علاوه، مهارت‌های شناختی خاص مثل حافظه و توجه ممکن است که دچار نقصان شود و تفکر قالبی و گسسته شود (۶). در مورد علائم جسمانی نیز مطالعات اندکی رابطه مثبت بین شکایت‌های روان تنی با فرسودگی را نشان داده است (۷)، از جمله علائم رفتاری نیز می‌توان به مصرف قهوه، سیگار، الکل و دارو، غیبت شغلی، ترک شغل و عملکرد پایین اشاره کرد (۸،۹). به لحاظ انگیزشی نیز، انگیزش درونی کارکنان فرسوده کاهش می‌یابد و تعصب، اشتیاق، علاقه و آرمان‌خواهی آنها از بین می‌رود (۱۰). همچنین، کناره‌گیری جسمی و ذهنی از دیگران، ناامیدی و سرخوردگی نیز در آنها به چشم می‌خورد (۱۱).

پژوهش‌هایی هر چند اندک اختصاصاً به بعد هزینه‌های احتمالی ناشی از این سندرم نیز پرداخته‌اند. به عنوان مثال، تحقیقات نشان داده که استرس و فرسودگی حاصل از آن منجر به از بین رفتن ۳۰۰ میلیون روز کاری و تحمیل ۳۰۰ میلیون دلار در سال هزینه بر سازمان‌های آمریکایی در سال ۲۰۰۱ شده است (۱۲).

Ahola و همکاران نیز فرسودگی شغلی را به عنوان پیش‌بین مرگ و میر در ۷۳۹۶ نفر از کارکنان صنایع، از سال ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۶ معرفی کرده‌اند. نتایج پژوهش آنها نشان داد که با کنترل سطح اقتصادی-اجتماعی و سوابق دارویی، ۱۹۹ نفر از شرکت‌کنندگان در پژوهش فوت

در فضای پر شتاب و سرشار از رقابت دنیای امروز، آنچه که منجر به کسب مزیت رقابتی در سازمان‌ها می‌شود نیروی انسانی با کیفیت، سالم و پویاست. امروزه بیشتر سازمان‌ها به اهمیت حفظ سلامت روان کارکنان خود پی برده‌اند و آن را جزء اهداف خود قرار داده‌اند. یکی از مسائلی که سلامت روان، بهره‌وری فردی و سازمانی را تهدید می‌کند، سندرم Burnout است که در متون فارسی فرسودگی ترجمه شده است (۱).

فرسودگی استعاره از حالت یا فرایندی است که ذهن بر اثر خستگی همانند یک شمع خاموش می‌شود در لغت نامه دهخدا نیز " فرسوده شدن " به عنوان درماندگی ( to fail) و خسته شدن (Wear out) در اثر خواسته‌های بیش از حد تعریف شده است (۱). احتمالاً یکی از اولین کاربردهای این لغت را در اشعار شاعر پر شور ویلیام شکسپیر در سال ۱۵۹۹ می‌توان یافت (۱). مطالعه موردی خانم جونز نیز قبل از تعریف رسمی فرسودگی توسط Schwartz & Will (۱) ارائه شده است.

این اصطلاح اولین بار به وسیله Bradley (۲) در مقاله‌ای به کار رفت ولی Freudenberger (۳) به عنوان پدر سندرم فرسودگی شناخته شده است. در اکثر مقالات، فرسودگی شغلی فقط به عنوان مجموعه‌ای از علائم تعریف شده است (۳)، اما احتمالاً تعریفی که بیشترین ارجاع به آن داده شده، تعریف Maslach & Jackson است (۴): "فرسودگی شغلی سندرم خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و کاهش عملکرد شخصی به علت قرار گرفتن در معرض استرس مزمن است". استناد فراوان به این تعریف به علت استفاده وافر از پرسشنامه (Maslach Burnout Inventory) است که مشتمل بر سه مقیاس فوق‌الذکر است. خستگی عاطفی، به عنوان فقدان یا فیلتر شدن منابع هیجانی به علت خواسته‌های بین فردی تعریف شده است. شخصیت‌زدایی نیز، ایجاد نگرش‌های منفی، بی‌عاطفه و بدبینانه به مراجعان؛ و در نهایت، عملکرد شخصی کاهش یافته نیز تمایلی جهت ارزیابی

شده‌اند. در واقع، خطر مرگ و میر به ازای هر واحد افزایش در فرسودگی شغلی ۳۵٪ افزایش نشان داده بود (۱۳).

