فصلنامه علمی تخصصی طب کار
دوره چهارم/ شماره سوم/ پائیز ۹۱/ صفحات ۷۲-۶۲

رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری

حسین ابراهیمی مقدم[۱]، فاطمه پوراحمد[۲*]

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

تاریخ دریافت: ۹۱/۵/۲۸ تاریخ پذیرش: ۹۱/۸/۱٤

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 کارآیی 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<۰/۰۵)، اما همبستگی بین ابرازگری هیجانی و کفایت شخصی مثبت و معنادار بود (P<۰/۰۵). خودکارآمدی با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنادار داشت (P<۰/۰۱)، اما رابطه کفایت شخصی و خودکارآمدی مثبت و معنادار بود (P<۰/۰۱). بین جنسیت و مسخ شخصیت نیز یک همبستگی مثبت و معنادار وجود داشت (P<۰/۰۵) ولیکن رابطه جنسیت و احساس موفقیت فردی منفی ومعنی‌دار بو د(P<۰/۰۵). همچنین بین سن و موفقیت فردی رابطه مثبت و معنی‌دار به دست آمد (P<۰/۰۱).

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

کلید واژه‌ها: ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، فرسودگی شغلی

* نویسنده مسئول: آدرس پستی: تهران،رودهن، سه راهی مهرآباد، مجتمع دانشگاهی، ساختمان شماره۹، کد پستی :۳۹۷۳۱۸۸۹۸۱، تلفن: ۰۹۱۹۱۳۷۱۷۹۷
پست الکترونیکی: fatemepoorahmad@yahoo.com

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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 می باشد. 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 می کند خواهد داشت که از جمله آنها بروز سندرمی روان‌شناختی به نام فرسودگی شغلی می باشد(۲)که شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است(۳). زندگی پر از چالش ها و مشکلاتی است که باید حل شوند و هیجان‌ها به عنوان راه‌حل‌هایی برای این چالش‌ها، استرس ها و مشکلات وجود که به ما کمک می کنند با فرصت ها و چالش هایی که هنگام رویدادهای مهم زندگی مواجه می‌شویم، سازگار شویم(٤).

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(٦). Katz و Campbellرابطه مثبتی را میان ابراز هیجان مثبت و احساس سلامت روان‌شناختی افراد به دست آوردند(۷).

نتایج مطالعه Simpson وStroh (۲۰۰٤) نشان داد مردانی که ابرازهیجان 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 دادند که بین خودکارآمدی معلمان با فرسودگی شغلی آنها رابطه منفی نیرومندی وجود دارد بدین ترتیب که هرچه میزان خودکارآمدی بیشتر باشد فرسودگی شغلی کاهش می یابد(۱۲). در بررسی Egyed وShort(۲۰۰٦)، معلوم شد رابطه معکوس بین احساس خودکارآمدی بافرسودگی 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.

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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 وموفقیت 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 داده‌هاحسب مورد از روش ضریب همبستگی پیرسونو تحلیل رگرسیون چندگانه استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS15 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 تعداد۷ شهرداری (شهرداری‌های مرکز و مناطق و نواحی) ۵ شهرداری به تصادف انتخاب و از هریک از آنها ٦ 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 شدکه نیازی به نوشتن نام و نام خانوادگی نیست ضمناً به این موضوع که پژوهش هیچ گونه ارتباطی با موقعیت 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(١٤).

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 ۰/٦ 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 ۰/٦۷ و در نمونه دیگری شامل ٤٦ نفر شاغل در خدمات انسانی ۰/۳٤ تا ۰/٦۲ بود(١٤). 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 ۰/۸٦ و برای خرده آزمون‌ها نیز ۰/۸۹ (خستگی هیجانی)، ۰/۷۸ (مسخ شخصیت) و ۰/۸۳ (احساس موفقیت فردی) به دست آمده است(١٥). پرسشنامه ابرازگری هیجانی(Emotional Expressiveness

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

Questionaire): Emmons و King(۱۹۹۰) بـــه منظـــور بررسی اهمیت نقش ابراز هیجان در سلامت، این پرسشنامه را طراحی نمودند. پرسشـنامه ابرازگـری هیجـان سـه زیـر مقیاس و ۱۶ مـاده دارد. مـوارد ۱ تـا ۷ آن مربـوط بـه زیـر مقیاس ابراز هیجان مثبـت، مـوارد ۸ تـا ۱۲ آن مربـوط بـه زیرمقیاس ابراز صمیمیت، موارد ۱۳ تا ۱۶ آن مربوط به زیر مقیاس ابراز هیجان منفی است(۱۶).

