

# رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری

حسین ابراهیمی مقدم<sup>۱</sup>، فاطمه پورا احمد<sup>۲\*</sup>

۱. عضو هیأت علمی گروه روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن
۲. دانشجوی کارشناس ارشد روانشناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

تاریخ پذیرش: ۹۱/۸/۱۴

تاریخ دریافت: ۹۱/۵/۲۸

## چکیده

**مقدمه:** فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که این سندرم زمینه‌ساز آسیب‌های فیزیکی و روانی شده و ممکن است موجب کاهش علاقه به انجام کار و در نتیجه افت کارایی گردد. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی انجام شده است.

**روش بررسی:** این پژوهش به روش مقطعی در سال ۱۳۹۰، بر روی ۲۰۰ نفر از کارمندان شهرداری شهرستان شهریار که به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب شده بودند انجام گرفت. برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه فرسودگی شغلی Maslach، پرسشنامه ابرازگری هیجانی Emmons & King (۱۹۹۰) و پرسشنامه خودکارآمدی عمومی Schere (۱۹۸۲) استفاده شد. داده‌ها پس از جمع‌آوری با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندگانه و توسط نرم‌افزار SPSS15 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد بین ابرازگری هیجانی و مسخ شخصیت همبستگی منفی و معنی‌دار وجود دارد ( $P < 0/05$ )، اما همبستگی بین ابرازگری هیجانی و کفایت شخصی مثبت و معنادار بود ( $P < 0/05$ ). خودکارآمدی با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنادار داشت ( $P < 0/01$ )، اما رابطه کفایت شخصی و خودکارآمدی مثبت و معنادار بود ( $P < 0/01$ ). بین جنسیت و مسخ شخصیت نیز یک همبستگی مثبت و معنادار وجود داشت ( $P < 0/05$ ) ولیکن رابطه جنسیت و احساس موفقیت فردی منفی و معنی‌دار بود ( $P < 0/05$ ). همچنین بین سن و موفقیت فردی رابطه مثبت و معنی‌دار به دست آمد ( $P < 0/01$ ).

**نتیجه‌گیری:** نتایج نشان می‌دهد متغیرهای ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی، پیش‌بین‌های خوبی برای فرسودگی شغلی هستند.

**کلید واژه‌ها:** ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، فرسودگی شغلی

\* نویسنده مسئول: آدرس پستی: تهران، رودهن، سه راهی مهرآباد، مجتمع دانشگاهی، ساختمان شماره ۹، کد پستی: ۳۹۷۳۱۸۸۹۸۱، تلفن: ۰۹۱۹۱۳۷۱۷۹۷

## مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در زندگی بر کسی پوشیده نیست. کار، علاوه بر تأمین نیازهای مادی انسان، زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیر مادی او نیز می‌باشد. بدیهی است آثار سازنده شغل، منوط به این است که فرد در خلال انجام وظایف خود حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه نماید (۱).

آدمی برای آن که به طرز بهنجاری به کار و کوشش بپردازد بایستی کمی استرس احساس کند زیرا برانگیختگی هیجانی ملایم، افراد را در جریان انجام کاری که به عهده دارند هوشیار نگه می‌دارد اما استرس بیش از اندازه آثار و پیامدهای نامطلوبی را برای خود انسان و سازمانی که در آن کار کرده و جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند خواهد داشت که از جمله آنها بروز سندرمی روان‌شناختی به نام فرسودگی شغلی می‌باشد (۲) که شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است (۳). زندگی پر از چالش‌ها و مشکلاتی است که باید حل شوند و هیجان‌ها به عنوان راه‌حل‌هایی برای این چالش‌ها، استرس‌ها و مشکلات وجود که به ما کمک می‌کنند با فرصت‌ها و چالش‌هایی که هنگام رویدادهای مهم زندگی مواجه می‌شویم، سازگار شویم (۴).

ابرازگری هیجانی به نمایش بیرونی هیجان بدون توجه به ارزش (مثبت یا منفی) یا روش (چهره‌ای، کلامی و حالات بدنی) اطلاق می‌شود (۵). یافته‌های حاصل از پژوهش Mirzayi (۱۳۸۹) مشخص کرد که بین ابراز هیجان با سلامت عمومی دانشجویان، ارتباط مثبت و معنی‌دار وجود دارد (۶). Katz و Campbell رابطه مثبتی را میان ابراز هیجان مثبت و احساس سلامت روان‌شناختی افراد به دست آوردند (۷).

نتایج مطالعه Stroh Simpson (۲۰۰۴) نشان داد مردانی که ابراز هیجان مثبت بیشتری داشتند احساس اصالت فردی بیشتری می‌کنند (۸). خودکارآمدی (Self-efficacy) نیز از عوامل شخصیتی است که بر نحوه رویارویی با فشارهای محیطی تأثیر می‌گذارد (۹).