پژوهش‌های مختلفی به نقش استرس به عنوان عامل اصلی مرتبط با فرسودگی پرداخته‌اند (۱۴، ۱۵). همچنین برخی پژوهش‌ها رابطه بین متغیرهای پیامدی تمایل ترک شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی را با فرسودگی شغلی نشان داده‌اند (۱۶، ۱۷)، اما یکی از اشکالات پژوهش‌های انجام شده این است که از معادلات رگرسیونی برای آزمون فرضیات استفاده شده که فاقد شاخص‌های برازش‌اند، همچنین مسئله دیگری که در این تحقیقات به چشم می‌خورد، عدم آزمون رابطه بین متغیرهای پیش‌آیند و پیامدی با هم در یک مدل واحد است. این نقصان‌ها در پژوهش حاضر با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری (Structural Equation Modeling) یا (SEM) و ارائه شاخص‌های برازش مدل، رفع شده است. بنابراین همانگونه که در شکل ۱ نیز نشان داده شده، در پژوهش حاضر استرس به عنوان متغیر پیش‌بین بین فرسودگی شغلی فرض شد و روابط بین متغیرهای پیامدی تمایل ترک شغل، رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی نیز به طور همزمان در مدل مورد آزمون قرار گرفت. تحقیقات مختلفی رابطه بین این سازه با متغیرهای مختلف پیش‌بین و پیامدی را نشان داده، اما در پیشینه، پژوهش‌هایی که روابط همه این عوامل را با هم در یک مدل واحد با در نظر گرفتن شاخص‌های برازش، نشان دهد، بسیار اندک است. لذا هدف پژوهش حاضر ارائه مدلی در ارتباط با متغیرهای پیش‌آیند و پیامدی فرسودگی شغلی بود.

### روش بررسی

روش پژوهش حاضر از نوع همبستگی و جامعه آماری نیز ۷۵۸۰ نفر از کارکنان دارای مدرک دیپلم به بالای شرکت فولاد مبارکه اصفهان بود.

روش نمونه‌گیری پژوهش طبقه‌ای نسبتی بود، بدین صورت که از نواحی مختلف شرکت با توجه به نسبت افراد در جامعه ۲۷۳ شاغل انتخاب شدند. حجم نمونه با توجه به ملاک‌های فرمول کوکران با  $t=1/96$ ،  $d=1/5$ ،  $N=7589$ ، و  $S$  (انحراف معیار با توجه به پیشینه) و بر اساس محاسبات توان آماری محاسبه شد. از جمله محدودیت‌های اصلی این روش‌ها این است که متغیرهای پنهان به گونه‌ای غیرواقعی به عنوان متغیرهای مشاهده شده‌ای در نظر گرفته می‌شوند که از دقت اندازه‌گیری کامل برخوردارند (۱۸). اما روش مدل‌سازی معادلات ساختاری به راحتی قادر است که روابط بین متغیرهای پیش‌بین و پیامدی را با هم در یک مدل نشان دهد و تحقیقات مختلفی که هر کدام به بخشی از این متغیرها و روابط بین آنها پرداخته‌اند را به صورت یکپارچه به همراه شاخص‌های برازش آن مورد بررسی قرار دهد.

شاخص‌های بررسی برازش مدل در این روش به سه دسته اصلی تقسیم می‌شوند: شاخص‌های برازش مطلق، شاخص‌های برازش تطبیقی و شاخص‌های برازش مقتصد.

شاخص‌های برازش مطلق شاخص‌هایی هستند که بر اساس تفاوت واریانس‌ها و کوواریانس مشاهده شده از یک طرف و واریانس و کوواریانس پیش‌بینی شده بر مبنای پارامترهای مدل تدوین شده از طرف دیگر قرار دارند؛ مثل شاخص Goodness of Fit Index (GFI) اما شاخص‌های برازش تطبیقی در واقع گامی در جهت تکمیل شاخص‌های برازش مطلق محسوب می‌شوند به این ترتیب که با مبنای قرار دادن یک یا چند مدل، مدل نظری تدوین شده تحت آزمون را با آن مقایسه و نشان می‌دهند که آیا به لحاظ آماری مدل قابل قبول است یا نه؛ مثل شاخص Comparative Fit Indices (CFIs). شاخص‌های برازش مقتصد نیز بر اساس جریمه اضافه شدن هر پارامتر جدید به مدل است و نقصان شاخص‌های برازش مطلق را جبران می‌کند مثل شاخص RMSEA (۱۸).

جوابها نیز روی طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. جهت تعیین اعتبار سازه آن از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد، که نتایج نشان داد همه بارهای عاملی معنادار و بزرگتر از ۰/۳ است. پایایی پرسشنامه نیز به وسیله روش آلفای کرونباخ ۰/۸ محاسبه شد که ضریب پایایی قابل قبولی است.