اعتبار این مقیاس با استفاده از روش همسانی درونـی و محاسبه ضریب آلفای کرانباخ بررسی شدو مقدار آن بـرای کل مقیـاس و زیرمقیـاس‌هـای ابـراز هیجـان مثبـت، ابـراز صمیمیت و ابراز هیجان منفی به ترتیب ۰/۶۸، ۰/۶۵، ۰/۵۹ و ۰/۶۸ به دست آمد که نشان می‌دهد مقیاس مذکور دارای همسانی درونی بالا و معنادار(P< ۰/۰۰۱) است(۶).

مقیاس خودکارآمدی عمومی شرر(Scherer) : مقیاس خودکارآمدی مورد استفاده در تحقیق حاضر دارای ۱۷ ماده می‌باشد. برای هر ماده این مقیـاس ۵ پاسـخ پیشـنهاد شـده است که به هر ماده ۱ تا ۵ امتیاز تعلق می‌گیرد. این ۵ پاسـخ عبارت هستند از: کاملاً مخالف، مخالف، بی نظر، موافـق و کاملاً موافق. ماده‌های شماره ۱،۳،۸، ۹، ۱۳و ۱۵از راست به چپ امتیازشان افزایش می‌یابد و بقیه مـاده‌هـا بـه صـورت معکوس. بدین ترتیب بالاترین نمره خودکارآمـدی در ایـن مقیاس ۸۵ و پایین‌ترین نمره ۱۷ مـی‌باشـد. نمـرات بـالاتر بیانگر خودکارآمـدی قـوی‌تـر و نمـرات پـایین‌تـر بیـانگر خودکارآمدی ضعیف‌تر می‌باشد(۱۷).

در پژوهشـی ضـریب پایـایی ایـن آزمـون ۰/۷۴ و در پژوهش دیگر ۰/۸۴ گزارش شده اسـت. همسـانی درونـی آزمون در پژوهشBeyrami(۱۳۸۵)از طریق آزمون آلفـای کرونباخ ۰/۷۹ به دست آمد(۱۷).

یافته‌ها

نتایج حاصل از محاسبات آماری نشـان داد نزدیـک بـه سه چهارم آزمودنی‌ها را مردان و باقی آنان را زنان تشـکیل می‌دهند همچنین حدود سه چهـارم آزمـودنی‌هـا متأهـل و نزدیک به یک چهارم آنها مجرد بودند.۶/۵ درصد افراد نیـز وضعیت تأهل خود را مشخص نکرده‌اند. اطلاعات جـدول ۱ نشـان مـی‌دهـد کـه توزیـع نمـره‌هـای گـروه نمونـه در متغیرهای اندازه‌گیری شده (فرسـودگی شـغلی، ابرازگـری هیجانی و خودکارآمدی) به توزیع نرمـال میـل دارد. بـرای آزمودن فرضیه‌های تحقیق ابتدا با استفاده از روش ضـریب همبستگی پیرسون همبستگی متغیرهای پیش‌بـین و مـلاک ارزیابی شد.

با توجه به ضرایب به دست آمده می‌توان نتیجه گرفـت که بین متغیر ابرازگری هیجـانی و مؤلفـه مسـخ شخصـیت همبستگی منفی و معنادار (۰/۱۶۷-) وجود دارد(P<۰/۰۵)، امـا بـین متغیـر کفایـت شخصـی و ابرازگـری هیجـانی همبستگی مثبت و معنادار(۰/۱۶۱) به دست آمد(P<۰/۰۵).

