

مدیریت تولید و عملیات، دوره چهارم، پیاپی (۷)، شماره (۲)، پاییز و زمستان ۱۳۹۲

دریافت: ۹۱/۲/۴ پذیرش: ۹۲/۶/۲۰

صص: ۱۵۰-۱۳۳

## ارتباط بین یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی در میان کارگران شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان

محمدعلی نادى<sup>۱</sup>، محمدحسین یارمحمدیان<sup>۲</sup>، هاجر عزیزی<sup>۳\*</sup>

۱- استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد

خوراسگان(اصفهان)

۲- استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه

آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)

### چکیده:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین یادگیری غیر رسمی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین کارگران شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان اجرا گردید. روش پژوهش توصیفی و از نوع علی- همبستگی بوده و برای تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی از نمره میانگین، انحراف معیار و درصدهای فراوانی و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی چندگانه، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و روش تحلیل مسیر استفاده شد. در این پژوهش ضریب همبستگی میان یادگیری غیر رسمی و رضایت شغلی و میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در سطح  $P=0/01$  معنی دار بود، ولی میان فرسودگی شغلی و سلامت روان و هم چنین سلامت روان و رضایت شغلی معنی دار نبوده است. نتایج پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی و یادگیری غیررسمی توان پیش‌بینی رضایت شغلی را داشته است. بین یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی و هم چنین میان یادگیری غیررسمی و سلامت روان ارتباطی مشاهده نشد. اعتبار مدل ادراکی پژوهش از طریق تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی ارزیابی شد که نتایج گویای تأثیر مستقیم یادگیری غیررسمی بر رضایت شغلی و تأثیر غیرمستقیم فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی بود. اساسی ترین محدودیت این تحقیق مربوط به روایی بیرونی یا همان قدرت تعمیم دهی نتایج باز می‌گردد، بدین صورت که یافته‌های حاصل از این پژوهش قابلیت تعمیم به کارخانجات فولاد سازی دیگر، سایر صنایع و ارگان‌های دولتی را ندارد.

**واژه‌های کلیدی:** یادگیری غیررسمی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، سلامت روان، کارگران، کارخانه ذوب آهن.

## مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌ها است. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند. انسان‌ها گردانندگان اصلی هر نوع سازمانی هستند، آنانند که به کالبد سازمان‌ها جان می‌بخشند و تحقق اهداف سازمان را میسر می‌سازند (ظهوری و همکاران، ۱۳۸۷). بر طبق دیدگاه هرسی و بلانچارد موفقیت سازمان‌ها به استفاده کارآمد از منابع انسانی بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵). از سوی دیگر نیز انسان‌های سالم گردانندگان موفق‌تری هستند، این صحت و سلامت هم از لحاظ جسمی و هم از حیث روانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. رضایت شغلی<sup>۱</sup> که از عوامل مهم و تأثیرگذار بر کیفیت کار و زندگی نیروی انسانی است عبارت است از حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی که دارای ابعاد و عوامل گوناگون می‌باشد. تت و دایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند (یارمحمدی منفرد و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد انتظاراتی است که فرد از شغل خود دارد (لو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). بر اساس مطالعات صورت گرفته عواملی مانند تنش شغلی<sup>۳</sup> (ملک زاده و همکاران، ۱۳۸۴)، استرس شغلی<sup>۴</sup> (سلیمان نژاد، ۱۳۸۳)، فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> (الیت و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ برومی و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹؛ اوزارت و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶)، فشارهای روانی<sup>۹</sup> (یزدی و جعفری، ۱۳۸۹)، سلامت روان<sup>۱۰</sup> (می‌لی و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹) و متغیر

جدیدتری به اسم یادگیری غیر رسمی<sup>۱۲</sup> (آلوندین<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۰؛ گای و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۹) بر رضایت شغلی تأثیر گذار است. از میان مؤلفه‌های مؤثر بر رضایت شغلی که بدان اشاره شد در ادامه به معرفی سه متغیر سلامت روان، فرسودگی شغلی و یادگیری غیر رسمی پرداخته خواهد شد. سلامت فقط به سلامت جسمی محدود نشده است و جنبه‌های روانی و اجتماعی زندگی فرد را نیز در بر می‌گیرد (محمدی، ۱۳۸۶). فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود آید بلکه به سبک زندگی فرد و ساعت‌های بیداری او نیز تسری می‌کند (هرشن سن و پاور، ۱۳۷۴). و یادگیری غیر رسمی که چندین سال بیشتر از ظهور آن نمی‌گذرد عبارت است از یک فرآیند یادگیری مستمر که در سراسر عمر انسان ادامه می‌یابد و می‌تواند در همه زمان‌ها و مکان‌ها روی دهد (بیسر و بنتات<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰). راسل و همکاران معتقدند هر شغلی با استرس همراه است، اما برخی مشاغل به سبب حساس بودن نوع وظایف و مسئولیت‌های آن بسیار پراسترس است (خدابخش و منصور، ۱۳۸۹). اشتغال در صنایع مختلف نیز استرس‌هایی را به دنبال دارد، به عنوان مثال در صنایع فولادی شرایط نامساعد محیط کار و عوامل زیان آور محیطی از جمله عواملی است که حساسیت و استرس زیادی را به دنبال خواهد داشت. کارگران کارخانه ذوب آهن با عوامل زیان بار و حادثه‌ساز زیادی در کارگاه‌ها مواجه هستند که عبارت است از: سر و کار داشتن افراد با مواد مذاب که ممکن است باعث سوختگی‌های شدید شود، سر و صدای زیاد که کارگران را ممکن است با مشکلات شنوایی درگیر کند، قرار گرفتن در معرض حرارت، گرما، ریختن و پاشش مواد مذاب،

آلودگی چدن و سیلیس و عواملی از این قبیل که در کل محیط کاری خشنی را به وجود آورده است. هم چنین داشتن شیفت‌های کاری و بر هم خوردن ساعات خواب و بیداری نگرش افراد در مورد رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد که ممکن است نارضایتی شغلی و فرسودگی شغلی را موجب شود. با مشخص ساختن میزان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی و هم چنین سلامت روان کارگران می‌توان برنامه‌هایی برای پیشگیری و حمایت از کارکنان آسیب پذیر به اجرا در آورد که نتایج این پژوهش می‌تواند در این زمینه یاری رسان باشد. بنابر آنچه که بیان شد این پژوهش درصدد است به بررسی رابطه بین یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی در بین کارگران کارخانه ذوب آهن اصفهان بپردازد و امید است برنامه‌ریزی‌هایی که بر اساس نتایج این تحقیق صورت می‌گیرد، کاهش عوارض جسمی و روانی مشاغل سخت در این کارخانه را در پی داشته باشد.