- پرسشنامه رضایت شغلی (Chen & Kao) (۲۳): در این پرسشنامه رضایت شغلی به عنوان میزان احساسات مثبتی که فرد در ارتباط با شغلش تجربه می‌کند فرض شده است. پرسشنامه دارای ۵ سوال است که ۲ سوال آن انتخاب شد و نمونه‌ای از سوالات آن شامل "من شغلم را دوست دارم" است. ضریب پایایی آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۹ گزارش شده است (۲۳). جوابها نیز روی طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شود. جهت تعیین اعتبار سازه این مقیاس از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج آن نشان داد که همه بارهای عاملی معنادار و بزرگتر از ۰/۳ است. پایایی پرسشنامه نیز به وسیله روش آلفای کرونباخ ۰/۸۴ محاسبه شد که ضریب پایایی قابل قبولی است.

- پرسشنامه تعهد سازمانی (Kohli & Jaworski) (۲۴): تعهد سازمانی بوسیله ۵ سوال مورد سنجش قرار گرفت. نمونه‌ای از سوالات آن شامل "من فکر می‌کنم که آینده من با این سازمان گره خورده است" بود و ضریب پایایی آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۴ گزارش شده است (۲۴). جوابها نیز روی طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری شد. جهت تعیین اعتبار سازه این مقیاس از تحلیل عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج آن نشان داد که همه بارهای عاملی معنادار و بزرگتر از ۰/۳ و معنادار است. پایایی پرسشنامه نیز بوسیله روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ محاسبه شد که ضریب پایایی نسبتاً قابل قبولی می‌باشد.

- تمایل ترک شغل (Chen & Kao) (۲۳): تمایل ترک شغل به عنوان ارزیابی ذهنی کارکنان جهت ترک شغل

بنابراین مدلی مطابق با شکل ۱، که منطبق با پیشینه پژوهشی است فرض شد و جهت جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های زیر استفاده شد:

- پرسشنامه فرسودگی شغلی (Chan) (۱۹): در این پژوهش فرم کوتاه ۹ سوالی فرسودگی (MBI-9) که از فرم ۲۲ سوالی و بلند (Maslach & Jackson) (۴) استخراج شده، استفاده شد. فرم ۹ سوالی براساس تحقیقات (Byrne) (۲۰)، و (Chan & Hui) (۲۱) که نشان داده‌اند که بعضی از سوالات مثل سوال‌های ۴، ۶، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶، و ۲۰ دارای بارهای عاملی مشترک در دو یا هر سه عامل‌اند (که علت آن همپوشی بین سوالات است) توسط Chan پیشنهاد شده است.

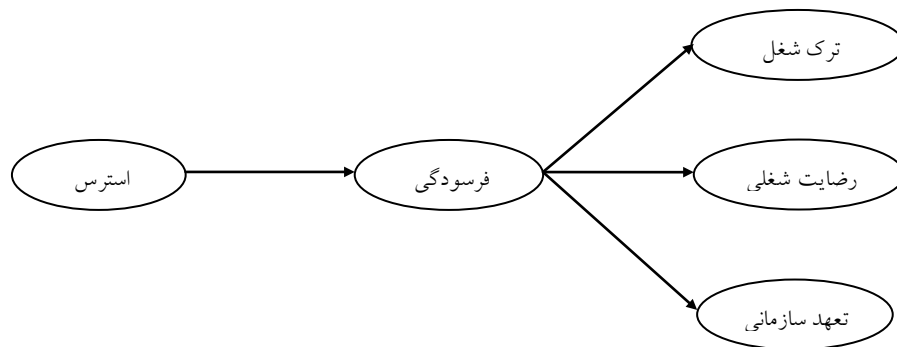
Chan با تحلیل عاملی تاییدی نشان داده که فرم ۹ سوالی دارای بارهای عاملی خالص و معناداری است و نتایج رضایت‌بخش‌تری نسبت به فرم ۲۲ سوالی نشان می‌دهد. نحوه نمره‌گذاری این پرسشنامه بدین صورت است که پاسخ‌های شرکت‌کنندگان روی مقیاس لیکرتی ۶ درجه‌ای (۱: هرگز و ۶: هر روز) نمره‌گذاری می‌شود. ضرایب پایایی آلفای کرونباخ ۰/۷۳، ۰/۶۴ و ۰/۶۳ به ترتیب برای زیرمقیاس‌های خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان عملکرد شخصی، گزارش شده است (۱۹). در پژوهش حاضر نیز جهت تعیین اعتبار سازه پرسشنامه فرسودگی شغلی از تحلیل عاملی تاییدی و ضرایب همبستگی استفاده شد که نتایج آن در جدول‌های ۳ و ۴ ارائه شده است.

