

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان  
هوایمایی جمهوری اسلامی ایران

The predictability of job burn out by defense mechanisms used by IRAN  
AIR staff

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۰/۱۰/۴، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۱/۲/۲۵، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۱/۴/۱۲

F. S. Sepidehdam., (M.A) & Y. Karimi.,  
(Ph.D)

فاطمه السادات سپیده دم<sup>۱</sup> و یوسف کریمی<sup>۲</sup>

**Abstract:** The present research is carried out with purpose of the reviewing the predictability of job burnout by defense mechanisms used by air staff of Islamic Republic of Iran. The main hypothesis of this research is the predictability of job burn out by defense mechanisms. For answering to above hypothesis 234 subjects (137 male and 97 female) of air staff of Islamic Republic of Iran were selected by an available sampling. The device of the research is defense method questionnaire (Andrews, 1993) and Jackson and Maslach's professional fatigue questionnaire. After collecting questionnaires, analysis was done by using descriptive statics methods, Pierson'S correlation, multivariable regression analysis and independent T test about obtained data. The results of this research after analyzing the data were obtained in a way that the people with not grown defense mechanism has positive significance affect on emotional exhaustion and it was identified that the more grown defense mechanism and neurotic defense has positive significance affect on depersonalization. This research also shows that the grown defense mechanisms and neurotic defence have positive significance affect on individual success.

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر بررسی کاربرد سه سبک مکانیزم های دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان هوایمایی جمهوری اسلامی ایران است. فرضیه اصلی پژوهش امکان استفاده از سبک های دفاعی مورد استفاده کارکنان هوایمایی جمهوری اسلامی ایران جهت سنجش فرسودگی شغلی آنان می باشد. در این پژوهش ۲۳۴ نفر (۱۳۷ نفر مرد و ۹۷ نفر زن) از کارکنان هوایمایی جمهوری اسلامی ایران از طریق نمونه گیری در دسترس، انتخاب شده اند. ابزارهای اندازه گیری در این پژوهش پرسشنامه سبک های دفاعی (DSQ اندروز، ۱۹۹۳) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون است که پس از جمع آوری پرسشنامه ها، کار تجزیه و تحلیل با بهره گیری از روش های آمار توصیفی، همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندمتغیری و آزمون T مستقل در مورد داده های حاصله انجام گرفته است. نتایج این پژوهش پس از تجزیه و تحلیل داده ها نشان دهنده این است سبک دفاعی رشد نیافته دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر خستگی عاطفی است و سبک دفاعی رشد یافته و نوروتیک دارای اثر معنادار بر متغیر مسخ شخصیت می باشد. همچنین یافته ها نشان می دهد سبک دفاعی رشد یافته و نوروتیک بر مولفه موفقیت فردی اثر معنادار دارند.

**Key Words:** defense mechanisms & job burnout.

**کلید واژه ها:** مکانیزم دفاعی، فرسودگی شغلی

۱. کارشناس ارشد روانشناسی، کروز پرواز هوایمایی جمهوری اسلامی ایران sepidehdam\_f@yahoo.com

۲. عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات

## مقدمه

هر فرد خواه بهنجار، خواه نورو تیک به درجات مختلف از مکانیزم‌های دفاعی سود می‌جوید. مکانیزم‌های دفاعی این قابلیت را دارند که تکانه‌ها را از میان ببرند، روابط اجتماعی را محدود کنند، واقعیت را دگرگون سازند، یادگیری را کاهش دهند، شناخت آگاهانه ما را از خود تغییر دهند، آگاهی ما را از تعارض‌هایمان کم کنند و یا احساسات متعارض با باورهای ما را تحت‌تاثیر قرار دهند (وایلنت<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳). بنابراین می‌توان مکانیزم‌های دفاعی را تدابیر ناهشیار "من"<sup>۲</sup> جهت مقابله با اضطراب، محافظت شخص از احساس بی‌کفایتی و حفظ عزت‌نفس تعریف کرد (کرامر<sup>۳</sup>، جونز، ۲۰۰۷).