#### پیشینه تحقیق

مطالعات رسمی در زمینه رضایت شغلی با مطالعات هائورن<sup>۱۶</sup> در اوایل دهه ۱۹۳۰ شروع شد و تا کنون به طور وسیعی مورد مطالعه واقع شده است. در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرده که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، صاحب‌نظران و مدیران را قانع کردند که کارگر خوشحال، کارگری سود آور است. داوال و همکاران<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۹، ص ۳) بیان می‌دارند که رضایت شغلی درجه‌ای از رضایت و خوشحالی است که فرد نسبت به شغلش دارد و این میزان رضایت زمانی بیشتر است که فرد احساس می‌کند که بر راه‌های به انجام رساندن وظایفش کنترل

کامل دارد. رضایت شغلی را می‌توان به دو طریق تعریف کرد: یکی به عنوان میزان خشنودی فردی در رابطه با کار و دیگری به عنوان احساس لذت و موفقیت ناشی از اجرای موفقیت آمیز مشاغل. هم چنین رضایت شغلی به طور کلی با درخواست از افراد برای درجه بندی خصیصه های منفرد شغلشان و سپس جمع بستن پاسخ‌ها برای رسیدن به یک نمره کلی سنجش می‌شود (می لی و همکاران، ۲۰۰۹). یکی از جدیدترین نظریه ها در زمینه رضایت شغلی نظریه ترز است. وی در نظریه خود با عنوان (جستجوی معنا در محیط کار) تلاش کرده است تا از دیدگاه روان شناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده و آنها را مطلوب سازد، شناخته و راه های عملی ساختن آنها را تعیین می‌کند. بعضی از این عوامل عبارتند از: قدردانی<sup>۱۸</sup>، توازن<sup>۱۹</sup>، چالش، بحث و گفتگو، جهت گیری، تناسب، رشد شخصی، انعطاف پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت و حمایت (جوهری، ۱۳۸۸). بر طبق نظریه ارزش لاک رضایت شغلی اساساً ناشی از اهمیتی است که پاداش‌ها یا دست آوردهای شغلی برای افراد دارند. افراد با داشتن چیزهایی که برایشان ارزشمند است راضی می‌گردند. هر چه نزدیکی بین ارزش‌های افراد و آنچه که از شغل خود بدست می‌آورند بیشتر باشد رضایت افراد بالاتر است. اگر مشخص باشد که افراد برای نتایج حاصل از یک کار خاص چقدر ارزش قائل هستند، می‌توان از این آگاهی برای پیش بینی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی استفاده کرد. مثلاً اگر در یک سازمان کارکنان برای استقلال کاری ارزش قائلند، آرزوی عمل در انجام وظایف می‌تواند منجر به رضایت شود (بارون و کنی، ۲۰، ۱۹۹۰).

بهداشت روان از پیشینه‌ای به قدمت انسان متمدن و تاریخچه‌ای کوتاه، به لحاظ علمی برخوردار است. با اینکه فلاسفه هزاران سال در خصوص سعادت سخن گفته‌اند. صرفاً در سال ۱۹۰۸ بود که برای نخستین بار کانونی برای بهبود سلامت روان تأسیس گردید و در سال ۱۹۱۹ جامعه ملی سلامت روان تشکیل شد. اصطلاح سلامت روان بیانگر وضعیت سلامت فرد است که نداشتن بیماری‌های روان تنی، اضطراب و اختلال خواب، اختلال در رفتارهای اجتماعی و افسردگی شدید را در بر می‌گیرد (گلدبرگ و هیلر<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۷، ص ۱۴۰). جانسون نیز معتقد است که سلامت روان به معنای اجرای موفقیت‌آمیز عملکرد روانی است که منجر به فعالیت‌های سازنده، برقراری ارتباط با سایر افراد جامعه و توانایی تطبیق با تغییرات یادگیری و اعتماد به نفس می‌شود (عارفی، ۱۳۸۹). مینجر بیان می‌دارد که سلامت روان عبارت است با سازش فرد از جهان اطرافش در حداکثر امکان، به طوری که باعث شادی و برداشت مفید و مؤثر او به طور کامل شود. اما از نظر کارشناسان سازمان جهانی بهداشت، سلامت فکر و روان این طور تعریف شده است: سلامت فکر عبارت است از قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی، عادلانه و مناسب (میلانی فر، ۱۳۸۶، ص ۳). نجات و ایروانی بیان می‌دارند که فروم تصویر روشنی از شخصیت سالم به دست می‌دهد. چنین انسانی عمیقاً عشق می‌ورزد. آفریننده است، قوه تعقلش را کاملاً پرورانده، جهان و خود را به صورت عینی ادراک می‌کند، حس هویت پایداری دارد، با جهان در پیوند است و در آن ریشه دارد و حاکم و عامل بر خود و

سرنوشت خویشتن است (رشیدی، ۱۳۸۸). از نظر فرانکل فردی که از لحاظ روانی سالم است آزادی انتخاب عمل دارد و مسئولیت پذیر است، از زندگی معنای مناسبی یافته است و نسبت به کار خود تعهد دارد، از مرز توجه به خود گذشته و به دیگران توجه می‌کند.

نخستین بارگرین در سال ۱۹۶۱ واژه فرسودگی شغلی را به کار برد (علوی و همکاران، ۱۳۸۸) و پس از آن فرودنبرگر تعریفی از این اصطلاح را ارائه نمود. بر اساس نظر وی فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد زندگی است (محمدی، ۱۳۸۵). پانیز بیان می‌دارد که پس از مطرح شدن فرسودگی شغلی در اواسط دهه ۱۹۷۰ در متون علمی، این موضوع به طور گسترده و مستمر مورد توجه محققان قرار گرفته است (صاحب زاده و همکاران، ۱۳۸۹). پدیده فرسودگی شغلی که از فشارهای محیط کار و نوع شغل افراد ایجاد می‌شود، ۴۰ درصد از افراد جامعه‌های صنعتی را در دام خود گرفتار می‌سازد (مزلاخ و همکاران<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۱). جرج و همکاران علل فرسودگی شغلی را فشار حجم کار زیاد، نداشتن احاطه بر فرآیند کار، نبود پاداش، ضعف ارتباطی میان همکاران، بی عدالتی در پرداخت دستمزد، بی ارزش بودن فرد و دوگانگی میان ارزش‌های فردی و شغلی می‌داند (طوبائی و همکاران، ۱۳۸۸). شوفلی معتقد است که فرسودگی شغلی در نتیجه کمبود ارتباط متقابل فرد با مراجعان، همکاران و سرپرستان می‌باشد و زمانی که فرد متوجه شود که حقوق و مزایایی که دریافت می‌کند کمتر از آن چیزی است که هزینه کرده در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (پانیز<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۲).

آمادگی یادگیری، تجربه، شوخ طبعی در یادگیری، انگیزش، اهداف یادگیری و سازمان یادگیری (بیسر و بتات، ۲۰۱۰). طبق نظر کمیسیون اروپا (۲۰۰۰) یادگیری غیر رسمی یک همراه طبیعی زندگی روزمره است و برخلاف یادگیری رسمی لزوماً یک یادگیری ارادی و آگاهانه نیست و ممکن است به عنوان عاملی برای افزایش دانش یا مهارت از سوی افراد در نظر گرفته نشود.

بکت و هاگر مدلی را ارائه دادند و به بیان تعاریف عملی از یادگیری غیر رسمی پرداختند و اظهار کردند، افرادی که قادرند از فعالیت‌ها و تجارب گذشته خود درس بگیرند (که در واقع همان یادگیری غیر رسمی است) پیشرفت بیشتری دارند. البته این بدان معنا نیست که همه انواع یادگیری به یک میزان سودمند هستند. آنها هم چنین به چند خصیصه کلیدی یادگیری غیر رسمی اشاره کرده‌اند. شایان ذکر است که همه انواع یادگیری‌های غیر رسمی حائز این خصایص نمی‌باشند بلکه این ویژگی‌ها مربوط به یادگیری غیر رسمی است که از عمل ناشی می‌شود و عبارت است از: فعالیت‌های مربوط به یادگیری غیر رسمی ارگانیک<sup>۲۶</sup> و کل‌گرا<sup>۲۷</sup> است، یادگیری غیر رسمی زمینه‌ای است، بر اساس تجربه و فعالیت بنا شده است، در موقعیت‌هایی بروز می‌کند که در آنها یادگیری هدف اصلی نیست، غالباً همیارانه است و با مشارکت افراد بهتر نتیجه می‌دهد (هاگر و هالیدی<sup>۲۸</sup>، ۲۰۰۹).