پایایی پرسشنامه نیز به وسیله آلفای کرونباخ محاسبه شد که نتایج آن در جدول ۲ ارائه شده است و ضرایب ۰/۸۳۴، ۰/۶۸۹ و ۰/۶۶۵ به ترتیب برای عوامل خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و عملکرد شخصی به دست آمد.

- پرسشنامه استرس شغلی (Netemeyer) و همکاران (۲۲): این پرسشنامه دارای ۳ سوال است و نمونه‌ای از سوالات آن "در پایان زمان کاری، من از استرس شغلی اشباع می‌شوم" می‌باشد و ضریب پایایی آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۸۶ گزارش شده است (۲۲).

عاملی تاییدی استفاده شد که نتایج آن نشان داد همه بارهای عاملی معنادار و بزرگتر از ۰/۳ بود. پایایی پرسشنامه نیز به وسیله آلفای کرونباخ ۰/۶۹ محاسبه شد که ضریب پایایی نسبتاً قابل قبولی است. جهت سنجش متغیرهای دموگرافیک نیز سوالاتی در مورد سطح تحصیلات، شغل، سن و وضعیت تأهل کارکنان طرح شد.

خود در آینده‌ای نزدیک تعریف شده است. این متغیر به وسیله سه سوال سنجیده شد. نمونه‌ای از سوالات آن شامل "من اغلب در مورد ترک شغلم فکر می‌کنم" بود و ضریب پایایی آلفای کرونباخ این مقیاس ۰/۶۵ گزارش شده است (۲۳). جواب‌ها نیز روی طیف لیکرتی ۵ درجه‌ای ۱ (کاملاً مخالفم) تا ۵ (کاملاً موافقم) نمره‌گذاری می‌شوند. جهت تعیین اعتبار سازه از تحلیل



شکل ۱- مدل مفروض عوامل پیش‌بین، میانجی و پیامدی فرسودگی

## یافته‌ها

در جدول ۳ ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش ارائه شده که نتایج آن نشان می‌دهد که بالاترین ضریب پایایی مربوط به متغیر رضایت شغلی با ضریب ۰/۸۴، و پایین‌ترین ضریب پایایی مربوط به زیرمقیاس فقدان عملکرد شخصی با ضریب ۰/۶۶۵ است.

در جدول ۱ فراوانی و درصد افراد با توجه به متغیرهای دموگرافیک رده سنی، وضعیت تأهل، مدرک تحصیلی و رده شغلی ارائه شده است. میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر نمرات متغیرها و ابعاد آنها در جدول ۲ آمده، که طبق آن بالاترین میانگین مربوط به تعهد سازمانی با میانگین ۲۰/۴۲ و کمترین میانگین مربوط به تمایل ترک شغل با میانگین ۴/۲۱ بود.

جدول ۱- فراوانی و درصد افراد با توجه به متغیرهای دموگرافیک رده سنی، تأهل، مدرک و رده شغلی

متغیر	طبقه	فراوانی	درصد
رده سنی	۱۸-۲۵	۶	۲/۱۹
	۲۶-۳۶	۱۱۷	۴۲/۸۵
	۳۷-۴۵	۸۹	۳۲/۶
	۴۶-۵۵	۶۰	۲۱/۹۷
	۵۶-۶۰	۱	۰/۳۶
وضعیت تأهل	متأهل	۲۴۷	۹۰/۵
	مجرد	۲۶	۹/۵
مدرک تحصیلی	دیپلم	۱۵۰	۵۴/۹۴
	کارشناسی	۱۱۵	۴۲/۱۲
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۸	۲/۹۳
رده شغلی	اپراتور/تعمیرکار	۱۶۹	۶۱/۹
	کارشناس	۹۳	۳۴/۱
	مدیر	۱۱	۴

جدول ۲- میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر نمرات متغیرها و ابعاد آنها

متغیر	آماره	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل نمره	حداکثر نمره
استرس شغلی	۸/۸۸	۲/۸۹	۳	۱۵	
رضایت شغلی	۶/۸۷	۱/۹۳	۲	۱۰	
تعهد سازمانی	۲۰/۴۲	۳/۰۹	۸	۲۵	
تمایل ترک شغل	۴/۲۱	۱/۹۵	۲	۱۰	
خستگی هیجانی	۵/۷۱	۲/۸	۳	۱۵	
شخصیت زدایی	۵	۲/۲	۳	۱۴	
فقدان عملکرد شخصی	۹/۹	۲/۰۵	۵	۱۵	