همان‌طور که ذکر شد مکانیزم‌های دفاعی که مسئولیت محافظت از «من»<sup>۴</sup> را در مواجهه با شکل‌های مختلف اضطراب برعهده دارند، بر حسب نوع کنش‌وری ممکن است بهنجار یا نابهنجار و کارآمد یا ناکارآمد باشند. اندروز، سینک و بوند<sup>۵</sup> (۱۹۹۳) براساس طبقه‌بندی سلسله‌مراتبی وایلنت (۱۹۷۱) در مورد مکانیزم‌های دفاعی، بیست مکانیزم را به سه سبک دفاعی رشدیافته<sup>۶</sup>، نورو تیک<sup>۷</sup> و رشدنیافته<sup>۸</sup> تقسیم کرده‌اند. مکانیزم‌های دفاعی رشد یافته به‌منزله شیوه‌های مواجهه انطباقی بهنجار و کارآمد محسوب می‌شوند. مکانیزم‌های دفاعی نورو تیک و رشدنیافته شیوه‌های مواجهه غیرانطباقی و ناکارآمد هستند. فروید با طرح نظریه دوم خویش در خصوص اضطراب به «من» جایگاه ویژه‌ای بخشید. این «من» است که اضطراب را درک و سپس نیروهایی را برای دفاع در برابر تجسم‌های تهدیدآمیز "بن"<sup>۹</sup> به مبارزه برمی‌انگیزاند و در این مبارزه واقعیت را تحریف می‌کند تا احساسات ناخوشایند مستولی شده بر وجود خویشتن را تسلی بخشد و در این راه مکانیزم‌های دفاعی نیرومندترین سلاحی است که من آن را به‌کار می‌گیرد (فروید، ۱۹۲۶).

دفاع یک سازوکار روان‌شناختی است که میان آرزوها، نیازها، عواطف و تکانه‌های فرد از یک سو و بازداری‌های درونی شده و واقعیت‌های بیرونی از سوی دیگر میانجی می‌-

1. Villant
2. Ego
3. Cremer
4. Ego
5. Andrews, Singh & Bond
6. Mature
7. Nurotic
8. Inmature
9. Id

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان...

شود. خواه کشمکش‌های تعارضی هیجانی بواسطه عوامل استرس‌زای درونی ایجاد شده باشند یا عوامل استرس‌زای بیرونی، دفاع‌ها وارد عمل می‌شوند. وایلنت باور دارد که جایگاه افراد بر روی طیف معقول- نامعقول، پیش‌بینی‌کننده منطقی موفقیت آن‌ها در زندگی بزرگسالی است. افرادی که به دفاع‌های نامعقول پناه می‌برند در حل کشمکش‌ها مشکل دارند و همچنین نمی‌توانند در برابر استرس ایستادگی کنند. گفتنی است که در پژوهش‌های انجام شده دفاع‌های نوروتیک به‌صورت گروهی ارتباط کمی با علایم یا اختلال‌های روانی - اجتماعی داشتند (پری و کوپر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۶).

در مطالعه‌ای که جهت بررسی ارتباط میان سبک‌های دفاعی و اختلالات شخصیت توسط سین‌ها و واتسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۹) انجام شده است، نتایج نشان داد که بیشتر اختلالات شخصیت با سبک دفاعی رشد نیافته و غیرانطباقی همبستگی مثبت و با سبک دفاعی رشدیافته و انطباقی همبستگی منفی دارند. همچنین محققین در این مطالعه دریافتند که با استفاده از اندازه‌گیری سبک‌های دفاعی افراد نمی‌توان به پیش‌بینی اختلال شخصیت ویژه‌ای دست زد. با این وجود در مطالعه دیگری همین پژوهشگران دریافتند که افراد متعلق به طبقه‌های مختلف اختلال شخصیت، از سبک‌های دفاعی متفاوتی استفاده می‌کنند (سین‌ها و واتسون، ۲۰۰۴). علاوه بر آن چه ذکر شد در پاره‌ای از مطالعات، مکانیزم‌های دفاعی در ارتباط با سبک زندگی افراد و انطباق و سازگاری در زندگی مورد بررسی قرار گرفته‌اند، به‌عبارت دیگر ارتباط دفاع‌ها را با محور V راهنمای تشخیصی مورد مطالعه قرار داده‌اند. به‌عنوان نمونه پژوهش وایلنت (۱۹۹۴) بر روی گروهی از دانشجویان دانشگاه، مشخص کرد که دفاع‌های رشدیافته با انطباق و سازگاری بهتر در زندگی همبسته‌اند. در همین زمینه وایلنت در یک مطالعه طولی بر روی مردانی که به مدت ۵۰ سال تحت پیگیری بودند، نشان داد که ادامه کار و زندگی عاطفی موفقیت‌آمیز با مکانیزم‌های دفاعی رشدیافته همبستگی مثبت و با مکانیزم‌های دفاعی رشدنیافته همبستگی منفی دارند. مطالعات دیگر هم نشان داده‌اند که سوءاستفاده‌های جنسی، جسمانی و فلاکت‌های<sup>۳</sup> دوران کودکی، دست‌کم در بیماران مبتلا به اختلالات روانی و روان‌تنی با سبک‌های دفاعی رشدنیافته ارتباط دارند (نیکل<sup>۴</sup> و ایگل<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶).

- 
1. Perry & cooper
  2. Sinha & watson
  3. Adversities
  4. Nickel
  5. Egle, U.T.