کسه و همکاران در مدل یادگیری غیر رسمی در محل کار بیان می‌کنند، که این جریان منطقی با موقعیت‌های شغلی چالش برانگیز آغاز می‌شود و مجموعه‌ای هشت مرحله‌ای را در بر می‌گیرد که به فرآیند حل مسأله شباهت زیادی دارد. طرح‌ریزی زمینه، پاسخ به جرقه یک تجربه یادگیری بالقوه،

مطالعه چرنیس<sup>۲۴</sup> (۱۹۹۲) نشان داده است که سه مرحله وجود دارد تا یک فرد به فرسودگی شغلی برسد. در مرحله اول سه نوع تنیدگی وجود دارد که عبارتند از:

- عوامل تنیدگی زای فردی مثل انتظارات و انگیزش‌ها

- عوامل تنیدگی زای بین فردی مانند تماس با مراجعان، روابط با همکاران، مدیران و سرپرستان

- عوامل تنیدگی زای سازمانی مانند تراکم کار، مقررات اداری و فشار کار

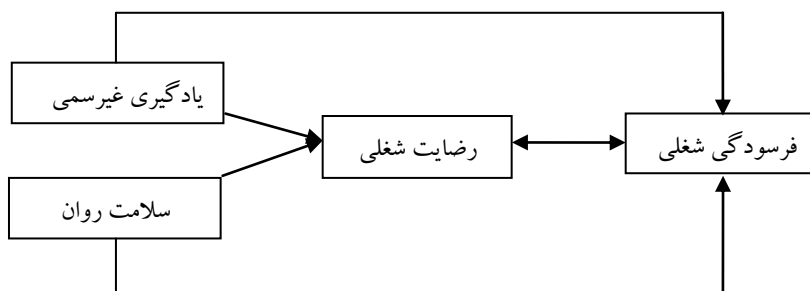
مرحله دوم یا فشار روانی با مؤلفه‌های روانشناختی، جسمانی و رفتاری همراه است که این مرحله با مؤلفه خستگی هیجانی مزلاخ مطابقت دارد. مرحله سوم، مقابله دفاعی نام دارد که با تغییر در بازخورد و رفتار مانند سرزنش کردن مراجعان به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه و همدردی با آنان و متأثر نشدن از درد و رنج دیگران همراه است که مطابق با مؤلفه شخصیت زدایی مزلاخ است (چرنیس، ۱۹۹۲).

به نظر می‌رسد که اولین مباحث مربوط به یادگیری غیر رسمی را می‌توان در نظرات تربیتی دیویی (۱۹۳۸) یافت. در فلسفه‌های فالت و دیویی بر اهمیت یادگیری غیر رسمی تأکید شده است، هرچند این اصطلاح تا زمانی که نولز (۱۹۵۰) اثر خود را تحت عنوان آموزش غیر رسمی بزرگسالان چاپ نکرد، پدیدار نشد. پژوهش در مورد این عرصه نیز بعدها یعنی از دهه ۱۹۸۰ به بعد رونق یافت (مارسیک و واتکینز<sup>۲۵</sup>، ۲۰۰۱). ریورا و پارادایز و مک استراویک معتقدند: یادگیری هنگامی رخ می‌دهد که یک تغییر در رفتار فردی مشاهده شود که فرآیند یادگیری را تجربه کرده است و وی رفتار متفاوتی را با قبل نشان دهد که در آن شش اصل یادگیری مشاهده می‌شود:

تفسیر تجربه، بررسی راه حل‌های بدیل، انتخاب راهبردهای یادگیری، تولید راه حل‌های جایگزین، ارزیابی پیامدهای قصد شده و قصد نشده و ارزشیابی مطالب آموخته شده از جمله این مراحل هستند (نادی و سجادیان، ۱۳۸۸، ص ۱۶۳).

در پایان این بخش به معرفی مدل پیشنهادی پژوهش پرداخته می‌شود: رضایت شغلی که به عنوان یک نگرش در نظر گرفته می‌شود، احساس افراد را در زمینه کل شغل و نیز جنبه‌های مختلف آن منعکس می‌کند (اسپکتور، ۲۰۰۶). پژوهش‌های متعددی در مورد سنجش رضایت شغلی صورت گرفته که در نهایت به شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش یا افزایش رضایت شغلی منجر شده است. اوزارت و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهش خود مشخص کردند که رضایت شغلی دارای رابطه معکوس با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت است، ولی با موفقیت فردی رابطه مثبت دارد. در این پژوهش بیان شده است که تعداد شیفت‌های کاری یکی از عوامل پیش بین برای فرسودگی شغلی است. هم چنین پیکو (۲۰۰۶) در تحقیقی بیان کرد که فرسودگی شغلی و به خصوص خستگی عاطفی به شدت با نارضایتی شغلی در ارتباط است، بنابراین فرسودگی شغلی دارای رابطه مستقیم با رضایت شغلی است. فرسودگی شغلی متغیری است که رابطه‌ای دو جانبه با رضایت شغلی دارد. بنا بر نظر الیت و همکاران (۲۰۰۴)؛ برومی و همکاران (۲۰۰۹) رضایت شغلی پائین باعث شروع علائمی می‌شود که اگر به آن توجه نشود، فرسودگی شغلی را به دنبال خواهد داشت. از طرف دیگر وایسر و همکاران<sup>۲۹</sup> (۲۰۰۳) بیان کرده‌اند که فرسودگی شغلی با رضایت شغلی پائین رابطه دارد، بدین معنا که ارتباط میان رضایت

شغلی و فرسودگی شغلی دو طرفه بوده و به زعم نگارندگان پائین بودن یکی می‌تواند باعث افزایش دیگری شود. بهروزیان و همکاران (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای که بر روی کارکنان بخش خصوصی پتروشیمی ماهشهر انجام داده به این نتیجه رسیده است که هرچه افراد از نظر سلامت عمومی در وضعیت بهتری باشند، رضایت شغلی بیشتری نیز خواهند داشت. پس بنابراین تحقیق سلامت روان نیز یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است. گای و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی تازه‌ترین یافته‌ها در مورد عوامل مرتبط و مؤثر بر رضایت شغلی مدرسین پرستاری را گردآوری نموده است. با توجه به اینکه شغل مدرسین پرستاری به طور مستقیم با آموزش در ارتباط است، یادگیری غیررسمی به عنوان یکی از عوامل مهم در افزایش رضایت شغلی معرفی شده است. آلوندین (۲۰۱۰) نیز به بررسی رابطه میان یادگیری غیررسمی و رضایت شغلی پرداخته و به این نتیجه رسیده است که یادگیری غیررسمی با رضایت شغلی در ارتباط است. هم چنین بیان می‌دارد، مک کلند مدعی است که فاکتورهای یادگیری غیر رسمی (به عنوان مثل: نیاز به تحصیل) تأثیرات مثبتی بر فرد و به دنبال آن بر عملکرد سازمانی دارد. اشخاص سریع تر ترقی کرده، حقوق بیشتری دریافت می‌کنند و سازمان‌ها نیز سود بیشتری را کسب کرده و سریع تر رشد می‌کنند. از آنجائی که رشد و ارتقاء افراد در سازمان و میزان رضایت از حقوق و پاداش‌های دریافتی (با توجه به گویه‌های پرسشنامه رضایت شغلی) از عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی است، بنابراین یادگیری غیر رسمی نیز می‌تواند بر رضایت شغلی مؤثر باشد و باعث افزایش آن شود.