جدول ۳- ضرایب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد سوالات
(۴) استرس شغلی	۰/۸	۳
(۵) رضایت شغلی	۰/۸۴	۲
(۶) تعهد سازمانی	۰/۷۹	۵
(۹) تمایل ترک شغل	۰/۶۹۱	۲
(۱۵) زیرمقیاس خستگی هیجانی	۰/۸۳۴	۳
(۱۶) زیرمقیاس شخصیت زدایی	۰/۶۸۹	۳
(۱۷) زیرمقیاس فقدان عملکرد شخصی	۰/۶۶۵	۳

در جدول ۵ نتایج مربوط به ضرایب رگرسیونی، خطای استاندارد و نسبت‌های بحرانی ارائه شده است، همانگونه که نتایج نشان می‌دهد ضرایب همه مسیرها معنادار است و بالاترین رابطه مربوط به مسیر فرسودگی با رضایت شغلی با ضریب مسیر ۳/۳۹۳- است، و پایین‌ترین ضریب مربوط به مسیر استرس شغلی با فرسودگی با ضریب استاندارد ۰/۴۷۸ است.

در جدول ۴ تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه فرسودگی (MBI-9) و بارهای عاملی آن، همچنین همبستگی بین زیرمقیاس‌های آن ارائه شده است. همانگونه که نتایج نشان می‌دهد بارهای عاملی هر سه زیرمقیاس فرسودگی بالاتر از ۰/۳ بوده و در نتیجه معنادارند، همچنین ۹ سوال مربوطه ۶۵/۵۸۷٪ واریانس فرسودگی را استخراج و تبیین کرده‌اند، که با توجه به تعداد سوالات واریانس قابل توجهی است، که همسو با یافته‌های چان(۲۵) است.

جدول ۴- تحلیل عاملی تاییدی پرسشنامه فرسودگی و بارهای عاملی آن

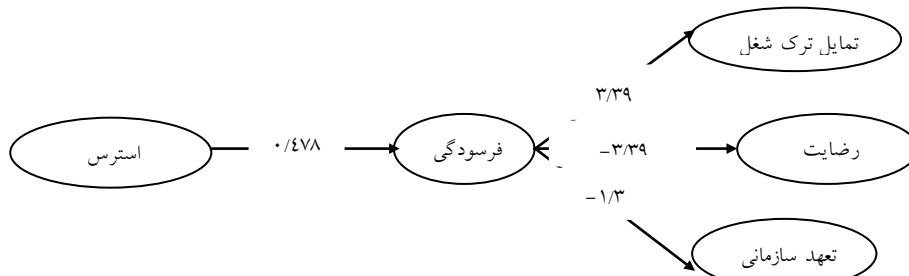
سوالات	عامل خستگی هیجانی	عامل شخصیت زدایی	عامل عملکرد شخصی
سوال ۱ خستگی هیجانی	۰/۸۵۴		
سوال ۲ خستگی هیجانی	۰/۸۹۱		
سوال ۳ خستگی هیجانی	۰/۸۳۹		
سوال ۱ شخصیت زدایی		۰/۷۷	
سوال ۲ شخصیت زدایی		۰/۷۲	
سوال ۳ شخصیت زدایی		۰/۷۶	
سوال ۱ عملکرد شخصی			۰/۸۸۱
سوال ۲ عملکرد شخصی			۰/۸۲۵
سوال ۳ عملکرد شخصی			۰/۴۲۸
ماتریس همبستگی عوامل			
عامل خستگی هیجانی			
عامل شخصیت زدایی	۰/۰۷۶		
عامل عملکرد شخصی	-۰/۴۵۲	-۰/۱۰۴	
KMO=۰/۷۲۶		۶۵/۵۸۷= واریانس استخراج شده توسط سه عامل	

جدول ۵- مسیرهای مدل مفروض و ضرایب آنها

P	C.R.	S.E.	Estimate	آماره	
				مسیرها	←
۰/۰۰۱	۳/۲۴	۰/۱۴۷	۰/۴۷۸	فرسودگی	استرس
۰/۰۰۰۱	۳/۵۳	۰/۹۶	۳/۳۹۱	تمایل ترک شغل	فرسودگی
۰/۰۰۰۱	-۳/۵۵	۰/۹۵۵	-۳/۳۹۳	رضایت شغلی	فرسودگی
۰/۰۰۰۴	-۲/۸۸	۰/۴۵۳	-۱/۳۰۸	تعهد سازمانی	فرسودگی