زمانی که شخص به مدت طولانی در معرض فشارهای روانی قرار گیرد، دچار نوعی عارضه می‌شود که به نشانگان فرسودگی شغلی معروف است (ساعتچی، ۱۳۷۹). فرسودگی شغلی را می‌توان واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی نمود. در جوامع امروزی، فرسودگی شغلی شیوع زیادی پیدا کرده و تمامی شئون زندگی مردم را دربر گرفته است. از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل و بیماری جسمانی و روان‌تنی شده و از طرف دیگر موجبات کاهش نیروی مولد کاری و ضربه به اقتصاد و تولید کشور را فراهم آورده است (جلدکار، ۱۳۷۹).

نشانگان فرسودگی شغلی یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی و در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. فرسودگی شغلی نشانگانی روان-شناختی شامل خستگی هیجانی<sup>۱</sup>، مسخ شخصیت<sup>۲</sup>، و کاهش کفایت شخصی<sup>۳</sup> می‌باشد (شوفلی، مسلس، و مارک<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳). مسلس مفهومی سه‌بعدی از فرسودگی ارائه می‌دهد: خستگی هیجانی، کاملاً همانند متغیر فشار روانی و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از دیگران اشاره دارد و کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به‌شمار می‌رود. وی بر این باور است که فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات گردد و عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد و با اختلال‌هایی هم‌چون خستگی بدنی، بی‌خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. تاکای<sup>۵</sup> (۲۰۰۸) نشان داد بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه معنادار وجود دارد. سطوح بالای فرسودگی با سطوح بالای علایم افسردگی و سطح پایین کیفیت زندگی در این پژوهش بررسی شده است. یافته‌های این تحقیق نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی از ساختارهای افزایش افسردگی و نیز کاهش کیفیت زندگی نشأت می‌گیرد.

- 
1. Emotional exhaustion
  2. Depersonalization
  3. Decreased personal efficiency
  4. Schaufeli, maslach & mark
  5. Takai

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان...

کار، صرف نظر از تأمین مالی، می تواند برخی از نیازهای اساسی آدمی نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را ارضاء کند. با وجود این کار می تواند منبع فشار عمده ای نیز باشد. ممکن است یک شغل رضایت بخش، به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> سوق دهد. فرسودگی شغلی واژه ای برای توصیف دگرگونی های نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. این فرسودگی بیشتر در مشاغلی پدید می آید که افراد میزان زیادی از ساعات کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند (بهنیا، ۱۳۷۹؛ به نقل از جلدکار، ۱۳۷۹). قربانیان فرسودگی معمولاً در زندگی شخصی از عزت نفس و اعتماد به نفس پایین تری برخوردار هستند و برای جبران آن شروع به کار کردن افراطی می کنند و با این کار می خواهد به خود و دیگران ثابت کنند که فرد با ارزش و مهمی هستند. شاید این کار در کوتاه مدت مفید باشد، اما در نهایت این مسئله منجر به تجمع فشار روانی و کاهش انرژی می شود که هم به سلامت فرد و هم به دیگران صدمه می زند (ساعتچی، ۱۳۸۷). رضایت نداشتن افراد از شغل و فرسودگی آن ها نه تنها باعث ایجاد خطاهای انسانی می شود، بلکه باعث تحمیل هزینه های زیاد بر سازمان می گردد (مسلش، ۲۰۰۱). بدین لحاظ شناسایی بهتر عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در بالا بردن کیفیت خدمات ارائه شده سودمند خواهد بود.

از آن جا که به نظر می رسد فرسودگی شغلی عامل مهمی در بهره وری کارکنان باشد هدف از پژوهش حاضر بررسی کاربرد سبک های دفاعی روانی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران می باشد. در واقع ما بر آنیم تا بتوانیم نشان دهیم می توان در آزمون های شغلی از سبک های دفاعی کارکنان در جهت سنجش فرسودگی شغلی در آنان استفاده کرد.

## روش

این پژوهش در پاییز ۱۳۸۸ بر روی ۲۳۴ نفر (۱۳۷ نفر مرد و ۹۷ نفر زن) از کارکنان هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران که از طریق نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند، انجام شده است. ابزار تحقیق این پژوهش پرسش نامه سبک های دفاعی (DSQ) اندروز، (۱۹۹۳) و پرسشنامه

---

1. Burnout syndrome

فرسودگی شغلی مسلش و جکسون است. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، کار تجزیه و تحلیل با بهره‌گیری از روش‌های آمار توصیفی، همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون چندمتغیری و آزمون T مستقل در مورد داده‌های حاصله انجام گرفته است.