افرادی که احساس کارآیی پایینی دارند بر این باور هستند که توانایی کنترل رویدادهای زندگی را ندارند. وقتی آنها با موانعی روبرو می‌شوند، چنانچه تلاش مقدماتی آنها برای برخورد با مشکل بی‌ثمر باشد، سریعاً قطع امید می‌کنند اما افرادی که احساس کارآیی بالایی دارند در کارها استقامت به خرج می‌دهند و فعالانه در جستجوی موقعیت‌های تازه هستند (۱۰). خودکارآمدی به افراد کمک می‌کند تا با به کارگیری مهارت‌های خود، در برابر مشکلات و مسائل پیرامون به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت فردی در آنها ایجاد شده یا افزایش یابد (۱۱). Skaalvik، در پژوهش خود نشان داد که بین خودکارآمدی معلمان با فرسودگی شغلی آنها رابطه منفی نیرومندی وجود دارد بدین ترتیب که هرچه میزان خودکارآمدی بیشتر باشد فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد (۱۲). در بررسی Short و Egyed (۲۰۰۶)، معلوم شد رابطه معکوس بین احساس خودکارآمدی با فرسودگی شغلی معلمان وجود دارد یعنی با افزایش احساس خودکارآمدی فرسودگی شغلی کمتر احساس می‌شود (۱۳). در جوامع امروزی فرسودگی شغلی شیوع زیادی پیدا کرده به طوری که در مشاغل گوناگون به صورت ساری و واگیردار عمل کرده و جنبه‌های مختلف زندگی را در بر گرفته است. این سندرم از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل، بیماری‌های جسمانی و روان‌تنی (یعنی اختلال‌های جسمی واقعی که به دلیل فشار روانی ایجاد شده است) شده و از طرف دیگر موجب کاهش نیروی مولد کاری، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع و مشتریان و ضربه به اقتصاد و تولید گردیده است. به دلیل ایجاد این پیامدها، جامعه نیز با بحران‌ها و مشکلات پیچیده‌ای روبرو می‌شود، بنابراین ضروری است که شناخت کاملی از ماهیت بنیادی فشار کاری و فرسودگی شغلی داشته باشیم و عوامل مرتبط با آنها را مورد بررسی قرار داده تا بتوانیم از این طریق فشارهای شغلی و به تبع آن، فرسودگی شغلی را کاهش دهیم.

شغلی آنها ندارد و تنها یک تحقیق علمی است نیز اشاره گردید.

در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از سه پرسشنامه به شرح ذیل استفاده شد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (Maslach Burnout Inventory): این پرسشنامه رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی می‌باشد که شامل سه مقیاس اندازه‌گیری مستقل است و از ۲۲ ماده جداگانه تشکیل شده است که جنبه‌های مختلف سندرم فرسودگی شغلی را می‌سنجد. ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ ماده به مسخ شخصیت و ۸ ماده به کفایت شخصی می‌پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) سنجیده می‌شود. در پژوهش حاضر تنها نمرات قسمت فراوانی در نظر گرفته شده است.

مجموع نمرات مربوط به گزاره‌های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه می‌شود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیانگر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بعد کفایت شخصی، نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین می‌باشد (۱۴).

همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی در نمونه اصلی (۱۱۰۰۰ نفر) با آلفای کرانباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹ در حد قابل قبولی می‌باشد. ضرایب آزمون بازآزمون در دوره‌های کوتاه یک ماهه ۰/۶ تا ۰/۸ است. دو مطالعه آزمون بازآزمون روایی را در مدت یک سال بررسی کردند. ضریب پایایی در نمونه‌ای از ۷۰۰ معلم، ۰/۳۳ تا ۰/۶۷ و در نمونه دیگری شامل ۴۶ نفر شاغل در خدمات انسانی ۰/۳۴ تا ۰/۶۲ بود (۱۴). در ایران نیز اعتبار و روایی این ابزار مورد بررسی قرار گرفته است. پایایی این آزمون توسط Najafi و همکاران (۱۳۷۹) و با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و برای خرده‌آزمون‌ها نیز ۰/۸۹ (خستگی هیجانی)، ۰/۷۸ (مسخ شخصیت) و ۰/۸۳ (احساس موفقیت فردی) به دست آمده است (۱۵).

پرسشنامه ابرازگری هیجانی (Emotional Expressiveness)

پژوهش حاضر به بررسی این موضوع می‌پردازد که آیا بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل می‌توان ابعاد مختلف فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی) را پیش‌بینی کرد؟

## روش بررسی

تحقیق حاضر از نوع مقطعی می‌باشد، در این تحقیق، متناسب با متغیرهای مورد مطالعه و نوع داده‌های جمع‌آوری شده، به منظور توصیف داده‌ها از شاخص‌های گرایش مرکزی، پراکندگی و توزیع نمره‌ها استفاده شد. در مرحله تحلیل آماری، با توجه به ماهیت مقیاس اندازه‌گیری که از نوع فاصله‌ای است و فرضیه‌های تحقیق برای تحلیل داده‌ها حسب مورد از روش ضریب همبستگی پیرسونو تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 15 تجزیه و تحلیل شد.

جامعه و روش نمونه‌گیری: جامعه آماری در این پژوهش شامل کارمندان شهرداری شهرستان شهریار در سال ۱۳۹۰ است. نمونه آماری نیز شامل ۲۰۰ نفر از کارمندان شهرداری شهریار در سال ۱۳۹۰ بود که از طریق نمونه‌گیری خوشه‌ای به منظور پاسخگویی به پرسشنامه‌ها انتخاب شدند به این ترتیب که از تعداد ۷ شهرداری (شهرداری‌های مرکز و مناطق و نواحی) ۵ شهرداری به تصادف انتخاب و از هر یک از آنها ۶ واحد به طور تصادفی برگزیده شد و پس از طی مراحل اداری و انجام هماهنگی‌های لازم، هر سه پرسشنامه توسط پژوهشگر برای پاسخگویی در اختیار تمامی کارکنان این واحدها قرار گرفت و توضیحاتی نیز در رابطه با نحوه پاسخگویی از جمله رعایت صداقت به پاسخ‌دهندگان داده شد.