در شکل ۲ مسیرهای مدل مورد نظر و ضرایب مسیرها ارائه شده است. با توجه به اینکه آماره کای دو ( $\chi^2$ )، از حجم نمونه اثر می پذیرد، شاخص نسبی  $\chi^2/df$  در پیشینه تحقیقات روان سنجی توصیه شده، که به عنوان شاخص برازش در نظر گرفته شود. همانگونه که نتایج جدول ۶ نشان می دهد مقدار شاخص  $\chi^2/df$ ، ۱/۸۱ است ( $p < ۰/۰۰۰۱$ )، طبق Arbuckle (۲۶) مقدار قابل قبول برای این شاخص ۲، یا ما بین ۱ و ۳ است. مقدار شاخص های GFI، CFI، JFI، AGFI نیز به ترتیب

۰/۸۹۸، ۰/۹۳۵، ۰/۹۳۶ و ۰/۸۶۳ و با توجه به اینکه طبق دیدگاه Arbuckle (۲۶) مقدار قابل قبول برای این شاخص ها بالاتر از ۰/۸ است، این آماره ها قابل قبول اند و برازش نسبتاً مطلوبی را نشان می دهند. همچنین مقدار قابل قبول برای شاخص RMSEA کمتر از ۰/۰۶ توصیه شده، که در مدل حاضر مقدار آن ۰/۰۵۵ بود، که کاملاً مطلوب است. بنابراین در کل مدل از برازش نسبتاً مطلوبی برخوردار است.



شکل ۲- مسیرها و وزن های استاندارد مسیرهای مدل

جدول ۶- شاخص های برازش مدل مفروض

$\chi^2/df$	P	GFI	IFI	AGFI	CFI	RMSEA
۱/۸۱۵	۰/۰۰۰۱	۰/۸۹۸	۰/۹۳۶	۰/۸۶۳	۰/۹۳۵	۰/۰۵۵

## بحث

امروزه سازمان ها به اهمیت منابع انسانی و حفظ سلامت روان آنها و لزوم سرمایه گذاری در این حوزه ها جهت ارتقای بهره وری پی برده اند و در پی ارتقای سلامت روان آنها هستند. یکی از متغیرهایی که سلامت روان کارکنان را به خطر می اندازد (۲۷) و در نهایت باعث کاهش عملکرد فردی و سازمانی می شود، فرسودگی شغلی است. یافته های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباط مثبت و معنادار بین استرس و فرسودگی شغلی وجود

روان کارکنان را به خطر می اندازد (۲۷) و در نهایت باعث کاهش عملکرد فردی و سازمانی می شود، فرسودگی شغلی است. یافته های پژوهش حاضر نشان داد که ارتباط مثبت و معنادار بین استرس و فرسودگی شغلی وجود



را پیش‌بینی می‌نمود. لذا طبق یافته‌ها، در سطح سازمانی، یکی از تظاهرات مهم فرسودگی تمایل ترک شغل است. علت اینکه در پژوهش حاضر از تمایل ترک شغل به جای ترک شغل واقعی استفاده شد، وضعیت بازار کار در کشورمان است. چون در ایران بازار کار مناسبی برای افراد وجود ندارد و مشاغل بدون متصدی به نسبت تعداد افراد جویای کار کمتر است، بنابراین احتمالاً افراد حتی در صورت ابتلا به فرسودگی هم، به علت عدم وجود بازار کار مناسب، سعی می‌کنند در شغل خود بمانند. این یافته با نتایج Schaufeli & Enzmann (۷) همسو بود، آنها نشان دادند که بین تمایلات ترک شغل و فرسودگی روابط معنادار و مثبتی وجود دارد. همچنین در مدل مفروض، فرسودگی شغلی متغیرهای پیامدی رضایت شغلی و تعهد سازمانی را به صورت معنادار و منفی پیش‌بینی کرد. این یافته نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی بیشتر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کمتر را در کارکنان پیش‌بینی می‌کند. این یافته‌ها نیز با نتایج Ashrafi و همکاران (۱۷) همسو بود.