در مـورد خودکارآمـدی، همبسـتگی آن بـا خسـتگی هیجـانی (۰/۲۳۳-) و مسـخ شخصـیت(۰/۲۷۰-) منفـی و معنـادار(P<۰/۰۱)، امـا بـین متغیـر کفایـت شخصـی و خودکارآمدی همبستگی مثبت و معنادار(۰/۳۰۹) به دسـت آمد(P<۰/۰۱).

برای آزمودن فرضیه‌های تحقیق با توجه به تعداد و نوع متغیرهای پیش‌بین یعنی ابرازگری هیجانی، خودکارآمـدی، سـن (کمـی)، جنسـیت (دو ارزشـی: مـرد =۱، زن=۲) و وضعیت تأهل (دو ارزشـی: متاهـل=۱، مجـرد=۲) و متغیـر ملاک یعنی سه مؤلفه خستگی هیجانی، مسـخ شخصـیت و کفایت شخصی(کمی) از روش تحلیل رگرسـیون همزمـان استفاده شد. شرح تفصیلی محاسبات آمـاری در زیـر ارائـه شـده اسـت. فرضـیه اول: بـر اسـاس ابرازگـری هیجـانی، خودکارآمدی، سن، جنسـیت و وضـعیت تأهـل مـی‌تـوان خستگی هیجانی را پیش‌بینی کرد.

همان طور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود، مقـدار R^2 به دست آمده (۰/۰۸۱) بدین معنی است که ۸/۱ درصـد از واریانس متغیر خستگی هیجانی توسط ۵ متغیـر ابرازگـری هیجانی، خودکارآمـدی، سـن، جنسـیت و وضـعیت تاهـل تبیین مـی‌شـود. عـلاوه بـر ایـن، نسـبت F محاسـبه شـده (۲/۲۹۸) در سـطح اطمینـان حـداقل ۹۵ درصـد معنـادار است.بنابراین، می‌تـوان نتیجـه گرفـت کـه بـین متغیرهـای

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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 متغیرخودکارآمدی با خستگی هیجانی همبستگی منفی و معنادار دارد. در نهایت می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

Y = ۵/۳۹۵ −۰/۸۱۷ (خودکارآمدی) (خستگی هیجانی)

جدول۱: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	٤/۱۵	۱/۱۸	−۰/٤٦۱	−۰/۷۳٦
ابرازگری هیجانی	۳/۲۸	۰/۳۰۷	−۰/٤۷۹	۲/٤٦۱
خودکارآمدی	۳/۱۷	۰/۳۰٤	−۰/٤٤٦	−۰/۰۳۲

جدول۲: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی خستگی هیجانی براساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل

پیش‌بینی‌کننده‌ها	ضرایب استاندارد نشده	متغیر وابسته: خستگی هیجانی ضرایب استاندارد شده	T
عدد ثابت	۵/۳۹۵	–	۳/٦۲٦**
سن	−۰/۰۱۲	−۰/۰۸۰	−۰/۹۷۰
جنسیت	۰/۱۳٤	۰/۰۵٦	۰/۷۳۱
وضعیت تاهل	۰/۱۵۳	۰/۰۵۸	۰/۷۰۹
ابرازگری هیجانی	−۰/۳٦٦	−۰/۱۰۲	−۱/۳۵۹
خودکارآمدی	−۰/۸۱۷	−۰/۲۲٤	−۲/۹۹۰**

$R = ۰/۲۸۵$, تعدیل شده $R^2 = ۰/۰۵٤$, $R^2 = ۰/۰۸۱$, $F = ۲/۲۹۸$, *$P<۰/۰۵$, **$P<۰/۰۱$

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^2 به دست آمده (۰/۱٤۵) بدین معنی است که ۱٤/۵ درصد از واریانس متغیر مسخ شخصیت توسط ۵ متغیر ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل تبیین 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

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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 می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:

(خودکارآمدی) ۰/۹۳٤ – (ابرازگری هیجانی) ۰/٦۳۸ – (جنسیت) ۰/۳٤۷ + ٥/٦٤۱ = Y(مسخ شخصیت)

فرضیه سوم: بر اساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل می‌توان احساس کفایت شخصی را پیش‌بینی کرد.