### ابزارهای سنجش

پرسشنامه سبک‌های دفاعی (اندروز، سینگ و بوند، ۱۹۹۳)، یک ابزار ۴۰ سوالی است که در مقیاس ۹ درجه‌ای لیکرت (از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف) بیست مکانیزم دفاعی را بر حسب سه سبک دفاعی رشدیافته<sup>۱</sup>، نوروتیک<sup>۲</sup> و رشدنیافته<sup>۳</sup> می‌سنجد. ضریب آلفای کرونباخ برای پرسش‌های هریک از سبک‌های دفاعی رضایت‌بخش توصیف شده‌اند (اندروز و همکاران، ۱۹۹۳). ویژگی‌های روان‌سنجی نسخه فارسی پرسش‌نامه سبک‌های دفاعی در چندین پژوهش، که در خلال سال‌های ۱۳۷۸ تا ۱۳۸۵ در نمونه‌های بیمار (n= ۴۲۳) و بهنجار (n= ۱۳۹۷) انجام شده‌اند، مورد بررسی و تایید قرار گرفته‌اند (بشارت، ۱۳۸۶، ۱۳۸۸؛ بشارت، شریفی و ایروانی، ۱۳۸۰).

پرسش‌نامه فرسودگی شغلی به‌وسیله مسلش و جکسون تهیه شده که شامل بیست و دو ماده است که جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، موفقیت فردی و مسخ شخصیت) را می‌سنجد (مسلش و جکسون<sup>۴</sup>، ۱۹۸۱). مسلش و جکسون پایایی درونی را برای خستگی عاطفی  $\alpha=0/90$ ، مسخ شخصیت  $\alpha=0/79$  و فقدان فردی  $\alpha=0/71$  گزارش کرده‌اند (مسلش و جکسون، ۱۹۸۵). کشت کاران (۱۳۷۴) و مستغاثی (۱۳۷۷) (به نقل از گودرزی، صولتی و نوری (۱۳۸۰)) این پرسش‌نامه را مورد استفاده و تایید قرار داده‌اند. در ایران بهنیا (۱۳۷۹) ضریب پایایی آزمون را بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ و بدری و گرگوری (۱۳۷۴) بین ۰/۷۵ تا ۰/۸۴ محاسبه کرده‌اند.

### یافته‌ها

در پژوهش حاضر ۳ متغیر سبک دفاعی رشدیافته، نوروتیک و رشدنیافته که مولفه‌های مکانیزم دفاعی هستند، متغیرهای پیش‌بین و مولفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی که مولفه‌های فرسودگی شغلی هستند به‌عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده‌اند.

1. Mature
2. Neurotic
3. Immature
4. Jackson

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان...

بدین منظور از تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شد تا مشخص شود تا چه حد می توان فرسودگی شغلی را از روی مکانیزم های دفاعی پیش بینی کرد.

نتایج پیش بینی خستگی عاطفی از روی مولفه های مکانیزم دفاعی در جدول ۱ آورده شده است. همان طور که در جدول ملاحظه می شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین ۳ متغیر پیش بین وارد شده به مدل و متغیر ملاک برابر ۰/۴۳ می باشد. مقدار ضریب تبیین برابر است با ۰/۱۸، یعنی ۱۸ درصد از تغییرات متغیر ملاک به وسیله این ۳ متغیر وارد شده به مدل تبیین می گردند و بقیه تغییرات متغیر ملاک توسط متغیرهای دیگری که محقق آن ها را در نظر نگرفته و وارد مدل نشده اند، تبیین می گردند و همچنین مقدار ضریب تبیین تعدیل شده (با در نظر گرفتن درجه آزادی) برابر با ۰/۱۷ می باشد. در ادامه برای بررسی معناداری رگرسیون یعنی آزمون این که آیا متغیرهای پیش بین می توانند در پیش بینی متغیر ملاک موثر باشند یا خیر به آزمون تحلیل واریانس و معناداری F مراجعه می کنیم. نتایج این تحلیل در جدول ۲ آمده است.

جدول ۱. خلاصه مدل رگرسیون براساس متغیرها

خطای استاندارد برآورد (S.E.)	$R^2$ تعدیل شده	ضریب تبیین ( $R^2$ )	ضریب همبستگی چندگانه (R)
۱/۱۶	۰/۱۷	۰/۱۸	۰/۴۳

جدول ۲. نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش بین

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۳/۵۷	۳	۲۱/۱۹	۱۵/۶۰	۰/۰۰۱
خطا	۲۷۲/۹۲	۲۰۱	۱/۳۵		
کل	۳۳۶/۴۹	۲۰۴			

همان گونه که در جدول ۲ ملاحظه می شود F به دست آمده (۱۵/۶۰) در سطح معناداری ۰/۰۵ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار بوده و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیر وابسته موثر بوده است. برای فهم این مطلب از ضرایب تفکیکی رگرسیونی و آزمون t وابسته استفاده می کنیم. نتایج این بررسی در جدول ۳ آمده است.