با افزایش رقابت و گسترش ساز و کارهای توسعه منابع انسانی، سازمان‌ها تلاش می‌کنند تا کارکنان مستعد خود را حفظ کرده و آنان را توانمند نمایند که در نهایت عملکرد بالایی از خود بروز دهند. اما، طبیعتاً سازمان‌ها همواره از این مسئله بیم دارند که سرمایه‌های انسانی خود را از دست بدهند و متحمل ضرر و زیان شوند؛ زیرا هر سازمان برای آموزش، تربیت و آماده سازی کارکنان خود تا مرحله بهره‌دهی و کارآیی مطلوب، هزینه‌های بسیاری را صرف می‌کند و با از دست دادن نیروهای ارزشمند، متحمل از دست دادن مهارت‌ها و تجربیاتی می‌شود که طی سال‌ها تلاش به دست آمده است. طبق یافته‌ها می‌توان گفت که فرسودگی علت تمایل به ترک شغل کارکنان و کاهش تعهد سازمانی آنها است، لذا با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر، برنامه‌ریزی جهت حذف عوامل زمینه‌ساز فرسودگی و استرس شغلی، کارآمد خواهد بود.

دارد. این یافته بیانگر این است که ادراک استرس بیشتر باعث افزایش احتمال ابتلا به فرسودگی کارکنان می‌شود. طبق دیدگاه Maslach خواسته‌های هیجانی، بار روانی و استرس را به کارکنان تحمیل می‌کند، که ممکن است منجر به تحلیل منابع هیجانی و در نهایت فرسودگی هیجانی شود، که فاز اول فرایند فرسودگی از دیدگاه مسلش است (۲۸،۲۹).

به منظور مقابله با این استرس‌های هیجانی، کارکنان به طور کلی نگرش بی‌تفاوتی و فاصله گرفتن از مراجعان را به کار می‌بندند. متأسفانه این استراتژی، که در حقیقت مهارتی حرفه‌ای است، در همه شاغلین به صورت متناسبی به کار بسته نمی‌شود، بعضی از شاغلین افراط می‌کنند و نگرش غیر انسانی، منفی و بدبینانه ایجاد کرده و به طور کامل فاصله می‌گیرند (۳).

این مرحله به اصطلاح شخصیت‌زدایی است که مرحله دوم فرایند فرسودگی است که به عنوان استراتژی دفاعی مقابله با فرسودگی هیجانی در نظر گرفته می‌شود و به جای کاهش درد و آسیب، خستگی هیجانی را افزایش می‌دهد. در ادامه، وقتی که کارکنان به صورت مستمر در دستیابی به اهداف حرفه‌ای ناموفق عمل می‌کنند (به علت عدم داشتن روابط مناسب) احساس فقدان عملکرد شخصی نیز ایجاد می‌شود، که مرحله سوم فرایند فرسودگی است. فقدان عملکرد شخصی نیز باعث بیشتر شدن خستگی هیجانی و متعاقب آن شخصیت‌زدایی می‌شود.

نتایج پژوهش‌های Leiter نیز (۳۰،۳۱) از مدل زنجیره‌ای و ترکیبی فرسودگی شغلی حمایت کرده‌اند. از جمله متغیرهای وابسته و پیامدی که برای سازمان‌ها بسیار مهم و حیاتی محسوب می‌شود، متغیرهای تمایل ترک شغل، تعهد سازمانی و رضایت شغلی است (۳۲،۳۳). در پژوهش حاضر رابطه این متغیرها با فرسودگی شغلی نیز بررسی شد و نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی با متغیر پیامدی تمایل ترک شغل رابطه معنادار و مثبت دارد. در واقع فرسودگی بیشتر کارکنان تمایل ترک شغل بیشتر آنها

پیامدهای فرسودگی، به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که جهت کاهش فرسودگی و حذف پیامدهای هزینه بر آن مثل افزایش تمایل ترک شغل و کاهش تعهد سازمانی و رضایت شغلی کارکنان خود از رویکردهای مداخله‌ای فردی (مثل تکنیک‌های مدیریت استرس و ...) و سازمانی (مثل طراحی مجدد مشاغل، چرخش مشاغل و ...) جهت کاهش استرس آنها بهره ببرند.

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر جامعه آماری آن است که محدود به کارکنان فولاد مبارکه اصفهان بوده و امکان تعمیم نتایج به جوامع دیگر را محدود می‌سازد.