جدول۳:خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی مسخ شخصیت براساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تأهل

پیش‌بینی کننده‌ها	ضرایب استاندارد نشده	متغیر وابسته: مسخ شخصیت ضرایب استاندارد شده	T
عدد ثابت	٥/٦٤۱	–	۳/۹٥٥**
سن	–۰/۰۰۹	–۰/۰٥۹	–۰/۷٤۱
جنسیت	۰/۳٤۷	۰/۱٤٤	۱/۹۷۱*
وضعیت تاهل	۰/۲۳۱	۰/۰۸۹	۱/۱۱٤
ابرازگری هیجانی	–۰/٦۳۸	–۰/۱۷۹	–۲/٤۷۰*
خودکارآمدی	–۰/۹۳٤	–۰/۲٥۸	–۳/٥٦٦**

**P<۰/۰۱

*P<۰/۰٥

جدول٤: خلاصه تحلیل رگرسیون همزمان برای پیش‌بینی کفایت شخصی براساس ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل

پیش‌بینی کننده‌ها	ضرایب استاندارد نشده	متغیر وابسته: احساس کفایت شخصی ضرایب استاندارد شده	T
عدد ثابت	–۲/۹٥۹	–	–۲/۰۷۲*
سن	۰/۰۳۲	۰/۲۰۸	۲/۷۷۳**
جنسیت	–۰/٤۱٤	–۰/۱٦٤	–۲/۳٥۲*
وضعیت تأهل	۰/۰٥٤	۰/۰۲۰	۰/۷۹٤
ابرازگری هیجانی	۰/۸۰۰	۰/۲۱۳	۳/۰۹٤**
خودکارآمدی	۱/۲۲۹	۰/۳۲۱	٤/٦۸٦**

**P<۰/۰۱, *P<۰/۰٥, * F =۱۰/۱۲٦ , R^2 =۰/۲۳۱ , R^2=۰/۲۰۸تعدیل شده, R =۰/٤۸۰

همان طور که در جدول ٤ مشاهده می‌شود، مقدار R^2 به دست آمده (۰/۲۳۱) بدین معنی است که ۲۳/۱ درصد از واریانس متغیر احساس کفایت فردی توسط ٥ متغیر ابرازگری هیجانی، خودکارآمدی، سن، جنسیت و وضعیت تاهل تبیین می‌شود.

نسبت F محاسبه شده (۱۰/۱۲٦) نیز 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 احساس کفایت شخصی همبستگی وجود دارد.

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

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

همبستگی بین جنسیت و احساس کفایت شخصی منفی و معنادار است. در نهایت می‌توان معادله رگرسیون را بر اساس ضرایب رگرسیون استاندارد نشده به صورت زیر تدوین کرد:(خود کارآمدی) ۱/۲۲۹ + (ابرازگری هیجانی) ۰/۸۰۰ + (سن) ۰/۰۳۲ + (جنسیت) ۰/٤١٤ – ۲/۹۵۹– =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<۰/۰۱) و این بدین معنا است که هرچه میزان خودکارآمدی در کارمندان بالاتر باشد میزان خستگی هیجانی در آنها کمتر است. گاه ممکن است بر اثرعوامل مختلف، فرد در محیط شغلی‌اش تنیدگی پیدا کند که به تبع آن کارآیی و اثربخشی او کاهش می‌یابد و این نقصان کارآیی نیز، فرسودگی و دل‌زدگی بیشتر را سبب می‌شود(۱)، نتیجه به دست آمده در این مورد با نتایج حاصل از پژوهشSkaalvik 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 بررسیEgyed و Short 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 مطالعه Adeymo و Ogunyemi(۲۰۰۸) که به بررسی استرس شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه نیجریه می‌پرداخت، یافته‌ها نشان داد که هوش هیجانی و خودکارآمدی به تنهایی یا با همدیگر پیش‌بین‌های قدرتمند استرس شغلی به حساب می‌آیند. به عبارت دیگر هوش هیجانی و خودکارآمدی با استرس شغلی رابطه منفی دارند(۱۸).بنابراین می‌توان گفت که نتیجه پژوهش حاضر که حاکی از رابطه منفی خودکارآمدی با فرسودگی شغلی است با نتیجه تحقیق Adeymoو Ogunyemi هم‌خوانی 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 هرچقدر میزان ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی در کارمندان بالاتر باشد میزان مسخ شخصیت در آنها کمتر است.