جدول ۳. ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون t مربوط به متغیرهای پیش‌بین

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد نشده		منبع
		B	Std. Error	
۰/۱۸	۱/۳۴		۰/۵۴	مقدار ثابت
۰/۱۰	-۱/۶۳	-۰/۱۱	۰/۰۷	سبک دفاعی رشد یافته
۰/۱۲	-۱/۵۳	-۰/۱۰	۰/۰۷	سبک دفاعی نوروتیک
۰/۰۰۱	۶/۵۲	۰/۴۲	۰/۰۸	سبک دفاعی رشد نایافته

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیونی تنها سبک دفاعی رشدنایافته دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر خستگی عاطفی می‌باشند. معادله رگرسیونی تحلیل فوق عبارت است از:

$$(\text{سبک دفاعی رشدنایافته}) = ۰/۵۲ = \text{خستگی عاطفی}$$

نتایج پیش‌بینی مسخ شخصیت از روی مولفه‌های مکانیزم دفاعی در جدول ۴ مشاهده می‌شود. همان‌طور که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین ۳ متغیر پیش‌بین وارد شده به مدل و متغیر ملاک برابر ۰/۲۱ می‌باشد. مقدار ضریب تبیین برابر است با ۰/۰۴، یعنی ۴ درصد از تغییرات متغیر ملاک به‌وسیله این ۳ متغیر وارد شده به مدل تبیین می‌گردند و بقیه تغییرات متغیر ملاک توسط متغیرهای دیگری که محقق آن‌ها را در نظر نگرفته و وارد مدل نشده‌اند تبیین می‌گردند و هم‌چنین مقدار ضریب تبیین تعدیل شده (با در نظر گرفتن درجه آزادی) برابر با ۰/۰۳ می‌باشد. در ادامه برای بررسی معناداری رگرسیون یعنی آزمون این‌که آیا متغیرهای پیش‌بین می‌توانند در پیش‌بینی متغیر ملاک موثر باشند یا خیر به آزمون تحلیل واریانس و معناداری F مراجعه می‌کنیم. نتایج این تحلیل در جدول ۵ آمده است.

جدول ۴. خلاصه مدل رگرسیون براساس متغیرها

خطای استاندارد برآورد (S.E.E)	R <sup>۲</sup> تعدیل شده	ضریب تبیین (R <sup>۲</sup> )	ضریب همبستگی چندگانه (R)
۱/۲۴	۰/۰۳	۰/۰۴	۰/۲۱



جدول ۵. نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۱۶/۴۶	۳	۵/۴۸	۳/۵۳	۰/۰۱
خطا	۳۳۴/۰۹	۲۱۵	۱/۵۵		
کل	۳۵۰/۵۶	۲۱۸			

همان‌گونه که در جدول ۵ ملاحظه می‌شود F به‌دست آمده (۳/۵۳) در سطح معناداری ۰/۰۵ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار بوده و دوم این‌که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته موثر بوده است. برای فهم این مطلب از ضرایب تفکیکی رگرسیونی و آزمون t وابسته استفاده می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول ۶ آمده است.

جدول ۶. ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون t مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع	ضرایب استاندارد نشده		ضرایب استاندارد شده		سطح معناداری
	b	Std. Error	B	T	
مقدار ثابت	۵/۰۷	۰/۳۶		۱۳/۹۳	۰/۰۰۱
سبک دفاعی رشد یافته	-۰/۱۶	۰/۰۸	-۰/۱۶	-۱/۹۹	۰/۰۴
سبک دفاعی نوروتیک	۰/۲۵	۰/۰۹	۰/۲۲	۲/۸۱	۰/۰۰۵
سبک دفاعی رشد نیافته	۰/۱۱	۰/۰۷	۰/۱۱	۱/۵۰	۰/۱۳

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیونی سبک دفاعی رشد یافته و نوروتیک دارای اثر معنادار بر متغیر مسخ شخصیت می‌باشند. معادله رگرسیونی تحلیل فوق عبارت است از:

$$\text{سبک دفاعی رشد یافته} = -۰/۱۶ - (سبک دفاعی نوروتیک) + ۰/۲۵ + ۵/۰۷ = \text{مسخ شخصیت}$$

نتایج پیش‌بینی از روی مولفه‌های مکانیزم دفاعی در جدول ۷ آورده شده است. همان‌طور که در جدول ۷ ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین ۳ متغیر پیش‌بین وارد شده به مدل و متغیر ملاک برابر ۰/۵۴ می‌باشد. مقدار ضریب تبیین برابر است با ۰/۲۹، یعنی ۲۹ درصد از تغییرات متغیر ملاک به‌وسیله این ۳ متغیر وارد شده به مدل تبیین می‌گردند و بقیه تغییرات متغیر ملاک توسط متغیرهای دیگری که محقق آن‌ها را در نظر نگرفته