در صفحه اول پرسشنامه‌ها، اطلاعات مربوط به سن، جنسیت و وضعیت تأهل افراد اخذ شد. همچنین برای اطمینان خاطر کارمندان از محرمانه ماندن اطلاعات، بیان شد که نیازی به نوشتن نام و نام خانوادگی نیست ضمناً به این موضوع که پژوهش هیچ‌گونه ارتباطی با موقعیت

وضعیت تأهل خود را مشخص نکرده‌اند. اطلاعات جدول ۱ نشان می‌دهد که توزیع نمره‌های گروه نمونه در متغیرهای اندازه‌گیری شده (فرسودگی شغلی، ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی) به توزیع نرمال میل دارد. برای آزمودن فرضیه‌های تحقیق ابتدا با استفاده از روش ضریب همبستگی پیرسون همبستگی متغیرهای پیش‌بین و ملاک ارزیابی شد.

با توجه به ضرایب به دست آمده می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیر ابرازگری هیجانی و مؤلفه مسخ شخصیت همبستگی منفی و معنادار ( $-0/167$ ) وجود دارد ( $P < 0/05$ )، اما بین متغیر کفایت شخصی و ابرازگری هیجانی همبستگی مثبت و معنادار ( $0/161$ ) به دست آمد ( $P < 0/05$ ). در مورد خودکارآمدی، همبستگی آن با خستگی هیجانی ( $-0/233$ ) و مسخ شخصیت ( $-0/270$ ) منفی و معنادار ( $P < 0/01$ )، اما بین متغیر کفایت شخصی و خودکارآمدی همبستگی مثبت و معنادار ( $0/309$ ) به دست آمد ( $P < 0/01$ ).

برای آزمودن فرضیه‌های تحقیق با توجه به تعداد و نوع متغیرهای پیش‌بین یعنی ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن (کمی)، جنسیت (دو ارزشی: مرد = ۱، زن = ۲) و وضعیت تأهل (دو ارزشی: متأهل = ۱، مجرد = ۲) و متغیر ملاک یعنی سه مؤلفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی (کمی) از روش تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شد. شرح تفصیلی محاسبات آماری در زیر ارائه شده است. فرضیه اول: بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل می‌توان خستگی هیجانی را پیش‌بینی کرد.

همان‌طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، مقدار  $R^2$  به دست آمده ( $0/081$ ) بدین معنی است که ۸/۱ درصد از واریانس متغیر خستگی هیجانی توسط ۵ متغیر ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل تبیین می‌شود. علاوه بر این، نسبت  $F$  محاسبه شده ( $2/298$ ) در سطح اطمینان حداقل ۹۵ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیرهای

(Questionnaire): King Emmons (۱۹۹۰) به منظور بررسی اهمیت نقش ابراز هیجان در سلامت، این پرسشنامه را طراحی نمودند. پرسشنامه ابرازگری هیجان سه زیر مقیاس و ۱۶ ماده دارد. موارد ۱ تا ۷ آن مربوط به زیر مقیاس ابراز هیجان مثبت، موارد ۸ تا ۱۲ آن مربوط به زیر مقیاس ابراز صمیمیت، موارد ۱۳ تا ۱۶ آن مربوط به زیر مقیاس ابراز هیجان منفی است (۱۶).

اعتبار این مقیاس با استفاده از روش همسانی درونی و محاسبه ضریب آلفای کرونباخ بررسی شد و مقدار آن برای کل مقیاس و زیرمقیاس‌های ابراز هیجان مثبت، ابراز صمیمیت و ابراز هیجان منفی به ترتیب  $0/68$ ،  $0/65$ ،  $0/59$  و  $0/68$  به دست آمد که نشان می‌دهد مقیاس مذکور دارای همسانی درونی بالا و معنادار ( $P < 0/001$ ) است (۶).

مقیاس خودکارآمدی عمومی شرر (Scherer): مقیاس خودکارآمدی مورد استفاده در تحقیق حاضر دارای ۱۷ ماده می‌باشد. برای هر ماده این مقیاس ۵ پاسخ پیشنهاد شده است که به هر ماده ۱ تا ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. این ۵ پاسخ عبارت هستند از: کاملاً مخالف، مخالف، بی‌نظر، موافق و کاملاً موافق. ماده‌های شماره ۱، ۳، ۸، ۹، ۱۳ و ۱۵ از راست به چپ امتیازشان افزایش می‌یابد و بقیه ماده‌ها به صورت معکوس. بدین ترتیب بالاترین نمره خودکارآمدی در این مقیاس ۸۵ و پایین‌ترین نمره ۱۷ می‌باشد. نمرات بالاتر بیانگر خودکارآمدی قوی‌تر و نمرات پایین‌تر بیانگر خودکارآمدی ضعیف‌تر می‌باشد (۱۷).

در پژوهشی ضریب پایایی این آزمون  $0/74$  و در پژوهش دیگر  $0/84$  گزارش شده است. همسانی درونی آزمون در پژوهش Beyrami (۱۳۸۵) از طریق آزمون آلفای کرونباخ  $0/79$  به دست آمد (۱۷).