شکل (۱): مدل ادراکی پژوهش

نکته قابل توجه در این قسمت این است که به دلیل اینکه در مورد ارتباط برخی از متغیرها پیشینه و پژوهش مشابهی وجود نداشته، به جای بیان فرضیه از سؤال استفاده شده است که عبارت است از:

- سؤال پژوهش: مدل معادله ساختاری روابط بین متغیرهای یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی چگونه است؟

#### روش پژوهش

در مطالعه حاضر هدف کشف روابط بین متغیرها، پیش بینی تغییرات متغیر ملاک از روی تغییرات متغیر پیش بین و هم چنین آزمودن مدل پیشنهادی با مدل های علی یا ساختاری است، بنابراین این پژوهش از زمره پژوهش های همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارگران دو بخش ریخته گری و فولادسازی و نورد کارخانه ذوب آهن تشکیل دادند. بر اساس آمار به دست آمده تعداد کارگران شاغل در مدیریت نورد ۲۰۳۲ و در بخش ریخته گری و فولادسازی ۱۴۴۶ نفر بود، که در کل جامعه آماری ۳۴۷۸ نفری را به دست داد. از این تعداد به شیوه تصادفی ساده و بر حسب جدول کوهن و همکاران (نادی و سجادیان، ۱۳۸۹) ۳۴۶ نفر به عنوان

بر اساس مطالعات صورت گرفته و بنابر آنچه که بیان شد مدلی مفهومی در این پژوهش معرفی می گردد. در شکل (۱) نشان داده شده که سلامت روان و یادگیری غیر رسمی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی است و فرسودگی شغلی نیز رابطه ای دو طرفه با رضایت شغلی دارد به این صورت که رضایت شغلی پائین، فرسودگی شغلی را به دنبال دارد و هم چنین فرسودگی شغلی باعث عدم رضایت شغلی می شود. در این پژوهش دو متغیر سلامت روان و یادگیری غیر رسمی به عنوان متغیرهای پیش بین و فرسودگی شغلی هم به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است. با توجه به نقش رضایت شغلی در میان این سه متغیر، از آن به عنوان متغیر واسطه ای یاد می شود.

بنابر مبانی نظری و تئوریک فرضیات این پژوهش عبارت است از:

- فرضیه اول: بین رضایت شغلی با متغیرهای یادگیری غیررسمی، سلامت روان و فرسودگی شغلی و بین فرسودگی شغلی و سلامت روان ارتباط وجود دارد.
- فرضیه دوم: متغیرهای یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان توان پیش بینی رضایت شغلی را دارا هستند.

حجم نمونه انتخاب شدند. از میان پرسشنامه هایی که توزیع گردید، تعداد ۲۹۰ پرسشنامه برگشت داده شد که ۴۰ عدد از آن مخدوش بوده و در نهایت ۲۵۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، که بر این اساس نرخ بازگشت ۸۳/۸۱ درصد گزارش شد.

میانگین سنی افراد، ۳۴/۹۴ (با انحراف معیار ۶/۷۳) بود. ۸۹ درصد کارگران مدرک تحصیلی بالاتر از دیپلم و حدود ۱۱ درصد مدرک زیر دیپلم داشتند، هم چنین ۸۸ درصد مشارکت کنندگان دارای سنوات خدمت زیر ۲۰ سال بودند و ۱۲ درصد باقیمانده سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال را داشتند.

در این پژوهش از چهار پرسشنامه برای گردآوری داده استفاده شد.

**پرسشنامه رضایت شغلی:** وار و همکاران در سال ۱۹۷۹ این پرسشنامه را ابداع کرده اند که شامل ۱۵ ماده است و رضایت شغلی را به صورت کلی می سنجد. طیف پاسخ دهی پنج درجه ای لیکرت از اصلاً راضی نیستم=۱ تا خیلی راضی هستم=۵ است. ضریب تأثیر آلفا بین ۰/۸۸ - ۰/۸۵ و ضریب همبستگی آزمون- بازآزمون برای یک دوره شش ماهه ۰/۶۳ بوده است. هم چنین آلفای کرونباخ در مطالعه وار و همکاران، ۰/۸۹ گزارش شده است. این پرسشنامه توسط لو و همکاران (۲۰۰۷) مجدداً استفاده و اعتبار یابی شده است. آلفای کرونباخ به دست آمده در پژوهش حاضر ۰/۹۰ است.

**پرسشنامه سلامت روان:** این پرسشنامه در سال (۱۹۷۲) توسط گلدبرگ و بلک ویل ابداع شده و به طور گسترده در پژوهش های متعددی مورد استفاده قرار می گیرد و شناخته شده ترین ابزار غربالگری در است. سؤالات ۵-۱ نیاز به دستیابی، ۸-۶ نگرش های مثبت پاسخگویان، ۱۱-۹ نگرش های منفی

روان پزشکی است (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). در این تحقیق از فرم ۱۲ سؤالی آن که در سال (۱۹۸۸) توسط گلدبرگ و ویلیامز تهیه و اعتباریابی شده، مورد استفاده قرار گرفته است. هم چنین فرم ۱۲ سؤالی پرسشنامه توسط گائو و همکاران<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۴) استفاده و مجدداً اعتبار یابی شده است، نادى و سجادیان نیز سال ۱۳۸۹ در ایران استفاده و اعتبار یابی کرده اند. طیف پاسخ دهی چهار درجه ای لیکرت از هرگز=۰ تا همیشه=۳ است. ضریب آلفا در این پژوهش برای کل پرسشنامه ۰/۸۵، و برای خرده مقیاس های اضطراب و افسردگی، اختلال در عملکرد اجتماعی و از دست دادن اعتماد به نفس به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۹۳ و ۰/۸۱ گزارش شده است.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی:** این پرسشنامه توسط مزلاخ و همکاران در سال (۱۹۸۱) تهیه شده و شامل ۲۲ ماده و ۳ خرده مقیاس خستگی عاطفی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت می باشد که برای هر کدام از این زیر مقیاس ها چند ماده ذکر شده است. سؤالات ۹-۱ خستگی عاطفی، سؤالات ۱۷-۱۰ عملکرد شخصی و سؤالات ۲۲-۱۸ مسخ شخصیت را می سنجد. مقیاس این پرسشنامه هفت درجه ای لیکرت و از هرگز=۰ تا هر روز=۶ است. آلفای کرونباخ در این پژوهش نیز محاسبه شده که برای کل پرسشنامه و خرده مقیاس ها به ترتیب؛ ۰/۸۷، ۰/۷۶، ۰/۸۹ و ۰/۷۴ بوده است.

**پرسشنامه یادگیری غیر رسمی:** پرسشنامه توسط آلوندین (۲۰۱۰) تهیه و اعتبار یابی شده است. این پرسشنامه ۲۹ سؤالی چندین مؤلفه را تحت پوشش قرار داده و طیف پاسخ دهی آن به صورت بلی و خیر پاسخگویان، ۱۸-۱۲ تخصیص منابع و زمان برای یادگیری، ۲۱-۱۹ نگرش های مثبت بالادستان، ۲۴-



### یافته تحقیق و بحث

این قسمت مربوط به بررسی یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها است که به طور خلاصه در پنج جدول آورده شده‌اند که در ادامه بررسی خواهند شد.