و وارد مدل نشده‌اند تبیین می‌گردند و هم‌چنین مقدار ضریب تبیین تعدیل شده (با در نظر گرفتن درجه آزادی) برابر با ۰/۲۸ می‌باشد. در ادامه برای بررسی معناداری رگرسیون یعنی آزمون این‌که آیا متغیرهای پیش‌بین می‌توانند در پیش‌بینی متغیر ملاک موثر باشند یا خیر به آزمون تحلیل واریانس و معناداری F مراجعه می‌کنیم. نتایج این تحلیل در جدول ۸ آمده است.

جدول ۷. خلاصه مدل رگرسیون براساس متغیرها

ضریب همبستگی چندگانه (R)	ضریب تبیین (R <sup>۲</sup> )	R <sup>۲</sup> تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد (S.E.)
۰/۵۴	۰/۲۹	۰/۲۸	۰/۸۷

جدول ۸. نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک‌راهه مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۷/۲۸	۳	۲۲/۴۲	۲۹/۲۹	۰/۰۰۱
خطا	۱۵۷/۷۲	۲۰۶	۰/۷۶		
کل	۲۲۵	۲۰۹			

همان‌گونه که در جدول ۸ ملاحظه می‌شود F به‌دست آمده (۲۹/۲۹) در سطح معناداری ۰/۰۵ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار بوده و دوم این‌که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیر وابسته موثر بوده است. برای فهم این مطلب از ضرایب تفکیکی رگرسیونی و آزمون t وابسته استفاده می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول ۹ آمده است.

جدول ۹. ضرایب رگرسیونی و نتایج آزمون t مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع	ضرایب استاندارد نشده		T	سطح معناداری
	Std. Error	B		
مقدار ثابت	۳/۹۱	۰/۲۵	۱۵/۲۰	۰/۰۰۱
سبک دفاعی رشد یافته	۰/۱۶	۰/۰۵	۲/۸۲	۰/۰۰۵
سبک دفاعی نوروتیک	۰/۳۷	۰/۰۶	۵/۷۲	۰/۰۰۱
سبک دفاعی رشد نایافته	-۰/۰۵	۰/۰۵	-۰/۹۸	۰/۳۲

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان...

با توجه به نتایج تحلیل رگرسیونی سبک دفاعی رشدیافته و نوروتیک اثر معناداری بر متغیر موفقیت فردی دارند. معادله رگرسیونی تحلیل فوق عبارت است از:  
(سبک دفاعی رشد یافته)  $0.16 +$  (سبک دفاعی نوروتیک)  $0.37 + 3/91 =$  موفقیت فردی

## بحث و نتیجه گیری

یافته‌ها نشان می‌دهند که سبک دفاعی رشدنا یافته دارای اثر مثبت و معنادار بر متغیر خستگی عاطفی می‌باشند. خستگی عاطفی که از مولفه‌های فرسودگی شغلی است در خلال فشار کاری و سازمانی بروز می‌کند. فرد در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی محدودیت‌هایی را تحمل می‌کند در این جا است که نقش مکانیزم‌های دفاعی که مسئولیت محافظ از فرد را در مواجهه با اضطراب برعهده دارند اهمیت بیشتری پیدا می‌کند. ساندووال<sup>۱</sup> و جاناتان (۱۹۹۳) (به نقل از بدری گرگوری، ۱۳۷۴). طی تحقیقی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی را بین روان‌شناسان مدرسه‌ای مطالعه کردند. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که آزمودنی‌هایی که دارای شخصیت‌های یک‌پارچه هستند نسبت به دیگران کمتر مستعد فرسودگی شغلی هستند. مفاهیم کلی این پژوهش همسو با یافته‌های پژوهش‌های پیشین نشان‌دهنده این است که زمانی که افراد از شیوه‌های انطباقی کارآمد (مکانیزم‌های دفاعی رشدیافته) برای دفاع در برابر احساسات ناخوشایند استفاده می‌کنند همواره موفقیت بیشتری برای مقابله با شرایط تنش‌زا خواهند داشت. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهند که سبک دفاعی رشدیافته و نوروتیک دارای اثر معنادار بر متغیر مسخ شخصیت می‌باشند و نیز سبک دفاعی رشدیافته و نوروتیک اثر معناداری بر متغیر موفقیت فردی دارند. رز، هربرت<sup>۲</sup> و همکاران (۱۹۹۵) (به نقل از بدری گرگوری، ۱۳۷۴). طی پژوهش‌هایی نشان دادند که یک رابطه قوی بین فرسودگی شغلی و متغیرهای شخصیتی، خشنودی شغلی، شغل‌های پراسترس، رفتارهای منزوی جویانه سازمانی، بوروکراسی اداری و محرومیت از آزادی‌ها وجود دارد. همان‌طور که پژوهش حاضر نشان می‌دهد مولفه‌های مکانیزم دفاعی معیار قابل قبولی برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی در اختیار قرار می‌دهد. تیپ‌های مشخصی از شخصیت که می‌توانند موانع را از سر راه بردارند و برای زندگی خود طرحی نو بریزند و از عهده دلایل غیرمنطقی که به دنبال حمایت‌های ضعیف اجتماعی به وجود می‌آید برآیند؛ افرادی هستند که سطوح بالایی از تأثیرات مثبت خشنودی شغلی را تجربه می‌-