## یافته‌ها

نتایج حاصل از محاسبات آماری نشان داد نزدیک به سه چهارم آزمودنی‌ها را مردان و باقی آنان را زنان تشکیل می‌دهند همچنین حدود سه چهارم آزمودنی‌ها متأهل و نزدیک به یک چهارم آنها مجرد بودند. ۶/۵ درصد افراد نیز

معنادار دارد. در نهایت می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

$$Y = 5/395 - 0/817 (\text{خودکارآمدی}) - 0/977 (\text{خشستگی هیجانی})$$

ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل و متغیر فرسودگی هیجانی همبستگی وجود دارد.

با مراجعه به آماره T، سطوح معناداری و علامت ضرایب بتای به دست آمده می‌توان قضاوت کرد که تنها متغیر خودکارآمدی با خشستگی هیجانی همبستگی منفی و

جدول ۱: خلاصه شاخص‌های توصیفی نمره‌های شرکت‌کنندگان در آزمون‌های فرسودگی شغلی (۳ مؤلفه آن)، ابرازگری هیجانی، و خودکارآمدی (N=۲۰۰)

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	کجی	کشیدگی
فرسودگی عاطفی	۱/۵۶	۱/۱۱	۱/۱۰۴	۰/۹۷۷
مسخ شخصیت	۱/۰۵	۱/۱۵	۱/۲۷۰	۰/۸۰۸
کفایت شخصی	۴/۱۵	۱/۱۸	-۰/۴۶۱	-۰/۷۳۶
ابرازگری هیجانی	۳/۲۸	۰/۳۰۷	-۰/۴۷۹	۲/۴۶۱
خودکارآمدی	۳/۱۷	۰/۳۰۴	-۰/۴۴۶	-۰/۰۳۲

جدول ۲: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی خشستگی هیجانی بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل

T	متغیر وابسته: خشستگی هیجانی ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	پیش‌بینی‌کننده‌ها
۳/۶۲۶**	-	۵/۳۹۵	عدد ثابت
-۰/۹۷۰	-۰/۰۸۰	-۰/۰۱۲	سن
۰/۷۳۱	۰/۰۵۶	۰/۱۳۴	جنسیت
۰/۷۰۹	۰/۰۵۸	۰/۱۵۳	وضعیت تأهل
-۱/۳۵۹	-۰/۱۰۲	-۰/۳۶۶	ابرازگری هیجانی
-۲/۹۹۰**	-۰/۲۲۴	-۰/۸۱۷	خودکارآمدی

\*\*P<۰/۰۱, \*P<۰/۰۵, \*F=۲/۲۹۸, R<sup>2</sup>=۰/۰۸۱, R<sup>2</sup>=۰/۰۵۴, تعدیل شده R=۰/۲۸۵

تیین می‌شود. علاوه بر این، نسبت F محاسبه شده (۵/۷۵۳) در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیرهای ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل و متغیر مسخ شخصیت همبستگی وجود دارد.

با مراجعه به آماره T، سطوح معناداری و علامت ضرایب بتای به دست آمده می‌توان قضاوت کرد که دو

فرضیه دوم: بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل می‌توان مسخ شخصیت را پیش‌بینی کرد.

همان طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، مقدار R<sup>2</sup> به دست آمده (۰/۱۴۵) بدین معنی است که ۱۴/۵ درصد از واریانس متغیر مسخ شخصیت توسط ۵ متغیر ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل

متغیر ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با مسخ شخصیت همبستگی منفی و معنادار دارند. درحالی که همبستگی بین جنسیت و مسخ شخصیت مثبت و معنادار است. در نهایت می توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

(خودکارآمدی)  $0.934 - ($ ابرازگری هیجانی)  $0.638 -$   
 (جنسیت)  $0.347 + 0.641 = Y$  (مسخ شخصیت)  
 فرضیه سوم: بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل می توان احساس کفایت شخصی را پیش بینی کرد.

جدول ۳: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی مسخ شخصیت براساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل

T	متغیر وابسته: مسخ شخصیت ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	پیش بینی کننده ها
۳/۹۵۵**	-	۵/۶۴۱	عدد ثابت
-۰/۷۴۱	-۰/۰۵۹	-۰/۰۰۹	سن
۱/۹۷۱*	۰/۱۴۴	۰/۳۴۷	جنسیت
۱/۱۱۴	۰/۰۸۹	۰/۲۳۱	وضعیت تاهل
-۲/۴۷۰*	-۰/۱۷۹	-۰/۶۳۸	ابرازگری هیجانی
-۳/۵۶۶**	-۰/۲۵۸	-۰/۹۳۴	خودکارآمدی

\*\*P<۰/۰۱

\*P<۰/۰۵

جدول ۴: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش بینی کفایت شخصی براساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل

T	متغیر وابسته: احساس کفایت شخصی ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده	پیش بینی کننده ها
-۲/۰۷۲*	-	-۲/۹۵۹	عدد ثابت
۲/۷۷۳**	۰/۲۰۸	۰/۰۳۲	سن
-۲/۳۵۲*	-۰/۱۶۴	-۰/۴۱۴	جنسیت
۰/۷۹۴	۰/۰۲۰	۰/۰۵۴	وضعیت تاهل
۳/۰۹۴**	۰/۲۱۳	۰/۸۰۰	ابرازگری هیجانی
۴/۶۸۶**	۰/۳۲۱	۱/۲۲۹	خودکارآمدی

\*\*P<۰/۰۱, \*P<۰/۰۵, \*F=۱۰/۱۲۶, R<sup>2</sup>=۰/۲۳۱, R<sup>2</sup>=۰/۲۰۸, تعدیل شده R=۰/۴۸۰

گرفت که بین متغیرهای ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل و متغیر احساس کفایت شخصی همبستگی وجود دارد.