رابطه منفی بین خودکارآمدی و مسخ شخصیت (P<۰/۰۱) را این طور می‌توان 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 می‌کنند و بالعکس.

این یافته پژوهش حاضر با نتایج مطالعات Skaalvik (۱۲) و Egyed و Short (۱۳)(۲۰۰٦) 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 می‌دهد که به طور مستقیم روی سلامت فردی، رضایت از تعامل و سازگاری با رویدادهای آسیب‌زا تأثیر می‌گذارد(۲۰) می‌توان 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 بی‌تفاوتی با دیگران برخورد می‌کنند. این یافته به نوعی با یافته‌هایMirzayi (٦)، Katz و Campbell(۷)و سیمپسون و استروح(۲۰۰٤)(۸) همسو است.

یافته‌های حاصل از پژوهشMirzayi مشخص کرد که بین ابراز هیجان با سلامت عمومی دانشجویان، ارتباط

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

مثبت و معنی‌دار وجود دارد(٦). Katz و Campbellرابطه مثبتی را میان ابراز هیجان مثبت و احساس سلامت روان‌شناختی افراد به دست آوردند(۷). نتایج مطالعه Simpsonو Stroh (۲۰۰٤) نشان داد مردانی که ابرازهیجان مثبت بیشتری داشتنداحساس 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) وKilfedder و همکارانش(۲۰۰۱) (۲٤) که نشان دادند فرسودگی شغلی در مردان بیشتر از زنان گزارش شده است، همسو است ولی با نتایج حاصل از پژوهش Rasoulian 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 واحساس 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 بیشتراست. 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 یافته‌های Aghdamibaher(۱۳۸۸)(۱۱)، که نشان داد بین احساس خودکارآمدی با مؤلفه احساس موفقیت فردی رابطه وجود دارد و یافته‌های Skaalvik (۱۲) وEgyed وShort (۱۳) (۲۰۰٦) 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(۲۰۰٦) 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 Mirsalehو همکاران همسو است(۲٦).

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 وتسلط و کنترل بیشتری بر کارها خواهند داشت در نتیجه احساس کفایت در آنها افزایش می‌یابد که این یافته پژوهش حاضر همسو با یافته‌هایAziznejad و همکاران(۱۳۸۳)(۲۷) وEsfandiari(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(۱۳۸٦)(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 می توان 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

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

برخوردارند(۲۲)، که این نتیجه با یافته‌هایTaee 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 محدودیت های پژوهش حاضرمی‌توان به این موارد اشاره کرد:

الف) محدودیت‌های عملی که شامل: ۱ـ استفاده صرفاً از پرسشنامه جهت جمع‌آوری اطلاعات که استفاده از ابزار تکمیلی دیگری همراه پرسشنامه نظیر مصاحبه می‌تواند بر غنای اطلاعات بیافزاید.۲ـ 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 درتعمیم 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.۳ـ 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: ۱ـ ناهمگن بودن افراد نمونه بر اساس متغیرهای مداخله‌گری مانند ساعت کاری، میزان تحصیلات، وضعیت اقتصادی، سابقه کاری وغیره 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 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 رخدادها٤- 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 آموزش‌هایضمن 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 نماییم.

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.

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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. Ghoghnous 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.

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]

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 psychiatricnursing. J Adv Nurs 2001; 34: 383-96.
25. Rasoulian 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. 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. Taee M, Safizadeh H, Divsalar K. Frequency of burnot among general practitioners of Kerman city, 2008. Journalof 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 PsychiatricEpidemiology, 34, 295-300.

[Downloaded from tkj.ssu.ac.ir on 2026-11-17]