1. Sundoval
2. Ross & herbert

کنند. سیمون<sup>۱</sup> (۲۰۰۲). در پژوهشی به این نتیجه رسید که چند عامل شخصیتی از جمله سبک‌های دفاعی رشدنا یافته با اختلال زوال شخصیت ارتباط دارند. علاوه بر مطالعات ذکر شده، کرامر و جونز (۲۰۰۷) نیز مشخص کردند که مکانیزم دفاعی انکار با تغییرات خویش‌پذیری<sup>۲</sup> و دفاع همانندسازی با تغییرات خودگردانی<sup>۳</sup> در بزرگسالی ارتباط پیدا می‌کنند.

آلبوچر<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) در یک مطالعه، سطح دفاع‌های افراد مبتلا به اختلال وسواس- بی‌اختیاری را بعد از یک دوره فتار درمانی با سطح دفاع‌های آنان قبل از شروع درمان مقایسه کردند. در نهایت مشخص گردید که بیماران پس از درمان به‌طور معناداری از دفاع‌های سازگارانه‌تر بیشتر استفاده می‌کنند. در یک نتیجه‌گیری کلی می‌توان گفت، سبک‌های دفاعی افراد پس از درمان‌های روانی- صرف‌نظر از نوع آن‌ها- سازگارانه و انطباقی‌تر می‌شود.

براساس نتایج به‌دست آمده در تحقیق حاضر و به‌منظور کمک به سلامت روانی کارکنان و بالا بردن سطح عملکرد آنان و افزایش بهره‌وری و نیز کاهش فرسودگی شغلی در سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود:

در آزمون‌های استخدامی و مصاحبه‌های شغلی (متناسب با نیاز سازمان و نوع شغل) جهت تهیه نیم‌رخ روانی-شغلی، از مولفه‌های مکانیزم روانی استفاده شود. همان‌طور که می‌دانیم تحقق آثار سازنده شغل منوط به این است که اولاً شغل متناسب با خصوصیات فرد شاغل باشد، ثانیاً فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی کند. این موارد محقق نمی‌گردد مگر این که در انتخاب افراد برای مشاغل به مسائل روانی و شغلی تماماً رسیدگی شود و انتخاب برای پست‌های سازمانی و صنعتی همراه با معیارهای ذکر شده باشد زیرا همان‌گونه که ذکر شده است در شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی‌شوند و عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی‌های شخصیتی حائز اهمیت است. در این راستا ایجاد الگو و سرمشق‌دهی به کارکنان، استفاده از بروشورهای رفتار سازمانی و گنجاندن مباحث مفید در زمینه اصلاح مکانیزم‌های دفاعی کارکنان سودمند خواهد بود.

در این تحقیق همواره محدودیت‌هایی نظیر نظام اداری و سازمانی که منجر به طی سلسله مراحل طولانی و وقت‌گیر برای محقق می‌شود، تجربیات پیشین افراد، خلق و خوی، منش و

1. Simeon
2. Self- acceptance
3. Self- control
4. Albuher

بررسی کاربرد سبک های مکانیزم دفاعی در سنجش فرسودگی شغلی کارکنان...

شخصیت، خاستگاه اجتماعی و اقتصادی کارکنان که بالنسبه بر نتایج آزمون‌ها تاثیر می‌گذارد و نیز ویژگی‌های انسانی که ممکن است آزمودنی‌ها در پاسخ به سوالات حقایق را ابراز نکنند و همکاری نکردن برخی واحدهای کاری جهت پاسخ به پرسشنامه‌ها، نتایج را تحت‌تاثیر قرار داده است. محدودکردن جامعه آماری، محدود نمودن داده‌ها به‌وسیله پرسش‌نامه و محدودیت جغرافیایی و سازمانی از جمله دیگر محدودیت‌ها است.