با مراجعه به آماره T، سطوح معناداری و علامت ضرایب بتای به دست آمده می توان قضاوت کرد که ۳ متغیر ابرازگری هیجانی، سن و خودکارآمدی با احساس کفایت شخصی همبستگی مثبت و معنادار دارند. درحالی

همان طور که در جدول ۴ مشاهده می شود، مقدار R<sup>2</sup> به دست آمده (۰/۲۳۱) بدین معنی است که ۲۳/۱ درصد از واریانس متغیر احساس کفایت فردی توسط ۵ متغیر ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل تبیین می شود.

نسبت F محاسبه شده (۱۰/۱۲۶) نیز در سطح اطمینان حداقل ۹۹ درصد معنادار است. بنابراین، می توان نتیجه

دارد. نتایج حاصل از بررسی فرضیه دوم با استفاده از تحلیل رگرسیون همزمان و آماره T نشان داد که دو متغیر ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با مسخ شخصیت همبستگی منفی و معنادار دارند اما رابطه جنسیت با مسخ شخصیت مثبت و معنادار بود. یعنی هرچهقدر میزان ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی در کارمندان بالاتر باشد میزان مسخ شخصیت در آنها کمتر است.

رابطه منفی بین خودکارآمدی و مسخ شخصیت ( $P < 0/01$ ) را این طور می توان توجیه کرد که وقتی میزان خودکارآمدی در کارمندان پایین باشد آنها قادر نیستند که وظایف خود را به خوبی انجام دهند و در شغل خود پیشرفت چندانی هم نخواهند داشت، آنها مراجعان خود را در این خصوص مقصر دانسته و نسبت به آنها نگرش منفی پیدا می کنند و بالعکس.

این یافته پژوهش حاضر با نتایج مطالعات Skaalvik (۱۲) و Egyed و Short (۱۳) (۲۰۰۶) که نشان دادند بین خودکارآمدی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد، همسو است.

در خصوص رابطه منفی بین ابرازگری هیجانی و مسخ شخصیت با توجه به این موضوع که ابراز هیجان نقش قابل توجهی در حفظ و نگهداری روابط بین فردی دارد و همچنین قابلیت دسترسی به حمایت اجتماعی را تحت تأثیر قرار داده (۱۹)، و روابط اجتماعی را طوری شکل می دهد که به طور مستقیم روی سلامت فردی، رضایت از تعامل و سازگاری با رویدادهای آسیبزا تأثیر می گذارد (۲۰) می توان نتیجه گرفت افرادی که ابرازگری هیجانی آنها پایین است احتمالاً از تعامل با دیگران رضایت چندانی ندارند و در روابط خود با دیگران سرد و بدبین هستند و با بی تفاوتی با دیگران برخورد می کنند. این یافته به نوعی با یافته های Mirzayi (۶)، Katz، Campbell (۷) و سیمپسون و استروخ (۲۰۰۴) (۸) همسو است.

یافته های حاصل از پژوهش Mirzayi مشخص کرد که بین ابراز هیجان با سلامت عمومی دانشجویان، ارتباط

همبستگی بین جنسیت و احساس کفایت شخصی منفی و معنادار است. در نهایت می توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد: (خودکارآمدی)  $1/229 +$  (ابرازگری هیجانی)  $0/800 +$  (سن)  $0/032 +$  (جنسیت)  $0/414 - 2/959 - Y =$  (احساس کفایت شخصی)

## بحث

نتایج حاصل از بررسی فرضیه اول نشان داد که تنها بین متغیر خودکارآمدی با خستگی هیجانی همبستگی منفی و معنادار وجود دارد ( $P < 0/01$ ) و این بدین معنا است که هرچه میزان خودکارآمدی در کارمندان بالاتر باشد میزان خستگی هیجانی در آنها کمتر است. گاه ممکن است بر اثر عوامل مختلف، فرد در محیط شغلی اش تنیدگی پیدا کند که به تبع آن کارایی و اثربخشی او کاهش می یابد و این نقصان کارایی نیز، فرسودگی و دلزدگی بیشتر را سبب می شود (۱)، نتیجه به دست آمده در این مورد با نتایج حاصل از پژوهش Skaalvik و Egyed و Short و Adeymo و Ogunyemi همسو است. Skaalvik در پژوهش خود نشان داد که بین خودکارآمدی معلمان با فرسودگی شغلی آنها رابطه منفی نیرومندی وجود دارد (۱۲). در بررسی Egyed و Short معلوم شد رابطه معکوس بین احساس خودکارآمدی با فرسودگی شغلی معلمان وجود دارد یعنی با افزایش احساس خودکارآمدی فرسودگی شغلی کمتر احساس می شود (۱۳).