۲۲ نگرش‌های منفی بالادستان و ۲۹-۲۵ میزان دستیابی به اطلاعات را می‌سنجد. میزان آلفای کرونباخ گزارش شده در پژوهش آلودرین برای کل پرسشنامه ۰/۷۳۸ و در مطالعه حاضر ۰/۸۷ بوده است. این ضریب برای خرده مقیاس‌ها به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۶۸، ۰/۶۱، ۰/۷۶، ۰/۸۵، ۰/۸۹، ۰/۷۷، ۰/۵۹ و ۰/۹۴ به دست آمده است.

جدول(۱): ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سلامت روان		فرسودگی شغلی		رضایت شغلی		
P	R	P	R	P	R	
/	/	/	/	* /	/	یادگیری غیررسمی
/	/	/	- /	* /	/	نیاز به دستیابی
/	/	/	- /	* /	/	نگرش‌های مثبت پاسخ گویان
/	/	* /	/	** /	- /	نگرش‌های منفی پاسخ گویان
/	- /	/	/	** /	/	تخصیص منابع و زمان برای یادگیری
/	/	/	- /	* /	/	نگرش‌های مثبت بالادستان
/	- /	* /	/	/	/	نگرش‌های منفی بالادستان
/	/	/	/	* /	/	دستیابی به اطلاعات
-	-	/	/	/	/	سلامت روان
		/	/	/	/	اضطراب و افسردگی
		* /	/	** /	- /	عملکرد اجتماعی
		* /	/	* /	/	اعتماد به نفس
		-	-	* /	- /	فرسودگی شغلی
				* /	- /	خستگی عاطفی
				* /	/	احساس کفایت شخصی
				* /	/	مسخ شخصیت
				-	-	رضایت شغلی

\* $P < 0.05$     \*\* $P < 0.01$

( $r = -0.151$ )، با تخصیص منابع و زمان برای یادگیری ( $r = 0.159$ )، با نگرش‌های مثبت بالادستان ( $r = 0.377$ )، با دستیابی به اطلاعات ( $r = 0.263$ )، با عملکرد اجتماعی ( $r = 0.160$ )، با اعتماد به نفس

نکته: داده‌های جدول (۱) مربوط به فرضیه اول پژوهش است

چنانکه در جدول (۱) قابل مشاهده است رضایت شغلی با یادگیری غیررسمی ( $r = 0.308$ )، با نیاز به دستیابی ( $r = 0.233$ )، با نگرش‌های مثبت پاسخ گویان ( $r = 0.234$ )، با نگرش‌های منفی پاسخ گویان

بالادستان ( $r=0/185$ )، با عملکرد اجتماعی ( $r=0/249$ ) و با اعتماد به نفس ( $r=0/242$ ) معنادار بود ولی رابطه بین فرسودگی شغلی با یادگیری غیررسمی، نیاز به دستیابی، نگرش های مثبت پاسخ گویان، تخصیص منابع و زمان برای یادگیری، نگرش های مثبت بالادستان، دستیابی به اطلاعات، سلامت روان و اضطراب و افسردگی ( $P=0/05$ ) معنادار نبود. هم چنین رابطه میان سلامت روان با یادگیری غیررسمی و مؤلفه های آن ( $P=0/05$ ) معنادار نبود.

( $r=0/290$ )، با فرسودگی شغلی ( $r=-0/311$ )، با خستگی عاطفی ( $r=-0/043$ )، با احساس کفایت شخصی ( $r=0/211$ ) و با مسخ شخصیت ( $-0/401$ ) در سطح  $P=0/05$  یا  $P=0/01$  رابطه معنادار دارد ولی با نگرش های منفی بالادستان ( $r=0/105$ )، با سلامت روان ( $r=0/014$ ) و با اضطراب و افسردگی ( $r=0/021$ ) رابطه معنادار ندارد. رابطه میان فرسودگی شغلی با نگرش های منفی پاسخ گویان ( $r=0/331$ )، با نگرش های منفی

جدول (۲): رگرسیون گام به گام بین یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان با رضایت شغلی

R	سطح معناداری	آماره F	R تعدیل یافته	ضریب تعیین $R^2$	ضریب همبستگی R	
0/098	0/001	26/36	0/094	0/098	0/312	اول
0/117	0/001	36/15	0/208	0/214	0/463	دوم

نکته: داده ها مربوط به فرضیه دوم پژوهش است

نشان دهنده آن است که نقش یادگیری غیررسمی برای پیش بینی رضایت شغلی در این پژوهش قوی تر ظاهر شده است.

بر اساس نتایج جدول (۲) فرسودگی شغلی به تنهایی ۹ درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین می کند با ورود متغیر یادگیری غیررسمی میزان واریانس تبیین شده به ۲۰ درصد افزایش می یابد. این

جدول (۳): رگرسیون چندگانه برای پیش بینی رضایت شغلی براساس یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان

VIF	سطح معناداری	آماره T	ضریب استاندارد	خطای استاندارد	ضرایب غیر استاندارد	
1	0/001	38/21	-	1/71	65/41	مرحله اول
-	0/001	-5/13	-0/312	0/027	-0/137	ضریب ثابت
-	0/001	17/96	-	2/85	51/22	فرسودگی شغلی
1/01	0/001	-6/09	0/348	0/025	-0/152	ضریب ثابت
1/01	0/001	6/01	0/344	0/146	0/880	فرسودگی شغلی
						یادگیری غیررسمی

نکته: داده ها مربوط به فرضیه دوم است

شغلی ۰/۳۴۸ واحد کاهش می یابد و به ازای یک واحد افزایش در یادگیری غیررسمی ۰/۳۴۴ واحد افزایش می یابد.

بر اساس نتایج جدول (۳) بهترین پیش بینی کننده رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و یادگیری غیررسمی می باشد. بر اساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در فرسودگی شغلی میزان رضایت

جدول (۴): ضرایب استاندارد، خطاهای استاندارد، مقادیر T سوبل و سطوح معناداری مدل نهایی

R <sup>2</sup>	واریانس باقیمانده	T سوبل	خطای استاندارد	ضریب مسیر	شاخص آماری
۰/۴۲	۰/۵۸	۶/۲۲	۶۳/۹۷	*۰/۴۳	یادگیری غیررسمی ← رضایت شغلی
۰/۴۲	۰/۵۸	-۵/۹۹	۶۳/۹۷	*-۰/۳۹	فرسودگی شغلی ← رضایت شغلی
۰/۴۲	۰/۵۸	۰/۴۲	۶۳/۹۷	۰/۰۲	سلامت روان ← رضایت شغلی
۰/۸۲	۰/۱۸	۱۵/۰۶	۴۰/۷۵	*۰/۹۱	فرسودگی شغلی ← خستگی عاطفی
۰/۰۱	۰/۹۹	-۱/۵۲	۱۲۶/۹۳	-۰/۱۰	فرسودگی شغلی ← احساس کفایت شخصی
۰/۶۶	۰/۳۴	۱۳/۳۲	۲۳/۲۲	*۰/۸۱	فرسودگی شغلی ← مسخ شخصیت
۰/۰۱۱	۰/۸۹	۳/۴۱	۳/۴۰	*۰/۳۳	سلامت روان ← افسردگی و اضطراب
۰/۰۰۰	۱	-۰/۲۱	۷/۹۵	-۰/۰۱	سلامت روان ← عملکرد اجتماعی
۰/۴۷	-۰/۴۷	۴/۴۶	-۱/۲۷	*۱/۲۱	سلامت روان ← اعتماد به نفس
۰/۰۷	۰/۹۳	۳/۵۱	۰/۶۵	*۰/۲۷	یادگیری غیررسمی ← نیاز به دستیابی به اطلاعات
۰/۱۲	۰/۸۸	۴/۶۳	۰/۶۳	*۰/۳۵	یادگیری غیررسمی ← نگرش های مثبت پاسخگویان
۰/۰۰۴	۱	۰/۹۱	۰/۶۹	۰/۰۷	یادگیری غیررسمی ← نگرش های منفی پاسخگویان
۰/۱۹	۰/۸۱	۵/۸۳	۲/۲۵	۰/۴۳	یادگیری غیررسمی ← تخصیص منابع و زمان برای یادگیری
۰/۴۶	۰/۵۴	۹/۱۳	۰/۷۹	*۰/۶۸	یادگیری غیررسمی ← نگرش های مثبت بالادستان
۰/۰۰۵	۰/۹۹	۰/۹۴	۰/۷۰	۰/۰۷	یادگیری غیررسمی ← نگرش های منفی بالادستان
۰/۳۲	۰/۶۸	۷/۶۵	۱/۲۷	*۰/۵۶	یادگیری غیررسمی ← دستیابی به اطلاعات