## منابع

- بدری گرگوری، رحیم (۱۳۷۴). *سندرم روان‌شناختی و فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی هاشمیان، کیانوش.
- بشارت، م. ع. (۱۳۸۷). *نارسایی هیجانی و سبک‌های دفاعی*، مجله علمی پژوهشی اصول بهداشت روانی، سال دهم، شماره ۳، ۱۹۰-۱۸۱.
- بشارت، محمدعلی. (۱۳۸۶). *بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی پرسشنامه سبک‌های دفاعی*. گزارش پژوهشی، دانشگاه تهران.
- بشارت، محمدعلی. (۱۳۸۸). *بررسی پایایی، روایی و تحلیل عاملی پرسشنامه سبک‌های دفاعی*. روان‌شناسی معاصر، ۸، زیر چاپ.
- بشارت، محمدعلی. شریفی، ماندانا، ایروانی، محمود. (۱۳۸۰). *بررسی رابطه سبک‌های دلبستگی و مکانیزم‌های دفاعی*، مجله روان‌شناسی، مجله روان‌شناسی پاییز، ۱۳۸۰؛ ۵، ۳ (پیاپی ۱۹): ۲۸۹-۲۷۷.
- بهنیا، غلامرضا. (۱۳۷۹). *رابطه فرسودگی شغلی و خشنودگی شغلی و سلامت روانی با توجه به متغیر تعدیل‌کننده سرسختی در دبیران مرد و دروس ریاضیات، علوم اجتماعی، فیزیک و ادبیات نظام جدید متوسطه استان خوزستان در سال تحصیلی ۷۸-۷۷*، اهواز، شورای تحقیقات اداره کل آموزش و پرورش استان خوزستان.
- جلدکار، معصومه. (۱۳۷۹). *مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های روان‌پزشکی و غیرروان‌پزشکی مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس*، پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان).
- ساعتچی، م. (۱۳۷۹). *روان‌شناسی کار*. تهران: نشر ویرایش.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۷). *بهداشت روانی در محیط کار*. تهران: نشر ویرایش.
- گودرزی سعید، صولتی قدرت‌اله، نوری ابوالقاسم. (۱۳۸۰). *بررسی رابطه بین نوع شخصیت و فرسودگی شغلی در مدیران*، توسعه مدیریت شماره ۳۰، ۴-۱۰.

Albucher, R. C., Abelson, J. L., and Nesse, R. M. (1998). "Defense mechanism

- changes in successfully treated patients with obsessive-compulsive Disorder". *American Journal of Psychiatry*, 155(4), 558-559.
- Andrews, G., Singh, M., & Bond, M. (1993). The Defense Style Questionnaire. *Journal of Nervous and Mental Disease*, 246-256.
- Cramer, P., and Jones, C. J. (2007). "Defense mechanisms predict differential lifespan change in Self-control and Self acceptance". *Journal of Research in Personality*, Volume 41, Issue 4, Pages 841-855.
- Freud, S (1926). Inhibitions, symptoms, and anxiety. In J. Strachey (Ed., Trans), *The standard edition of the complete psychological works of Sigmund freud* (Vol.20, PP, 84-172). London: Hogart Press, 1959.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. Randall, A. (1988). Burnout job satisfaction and job performance. *Australian psychologists*. 23, 335-347.
- Nickel, R., Egle, U. T. (2006). "Psychological defense styles, childhood adversities and psychopathology in adulthood". *Child Abuse & Neglect*, 30,157-170.
- Pery, J., & Cooper, S, H. (1986). A preliminary report on defense and conflicts associated with BPD, *Journal of American psychoanalysis Association*, 34, 803-806.
- Rogers, D. & Dodson, S (1988). Burnout in occupational therapists. *American Journal of Occupational Therapy*, 42, 787-792.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1993). The future of burnout. In W. B. Schaufeli, C. Maslach, & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 253-259). Washington, DC: Taylor & Francis.
- Simeon, D., Guralnik, O., Knutelska, M. and Schmeidler, J. (2002). "Personality factors associated with dissociation: temperament, defenses, and cognitive schemata". *American Journal of Psychiatry*, 159, 489-491.
- Sinha, B. K., Watson, D. C. (1999). "Predicting personality disorder traits with the defense style questionnaire in a normal sample". *Journal of Personality Disorders*, 13(3), 281-286.
- Takai, M; Takashaki, M; Iwamitsu, Y; Ando, N; Okazaki, S. (2009). The experience of burnout among home caregivers of patients with dementia: relations to depression and quality of life. *Journal of gerontology and geriatrics* 49(2009) e1\_e5
- Vaillant, G. E. (1994). Ego mechanism of defense and personality psychopathology *Journal of abnormal psychology*, 103, 44-50.
- Vaillant, G. E. (1971). *Theoretical hierarchy of adaptive ego mechanisms*. *Archives of General Psychiatry*, 24, 107-118.
- Vaillant, G. E. (2003). *Mental health*. *American Journal of Psychiatry*, 160, 1373-84.