در مطالعه Adeymo و Ogunyemi (۲۰۰۸) که به بررسی استرس شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه نیجریه می پرداخت، یافته ها نشان داد که هوش هیجانی و خودکارآمدی به تنهایی یا با همدیگر پیش بین های قدرتمند استرس شغلی به حساب می آیند. به عبارت دیگر هوش هیجانی و خودکارآمدی با استرس شغلی رابطه منفی دارند (۱۸). بنابراین می توان گفت که نتیجه پژوهش حاضر که حاکی از رابطه منفی خودکارآمدی با فرسودگی شغلی است با نتیجه تحقیق Adeymo و Ogunyemi هم خوانی

یافته‌های Aghdamibaher (۱۳۸۸) (۱۱)، که نشان داد بین احساس خودکارآمدی با مؤلفه احساس موفقیت فردی رابطه وجود دارد و یافته‌های Skaalvik (۱۲) و Egyed و Short (۱۳) (۲۰۰۶) همسو است. نتایج پژوهش Skaalvik (۲۰۰۷) نشان داد که بین خودکارآمدی معلمان و فرسودگی شغلی آنها همبستگی قوی وجود دارد (۱۲)؛ همچنین در بررسی صورت گرفته توسط Egyed و Short (۲۰۰۶) معلوم شد رابطه معکوس بین احساس خودکارآمدی با فرسودگی شغلی معلمان وجود دارد (۱۳). رابطه مثبت به دست آمده بین ابرازگری هیجانی و احساس کفایت فردی ( $P < ۰/۰۵$ ) به نوعی با نتایج پژوهش Rezapour Mirsaleh و همکاران همسو است (۲۶).

طبق نتایج پژوهش Rezapour Mirsaleh و همکاران، مؤلفه‌های ابرازگری هیجانی پیش‌بینی کننده‌های خوبی برای خودپنداره دانشجویان هستند. رابطه مثبت و معنادار بین سن و احساس کفایت فردی را این گونه می‌توان توجیه نمود که با افزایش سن کارمندان و به تبع آن افزایش سابقه کاری، مهارت‌های آنها در زمینه شغلی نیز افزایش یافته و تسلط و کنترل بیشتری بر کارها خواهند داشت در نتیجه احساس کفایت در آنها افزایش می‌یابد که این یافته پژوهش حاضر همسو با یافته‌های Aziznejad و همکاران (۱۳۸۳) (۲۷) و Esfandiari (۲۳) که نشان دادند بین سن و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد همسو است ولیکن با یافته‌های Moghimian و همکاران (۲۸) و Mirabzadeh و همکاران (۱۳۸۶) (۲۹) که بیان می‌کند بین سن و فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌داری وجود ندارد مغایر است. یافته دیگر حاصل از آزمون پژوهش حاضر این بود که بین جنسیت و احساس کفایت شخصی همبستگی منفی و معنادار وجود دارد بدین معنی که احساس کفایت شخصی در مردان کمتر است. این یافته را می‌توان چنین توجیه نمود که چون آقایان شغل خود را به عنوان تأمین‌کننده هزینه‌های زندگی خود و خانواده تصور می‌کنند بنابراین نسبت به زنان از فشار روانی و اجتماعی بیشتری

مثبت و معنی‌دار وجود دارد (۶). Campbell Katz رابطه مثبتی را میان ابراز هیجان مثبت و احساس سلامت روان‌شناختی افراد به دست آوردند (۷). نتایج مطالعه Stroh Simpson (۲۰۰۴) نشان داد مردانی که ابراز هیجان مثبت بیشتری داشتند احساس اصالت فردی بیشتری می‌کنند (۸).

یافته دیگر پژوهش حاضر این بود که بین جنسیت و مسخ شخصیت رابطه مثبت و معنادار وجود دارد و مسخ شخصیت در مردان بیشتر از زنان است در توجیه این نتیجه می‌توان گفت با توجه به این، مردان نسبت به زنان هیجان‌شان را کمتر بروز می‌دهند (۲۱) در نتیجه احتمالاً از تعاملات کمتری نسبت به زنان برخوردارند. این نتیجه به دست آمده با نتایج پژوهش‌های Abdi Masoule و همکاران (۲۲)، Esfandiari (۲۳) و Kilfedder و همکارانش (۲۰۰۱) (۲۴) که نشان دادند فرسودگی شغلی در مردان بیشتر از زنان گزارش شده است، همسو است ولی با نتایج حاصل از پژوهش Rasoulion که نشان داد که بین ابعاد فرسودگی شغلی و جنسیت در پرستاران رابطه معنی‌داری وجود ندارد، مغایر است (۲۵).

بررسی فرضیه سوم پژوهش نشان داد که سه متغیر ابرازگری هیجانی، سن و خودکارآمدی با احساس کفایت شخصی همبستگی مثبت و معنادار دارند در حالی که همبستگی بین جنسیت و احساس کفایت شخصی منفی و معنادار است. طبق این یافته‌ها این طور می‌توان نتیجه‌گیری کرد که هرچقدر میزان ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی در کارمندان بیشتر و سن آنها بالاتر باشد احساس کفایت فردی در آنها بیشتر است. رابطه مثبت بین خودکارآمدی و کفایت فردی را این گونه می‌توان توجیه کرد که با توجه به این که احساس خودکارآمدی متغیر مهمی در شکل‌گیری احساس شایستگی و موفقیت در انسان‌ها است به افراد کمک می‌کند تا با به کارگیری مهارت‌های خود، در برابر مشکلات و مسائل پیرامون به صورت مطلوبی عمل کنند و احساس موفقیت فردی در آنها ایجاد شده یا افزایش یابد (۱۱). این نتیجه به دست آمده از پژوهش حاضر با



عبارتند از: ۱- افزایش سطح آگاهی مدیران و مسئولین در زمینه برنامه‌ریزی هرچه بیشتر و بهتر و کاهش استرس در محیط کار و به کارگماردن افراد در پست‌های مختلف سازمانی با توجه به تخصص و توانایی‌های آنها ۲- آموزش مهارت‌های شغلی توأم با شناخت‌دهی به افراد از توانایی‌هایی که دارند. ۳- مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های شغلی، کاهش تعارضات و ابهام‌های شغلی و افزایش کنترل بر رخدادها ۴- مسئولین و مدیران فضایی همراه با احساس اطمینان، اعتماد، همدردی و دوستی و همچنین احساس شایستگی را در میان کارمندان به وجود آورند زیرا در چنین محیطی همکاران همدیگر را دوست می‌دارند و این دوستی و محبت را به یکدیگر ابراز می‌کنند و با میل و رغبت به انجام دادن وظایف خود می‌پردازند.