### نتیجه‌گیری

طبق مدل پژوهش حاضر، ادراک استرس پیش بین معنادار فرسودگی بود و فرسودگی شغلی نیز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل ترک شغل کارکنان رابطه معناداری داشت. بنابراین با توجه به اهمیت نتایج و

### References

1. Schwartz MS, & Will GT. Low morale and mutual withdrawal on a hospital ward. *Psychiatry*. 1953; 16: 337-53.
2. Bradley HB. Community- based treatment for young adult offenders. *Crime and Delinquency*. 1969; 15: 359-70.
3. Freudenberger HJ. Staff burnout. *Journal of Social Issues*. 1974; 30: 159-65.
4. Maslach C, Jackson, SE. MBI: Maslach Burnout Inventory Research Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press, 1986: 111-117.
5. Kahill S. Symptoms of professional burnout: a review of the empirical evidence. *Canadian Psychology*, 1988; 29: 284-97.
6. Rosse JG, Boss RW, Johnson AE, Crown DF. Conceptualizing the role of self-esteem in the burnout process. *Group and Organization Studies*, 1991; 16: 428-51.
7. Schaufeli WB, Enzmann D. *The Burnout Companion ton Study and Research: A Critical Analysis*. London: Taylor & Francis; 1998: 71-72.
8. Burke RJ. Stressful events, work- family conflict, coping, psychological burnout, and well-being among police officers. *Psychological Reports*, 1994; 75: 787-800.
9. Oigus ED, Greenglass ER, Burke RJ. Gender-role differences, work stress and depersonalization. *Journal of Social Behavior and Personality*, 1990; 5: 385-98.
10. Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 1981; 2: 99-113.
11. Maslach C. Burnout: a social psychological analysis. In J. W. Jones (ed.) *The Burnout Syndrome: Current Research, Theory, Interventions*. Park Ridge, IL: London House, 1982a: 30-53.
12. American Institute of Stress. *Job stress*. New York: Author, 2002: 18.
13. Ahola K, Vaananen A, Koskinen A, Kouvonen A, Shirom A. Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: A 10-year prospective register-linkage study, *Journal of Psychosomatic Research*, 2010; 69: 51-7.
14. Cherniss C. *Professional Burnout in Human Service Organizations*. New York: Praeger. 1980: 102-109.
15. Cherniss C. *Beyond Burnout: Helping Teachers, Nurses, Therapists and Lawyers Recover from Stress and Disillusionment*. New York: Routledge, 1995: 81.
16. Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 1996; 81: 123-33.

17. Ashrafi soltanahamadi H, Mehrmand A, Gholamian A, Azizinejad B. Examining the relationships between organizational commitment and burnout of Mahabad teachers, *Journal of Tabriz Psychology*, 2009; 5(18): 25-31. (Persian).
18. Ghasemi V. *Structural Equation Modeling in Social research by Amos Graphics*, Tehran: Jmeshenasan, 2011; 53-57. (Persian)
19. Chan DW. Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong, *Teaching and Teacher Education*, 2006; 22: 1042-54.
20. Byrne BM. Testing for the factorial validity, replication, and invariance of a measuring instrument: A paradigmatic application based on the Maslach Burnout Inventory. *Multivariate Behavioral Research*, 1994; 29: 289-311.
21. Chan DW, Hui EK. Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *British Journal of Educational Psychology*, 1995; 65: 15-25.
22. Netemeyer RG, Maxham JG, Pullig C. Conflicts in the work-family interface: links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase. *Journal of Marketing*, 2005; 69: 130-43.
23. Chen CF, Kao YL. The antecedents and consequences of job stress of flight attendants Evidence from Taiwan, *Journal of Air Transport Management*, 2011; 17: 253-5.
24. Jaworski BJ, Kohli AK. Market orientation: antecedents and consequences. *Journal of Marketing*, 1993; 57: 53-70.
25. Chan DW. Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong, *Teaching and Teacher Education*, 2006; 22: 1042-54.
26. Arbuckle JL. *AMOS User's Guide: Version 3.6*, SPSS, Chicago, IL. 1997; 64-65.
27. Taylor C, Graham J, Potts HW, Richards MA, Ramirez AJ. Changes in mental health of UK hospital consultants since the mid-1990s, *Lancet*, 2005; 366: 742-4.
28. Maslach C. Job burnout: How people cope, *Public Welfare*, 1978; 36: 56-8.
29. Maslach C. Burn-out. *Human Behavior*. 1976; 5: 16-22.
30. Leiter MP. Coping patterns as predictors of burnout: the function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behavior*, 1991; 12: 123-44.
31. Leiter MP. Burnout as developmental process: consideration of models. In W. B. Schaufeli, C. Maslach and T. Marek (eds) *Professional Burnout: Recent Development in Theory and Research*. Washington, DC: Taylor & Francis, 1993: 237-50.
32. Maslach C, Leiter MP, Schaufeli WB. Burnout, *Annual Review of Psychology*, 2001; 52: 397-422.
33. Schleicher DJ, Watt JD, Greguras GJ. Reexamining the job satisfactionperformance relationship: the complexity of attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 2004; 89: 165-77.