نکته: داده های جدول (۴) مربوط به سؤال پژوهش است. نکته: علامت \* نشان دهنده ی مسیرهای تعیین شده است

مؤلفه ها حاکی از آن است که خستگی عاطفی به میزان ۰/۹۱ واحد و مسخ شخصیت ۰/۸۱ درصد باعث افزایش فرسودگی شغلی می شود. ولی رابطه میان احساس کفایت شخصی و فرسودگی شغلی با T سوبل ۱/۵۲ تأیید نشده است. از میان مؤلفه های سلامت روان، افسردگی و اضطراب ۰/۳۳ واحد سلامت روان را کاهش می دهد و اعتماد به نفس ۱/۲۱ واحد سلامت روان را بهبود می بخشد، که T سوبل در این دو مسیر به ترتیب برابر با ۳/۴۱ و ۴/۴۶ می باشد. در مورد مؤلفه های یادگیری غیر رسمی نیاز به دستیابی به اطلاعات ۰/۲۷ واحد (T سوبل ۳/۵۱)،

اساس یافته های مدل معادلات ساختاری پژوهش که در شکل (۲) آورده شده است، فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی اثر معکوس داشته است و این بدان معناست که با افزایش یک واحد به فرسودگی شغلی، ۰/۳۹ واحد از رضایت شغلی کاسته می شود. یادگیری غیر رسمی بر رضایت شغلی اثر مستقیم داشته است، و این بدان معناست که با افزایش یادگیری غیر رسمی ۰/۴۳ واحد به رضایت شغلی افزوده می شود، ولی بین سلامت روان و رضایت شغلی رابطه ای به دست نیامده است، به علت اینکه T سوبل (به میزان ۰/۴۲) کمتر از ۱/۹۶ می باشد. همچنین نتایج بین

نگرش‌های مثبت پاسخ گویان ۰/۳۵ واحد (T سوبل) و ۰/۶۸ واحد (T سوبل ۹/۱۳) و دستیابی به اطلاعات ۴/۶۳)، تخصیص منابع و زمان برای یادگیری ۰/۴۳ واحد (T سوبل ۵/۸۳)، نگرش‌های مثبت بالادستان

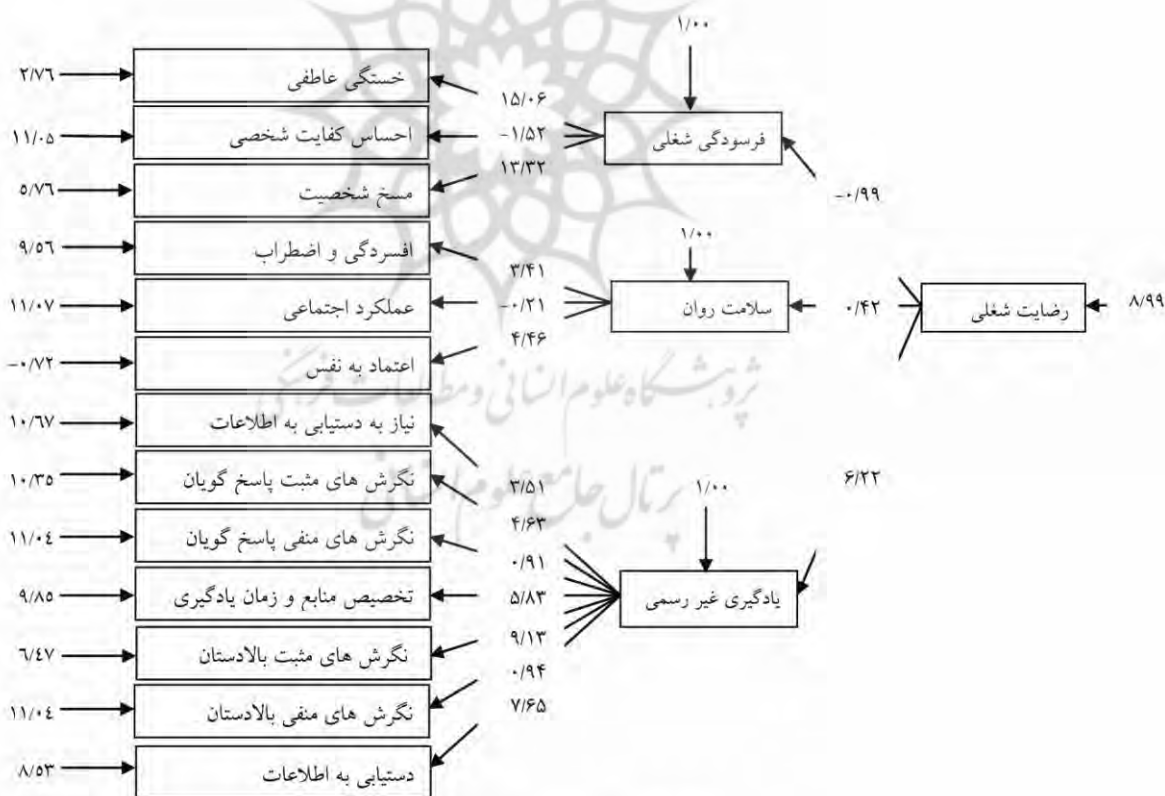
۰/۵۶ واحد (T سوبل ۷/۶۵) افزایش میزان استفاده از یادگیری غیر رسمی را به دنبال خواهد داشت.