### نتیجه‌گیری

نتایج حاصل از پژوهش نشان می‌دهد که متغیرهای ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی، پیش‌بین‌های خوبی برای فرسودگی شغلی هستند، لذا با افزایش میزان خودکارآمدی در کارمندان از طریق آموزش‌های ضمن خدمت، به کارگیری افراد براساس تخصص و توانایی آنها و سایر عواملی که در قسمت پیشنهادات کاربردی بیان شد می‌توان احتمال بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان را کاهش داد.

### تقدیر و تشکر

این پژوهش با همکاری مسئولین و کارمندان محترم شهرداری شهرستان شهریار انجام گرفته که در اینجا شایسته است مراتب قدردانی و سپاس خود را اعلام نمایم. در پایان لازم به ذکر است که این مقاله برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد انجام شده در دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن با عنوان " رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی " است.

برخوردارند (۲۲)، که این نتیجه با یافته‌های Taeه و همکاران (۱۳۸۷) (۳۰)، Abdi Masoule و همکاران (۲۲) و Esfandiari (۲۳) که نشان دادند فرسودگی شغلی در مردان نسبت به زنان بیشتر است همسو ولی با نتایج حاصل از تحقیقات Dickinson (۳۱) مغایر می‌باشد. طبق نتایج پژوهش Khodabakhsh و همکاران (۱۳۸۹) نیز بین پرستاران زن و مرد از نظر شدت خستگی عاطفی تفاوت معنی‌داری وجود داشت و زنان بیشتر از مردان دچار خستگی عاطفی بودند (۳۲).

از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به این موارد اشاره کرد:

الف) محدودیت‌های عملی که شامل: ۱- استفاده صرفاً از پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات که استفاده از ابزار تکمیلی دیگری همراه پرسشنامه نظیر مصاحبه می‌تواند بر غنای اطلاعات بیافزاید. ۲- پژوهش حاضر فقط بر روی کارمندان شهرداری شهریار صورت گرفته و از آنجا که فرسودگی شغلی از جو سازمانی، سبک رهبری و نظایر آن تأثیر می‌پذیرد و این عوامل از سازمانی به سازمان دیگر تغییر می‌کنند؛ لذا باید در تعمیم نتایج آن به سایر سازمان‌ها احتیاط کرد. پیشنهاد می‌شود که در زمینه فرسودگی شغلی بر روی کارمندان شهرداری در شهرهای دیگر نیز پژوهش‌هایی صورت بگیرد. ۳- مقطعی بودن پژوهش حاضر یکی دیگر از محدودیت‌ها است که به دلیل محدود بودن وقت برای انجام پژوهش حاضر، این تحقیق به صورت مقطعی صورت پذیرفت البته بررسی طولی فرسودگی شغلی چنان که Prosser و همکاران (۱۹۹۹) انجام دادند ارزیابی دقیق‌تری به دست می‌دهد (۳۳).

ب) محدودیت پژوهشی: ۱- ناهمگن بودن افراد نمونه بر اساس متغیرهای مداخله‌گری مانند ساعت کاری، میزان تحصیلات، وضعیت اقتصادی، سابقه کاری و غیره که پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آینده به این امر پرداخته شود و نتایج آن بایافته‌های پژوهش حاضر مورد مقایسه قرار گیرد. پیشنهادات کاربردی حاصل از پژوهش حاضر

## منابع

1. Agha yousefi AR, Alipoor A, Davoudifar A. The effect of Counteract therapy on self-efficacy, stress and burnout Tehran conservatory teachers. *Thought and Behavior* 2008, 3(10):7-16. [Persian]
2. Mohammadi M, Boroumand NR. Job stress (means of prevention) 2009. Selselatozahab press.
3. Soltanian M A, Aminbidokhti AA. The role of exercise on burnout Urmia high school teachers in the academic year 85-86. *Journal of Education* 2009, No. 97. [Persian]
4. John Marshal Reeve. *Motivation and Emotion* 2009. Translated by Yahya Seyed Mohammadi , Tehran. Virayesh press.
5. Kring, A. M., & Gordon, A. H. (1998). Sex differences in emotion expression ,experience and physiology. *Journal of Personality and Social Psycholog*, 74( 3):686-703
6. Mirzayi, B. Relationship between Emotional Expressiveness Styles & General Health. *Andisheh va Raftar* 2010. 4(15): 41-50.[Persian]
7. Katz, L. M., & Campbell, J. D. (1994). Ambivalence over emotional expression and well being Nomothetical and idiographic tests of stress buffering hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 7(3):513–524
8. Simpson, P. A., & Stroh, L. K. (2004). Gender Differences: Emotional Expression and Feelings of Personal Inauthenticity. *Journal of Applied psychology*, 89(4):715-721
9. Milani Far B. *Mental Health* 1995. Ghoghnoos Press
10. Shultz Dowan. *Theories of Personality* 2008 .Translated by Yahya Seyed Mohammadi , Tehran. Virayesh press.
11. Aghdamibaher A, Najarpoor Ostadi S, Livarjani SH. the relationship between Sense of self-efficacy and emotional intelligence with burnout among staff of the Islamic Azad University of Tabriz. *Journal of Educational Sciences* 2009, 2( 7); 119-99. [Persian]
12. Skaalvik, E. M. & Skaalvik, S. (2007). Dimensions of Teacher self-efficacy and Relation with strain factors, Perceived collective Teacher Burnout. *Journal of Educational Psychology*.(vol. 99), 3,611-625
13. Egyed, Carla & Short, Rick. Jay.(2006). Teacher self – Efficacy,Burnout, Experience and Decision to Refer a Disruptive student. *School psychology international*. V27, n4, P462 – 74.
14. Khammarnia, M., Tourani, S., Mohammadi, A.The effect of social capital dimensions on burnout in female nurses. *Hormozgan Medical Journal* 2011.15(3):209-217. [Persian]
15. Najafi, M., Solati dehkordi, S. K., Forouzbakhsh, F.Relationship between staff burnout and mental health in staff of nuclear energy organization, Isfahan.*J Shahrekord Univ Med Sci* 2000, 2(2): 34-41.[Persian]
16. King, L. A., & Emmons, R. A. (1990). Conflicts over emotional expression: Psychological and physical correlates. *Journal of Personality and Social Psychology*, 589, 864- 877.
17. Beyrami M. The Emotional Intelligence Training Effectiveness on Assertive, Efficacy and Mental Health in Students. *Tabriz University Journal of Psychology*.2008. 3(11): 25-41. [Persian]
18. Adeyemo, D.A & Ogunyemi, B.(2008). Emotional Intelligence and self-efficacy as predictors of occupational stress among academic staff in a Nigerian university.*Nigerian Journal of Clinical and Counseling Psychology* 7, 2, 135-156
19. Rafieinia P,Rasoulzade Tabatabaie K, Azadefalah P.The relationship between Expressed emotion styles and general health in students. *Journal of Psychology*, 2006.10(1). [Persian]
20. Scherer M,Adams c. (1983). Construct validity of the self- efficacy scale. *Psychological Reports*, 53, 899-902.

21. Ashrafi Soltan Ahmadi H, Mehrmand A, Gholamian A, Azizinejad B. The relationship between organizational commitment and burnout school guidance Mahabad city. *Journal of Psychology* 2010, University of Tabriz, 5(18):1-29. [Persian]
22. Abdi Masoule F. The relationship between burnout and mental health: study of 200 nurses. *Journal of Medicine*, Tehran University of Medical Sciences. 2006, Volume 65, Number 6. [Persian]
23. Esfandiari , G.R. Survey of The Rate of Occupational Burnout Between Nursing Staff of Sanandaj Hospitals Affiliated to Kurdistan University of Medical Sciences in 2001. *Scientific Journal of Kurdistan University of Medical Sciences*, 2002. 6(1):31-35[Persian]
24. Kilfedder CJ, Power KG, Wells TJ. Burnout in psychiatric nursing. *J Adv Nurs* 2001; 34: 383-96.
25. Rasoulilian M, Elahi F, Afkham Ebrahimi A. The Relationship between Job Burnout and Personality Traits in Nurses. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology( IJPCP)*. 2004; 9 (4) :18-24
26. Rezapour Mirsaleh y, Reihani Kivi, SH., Aboutorabi Kashani P. Comparison between components of Emotional Expressiveness and self-concept in male and female students. *Journal of Applied Psychology* 2010, Year 4, No. 1 (13), 51-40. [Persian]
27. Aziznejad P, Hoseini SJ. Burnout and its causes in clinical nurses working in hospitals of Babol University of Medical Sciences, *Journal of Babol University of Medical Sciences* 2006. 8 (2 (30)): 63-69.[Persian]
28. Moghimian M, Bahri Binabagh N, Evaluation of burnout and its relationship with demographic factors and occupational profile of midwifery and nursing Practitioners 2004. *Raze Behzistan*. 12(29): 21-26. [Persian]
29. Mirabzadeh A, Irani SH, Samiei M, Feizzade G. Burnout and related factors in Razi Psychiatric Hospital staff 2007. *Journal of Rehabilitation* .8(2):64-70. [Persian]
30. Taei M, Safizadeh H, Divsalar K. Frequency of burnout among general practitioners of Kerman city, 2008. *Journal of Kerman University of Medical Sciences*. 2010; 17:268-276. [Persian]
31. Dickinson-Bannack M, González-Salinas C, Fernández-Ortega M, Palomeque R, González-Quintanilla E, Hernández-Vargas I. Burnout syndrome among Mexican primary care physicians. *Archivos en Medicina Familiar*. 2007;9(2):75-9.
32. Khodabakhsh M, Mansuri P. Analysis and comparison between frequency and depth of job-burnout aspects among male and female nurses. 3. 2011; 13 (4):40-42
33. Prosser, D., Johnson, S., Kuipers, E., Dunn, G., Szmukler, G., Reid, Y., Bebbington, P., & Thornicroft, G. (1999). Mental health, "burnout" and job satisfaction in a longitudinal study of mental health staff. *Social Psychiatry and Psychiatric Epidemiology*, 34, 295-300.