جدول (۵): شاخص‌های نیکویی برازش مدل نهایی معادلات ساختاری بر اساس سؤال پژوهش

NFI	CFI	AGFI	GFI	RMR	RMSEA	Df	شاخص‌های برازندگی
۰/۶۲	۰/۶۷	۰/۸۰	۰/۸۵	۲/۷۵	۰/۱۱	۷۲	مدل نهایی

۱ نزدیکتر باشد، بیانگر برازش بهتر مدل می باشد. شاخص دیگر **AGFI** که شکل تصحیح یافته **GFI** می باشد برابر ۰/۸۰ است

بر اساس یافته‌های حاصل از جدول (۵) شاخص‌های برازش مدل حاکی از برازندگی مدل می باشد. شاخص نیکویی برازش <sup>۳۱</sup> **GFI** در سطح (P=۰/۰۰۱) برابر با ۰/۸۵ می باشد که این شاخص هر چه به عدد



شکل (۴-۱): مدل برازش شده پژوهش بر اساس مقادیر  $\beta$

در این مدل سیزده مسیر فرعی دیگر نیز بررسی شد که در ادامه توضیح داده خواهند شد. مسیر چهارم، پنجم و ششم مربوط به مؤلفه‌های فرسودگی شغلی است که از این میان مسیر میان فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی ( $T=15/06$ ) سوبل و ( $0/91 =$ ) و مسیر میان فرسودگی شغلی و مسخ شخصیت ( $T=13/32$  و  $0/81 =$ ) تأیید شده است ولی مسیر میان فرسودگی شغلی و احساس کفایت شخصی ( $T=-1/52$  و  $0/10 = -$ ) تأیید نشده است. مسیر هفتم، هشتم و نهم نیز مربوط به مؤلفه‌های سلامت روان است. مسیر میان سلامت روان و افسردگی و اضطراب ( $T=3/41$  سوبل و  $0/33 =$ ) و مسیر سلامت روان و اعتماد به نفس ( $T=4/46$  سوبل و  $1/21 =$ ) تأیید شده است، ولی مسیر میان سلامت روان و عملکرد اجتماعی ( $T=-0/21$  سوبل و  $0/01 = -$ ) تأیید نشده است. هفت مسیر بعدی مربوط به مؤلفه‌های یادگیری غیر رسمی است که پنج مسیر آن تأیید شده است: یادگیری غیر رسمی و نیاز به دستیابی به اطلاعات ( $T=3/51$  سوبل و  $0/27 =$ )؛ یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های مثبت پاسخ‌گویان ( $T=4/63$  سوبل و  $0/35 =$ )؛ یادگیری غیر رسمی و تخصیص منابع و زمان برای یادگیری ( $T=5/83$  سوبل و  $0/43 =$ )؛ یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های مثبت بالادستان ( $T=9/13$  سوبل و  $0/68 =$ ) و مسیر میان یادگیری غیر رسمی و دستیابی به اطلاعات ( $T=7/65$  سوبل و  $0/56 =$ ) مسیرهای تأیید شده و مسیر میان یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های منفی پاسخ‌گویان ( $T=0/91$  سوبل و  $0/07 =$ ) و یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های منفی بالادستان ( $T=0/94$  سوبل و  $0/07 =$ ) از جمله مسیرهای تأیید شده است.

مدل برازش شده حاصل از یافته‌های پژوهش با مدل مفهومی ادراک شده تفاوت‌هایی دارد. در مدل برازش شده متغیرهای یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی، متغیر ملاک در نظر گرفته شد. علی‌رغم اینکه رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی تأیید نشد ولی مدل به صورت کلی از برازش خوبی برخوردار است. یافته‌های جدول (۳) حاکی از آن است که مقادیر ضریب مسیر و  $T$  سوبل برای دو مسیر از سه مسیر اصلی رضایت شغلی و یادگیری غیر رسمی است، مقدار  $T=6/22$  سوبل و  $0/43 =$  را بیان می‌کند.

در مدل معادلات ساختاری یک مسیر وقتی تأیید می‌شود که میزان  $T$  سوبل از  $1/96$  بزرگتر باشد. بنابراین مسیر اول که ارتباط میان رضایت شغلی و یادگیری غیر رسمی را نشان می‌دهد تأیید شده و این نشان دهنده آن است که یادگیری غیر رسمی بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. این ارتباط در شکل (۲) نیز نشان داده شده است. مسیر دوم نشان دهنده ارتباط میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی است و  $T$  سوبل  $5/99-$  و  $0/39-$  را نشان می‌دهد. این مسیر نیز تأیید شده است و علامت منفی آن نشان دهنده تأثیر معکوس می‌باشد، بدین معنی که فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی مؤثر است و آن را کاهش می‌دهد. مسیر سوم که در شکل (۲) نیز نشان داده شده است  $T$  سوبل  $0/42$  و بتای  $0/02$  را بیان می‌کند. بدلیل اینکه مقدار  $T$  سوبل از  $1/96$  کوچکتر است، این مسیر تأیید نشده است و این به معنای آن است که سلامت روان تأثیری بر رضایت شغلی ندارد.

## نتیجه گیری و پیشنهادات

بر پایه یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه نهایی تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش را به این شکل بیان کرد: یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه معنادار دارد. وقتی این دو متغیر در قالب مدل معادلات ساختاری قرار گرفت نیز این ارتباط تأیید شد. هم چنین رابطه میان تمام مؤلفه‌های یادگیری غیررسمی به غیر از نگرش‌های منفی بالادستان و هر سه مؤلفه فرسودگی شغلی با رضایت شغلی تأیید شده است. ولی بین سلامت روان و یادگیری غیررسمی هیچ رابطه‌ای مشاهده نشد. بین فرسودگی شغلی و سلامت روان نیز رابطه معناداری مشاهده نشد ولی ارتباط بین عملکرد اجتماعی و اعتماد به نفس با فرسودگی شغلی وجود دارد. در جدول (۱) نشان داده شد که رابطه میان عملکرد اجتماعی با فرسودگی شغلی نیرومندتر است. بر اساس نتایج جدول (۲) متغیرهای یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی توان پیش بینی رضایت شغلی را دارا هستند، که نقش یادگیری غیررسمی با ۲۰ درصد واریانس نبین شده قوی تر است.

بر اساس پژوهش آلوندین (۲۰۱۰) و گای و همکاران (۲۰۰۹) یادگیری غیررسمی به عنوان یک عامل اثرگذار بر رضایت شغلی اخیراً وارد مباحث مدیریتی شده است. در پژوهش‌های متعدد دیگر نیز تأثیرگذاری سلامت روان بر رضایت شغلی (می‌لی و همکاران، ۲۰۰۹؛ روت و همکاران، ۲۰۰۸؛ بهروزیان و همکاران، ۱۳۸۸) و هم چنین فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی (الیت و همکاران، ۲۰۰۴؛ اوزارت و همکاران، ۲۰۰۶؛ برومی و همکاران، ۲۰۰۹؛ بخشی، ۱۳۸۹؛ ابوالقاسمی، ۱۳۸۹) نشان داده

شده است. از طرفی رابطه دیگری بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی توسط وایسر و همکاران (۲۰۰۳) بیان شده که نشان دهنده آن است که فرسودگی شغلی بالا، رضایت شغلی را کاهش می‌دهد. بنابراین رابطه‌ای یک طرفه از سوی یادگیری غیررسمی و سلامت روان به طرف رضایت شغلی و رابطه دوطرفه بین فرسودگی و رضایت در قالب مدلی ادراکی در شکل (۱) آورده شده است.

مدل برازش شده نهایی پژوهش نیز در شکل (۲) ترسیم شده است. این مدل‌ها دارای تفاوت‌هایی می‌باشند که ممکن است ناشی از چند علت باشد. مسیر میان سلامت روان و رضایت شغلی تأیید نشده است و این برخلاف پژوهش‌های متعددی است که در این زمینه صورت گرفته است. در این مطالعات از پرسشنامه سلامت عمومی گلدبرگ استفاده شده است، ولی تفاوت در آنجاست که در پژوهش فعلی از فرم کوتاه شده پرسشنامه (۱۲ سؤالی) استفاده شده است که ممکن است سلامت روان را به خوبی اندازه گیری نکرده باشد و این باعث عدم تأیید این ارتباط باشد. دیگر اینکه کارگران در محیط کارخانه و در محل کار اقدام به پاسخ‌گویی به پرسشنامه کرده‌اند که ممکن است دقت لازم را به کار نبرده باشند. دیگر اینکه به دلیل اینکه از چهار پرسشنامه استفاده شده و تعداد زیادی سؤال باید جواب داده می‌شد، احتمالاً از حوصله افراد خارج بوده است و علاوه بر آن طیف پاسخ‌دهی سؤالات نیز متفاوت از یکدیگر بوده است و این می‌تواند که افراد دقت زیادی به خرج دهند. با این وجود آنچه مسلم است اینکه سلامت روان رابطه مستقیم با رضایت شغلی دارد. این ارتباط در مدل

انجام کار، رضایت از کار حاصل خواهد شد. آلوندین (۲۰۱۰) نیز تجربه کاری یادگیرندگان را به عنوان یکی از فاکتورهای یادگیری غیررسمی عنوان می‌کند، تجربه‌هایی که افراد بعد از گذشت چندین سال در شغل خود به دست می‌آورند در واقع نوعی یادگیری است و باعث افزایش رضایت شغلی می‌شود. با توجه به همه آنچه که بیان شد، بهتر است مدیران و سرپرستان در برنامه‌ریزی‌های آینده به یادگیری غیررسمی به عنوان عامل افزایش دهنده رضایت شغلی توجه خاصی داشته باشند. اختصاص زمانی برای یادگیری می‌تواند مؤثر باشد، تهیه بروشورها و کتابچه‌های راهنما و قرار دادن در دسترس افراد سبب حداکثر استفاده از زمان‌های مرده (زمان استراحت ظهر و زمان‌هایی که افراد صرف رفتن به محل کار می‌کنند) می‌شود. بهبود نگرش‌های افراد و تخصیص منابع برای یادگیری و ایجاد زمینه‌های همکاری و مشارکت بین افراد نیز از راه‌کارهای عملی است. در زمینه کاهش فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود که ساعات کاری را در بخش‌هایی که افراد در معرض فرسودگی قرار دارند کاهش دهند. راه‌کاری که در حال حاضر در این بخش‌ها و به طور کلی برای مشاغل سخت به کار می‌رود کاهش سنوات کاری است. به این صورت که این افراد زودتر از موعد بازنشست می‌شوند ولی مزایای یکسانی نسبت به دیگر افراد دریافت می‌کنند. این راه‌کار اگرچه مفید به نظر می‌رسد، ولی باید توجه داشت که اشتغال در چنین محیط‌های سخت کاری (مثلاً برای مدت ۱۵ و یا ۲۰ سال) عوارض شدید جسمی و روحی را به دنبال خواهد داشت.

برازش شده میان مؤلفه‌های عملکرد اجتماعی و اعتماد به نفس تأیید شده است، بدین معنا که عملکرد اجتماعی مطلوب و داشتن اعتماد به نفس سلامت روان را بهبود بخشیده و باعث رضایت بیشتر می‌شود.

رضایت شغلی در واقع تابع عملکرد فرد در سازمان است و برای بهبود عملکرد یادگیری لازم است. فرد باید یاد بگیرد که یک وظیفه را از چه راه‌هایی می‌توان انجام داد و بهترین راه کدام است. از طریق آموزش و یادگیری افراد با اهداف سازمان، قوانین و مقررات سازمانی و هم‌چنین با شرح وظایف خود، همکاران و سرپرستان آشنا می‌شوند. به نظر می‌رسد اطلاع از این موارد باعث بهبود نگرش نسبت به شغل می‌شود. وقتی که کارگر بداند که سرپرست وی به دلیل پیروی از مقررات سازمان و عمل به وظایف خود دستوراتی را صادر می‌کند و وی نیز مجبور به اطاعت از این اوامر است، نارضایتی کمتر دیده می‌شود.

کسه و همکاران (۱۹۹۹) معتقد هستند که یادگیری غیررسمی در محیط کار با یک موقعیت شغلی پالش برانگیز آغاز می‌شود (نادی و سجادیان، ۱۳۸۸). وقتی که فرد در حیطه‌ای از شغل خود احساس نقص می‌کند جرقة یادگیری زده می‌شود و بدین ترتیب فرآیند یادگیری شروع می‌شود. در این فرآیند ممکن است مطالب زیادی آموخته شود حتی به صورت ناآگاهانه، ولی همه اینها باعث رفع نقص موجود خواهد شد. به بیان دیگر عدم توانایی در انجام دادن بخشی از شغل باعث آغاز یادگیری می‌شود و بعد از طی فرآیند یادگیری بدلیل برطرف شدن ناتوانی در

## منابع:

- صاحب زاده، ماندانا؛ کریمی، سعید؛ حسینی، سید محسن؛  
 اختردانش، غزاله، حسینی، سحر. (۱۳۸۹). فرسودگی  
 شغلی در مدیران اجرایی و پرستاری بیمارستان های  
 آموزشی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت،  
 ۷(۴)، ۶۴۸-۶۳۷.
- طوبائی، شهین؛ دقیق افکار، مریم؛ حق شناس، حسن.  
 (۱۳۸۸). رابطه فرسودگی شغلی با سطح بهداشت  
 روان و ویژگی های شخصیتی دندانپزشکان.  
 دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، ۱۰(۴)،  
 ۳۴۸-۳۵۵.
- ظهوری، قاسم؛ رضایی، صادق؛ جرفی، سعید. (۱۳۸۷).  
 بررسی اثرات تصمیم گیری مشارکتی بر رضایت  
 شغلی کارکنان بانک کشاورزی استان  
 خوزستان (مطالعه موردی). دانش مدیریت، ۲۱(۸۰)،  
 ۷۶-۶۱.
- عارفی، مژگان. (۱۳۸۹). رابطه سبک های هویت با  
 سلامت روان دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد  
 خوراسگان و دانشگاه اصفهان. طرح پژوهشی،  
 دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- علوی، سید سلمان؛ جنتی فرد، فرشته؛ داوودی، ع.  
 (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی  
 شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایا. مهندسی  
 خودرو و صنایع وابسته، ۶(۱)، ۲۵-۲۱.
- قاسمی، نظام الدین؛ کجباف، محمدباقر؛ ربیعی، مهدی.  
 (۱۳۹۰). اثربخشی گروه درمانی مبتنی بر کیفیت  
 زندگی بر بهزیستی ذهنی و سلامت روان. روانشناسی  
 بالینی، ۳(۲)، ۳۴-۲۳.
- محمدی، شهناز. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت  
 روانشناختی در دبیران. فصلنامه روانشناسی ایرانی، ۹،  
 ۲۳-۱۵.
- محمدی، شهناز. (۱۳۸۶). مقایسه مکانیسم های مقابله ای،  
 فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران  
 و هند. نوآوری های آموزشی، ۱۶، ۹۶-۶۰.
- ابوالقاسمی، شهنام. (۱۳۸۹). مقایسه اثربخشی آموزش  
 مصون سازی در برابر استرس و آموزش ابراز وجود  
 بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی. تازه های روان  
 شناسی صنعتی سازمانی، ۱(۲)، ۵۸-۴۹.
- بخشی سورشجانی، لیلا. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و  
 سلامت روان با فرسودگی شغلی در دبیران، پرستاران  
 و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان. اندیشه  
 های تازه در علوم تربیت، ۶(۱)، ۵۸-۳۸.
- بهروزیان، فروزان؛ خواجه الدین، نیلوفر؛ دائی، فرانک؛  
 زمانی ندا. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط رضایت شغلی و  
 شیوه های مقابله ای با سلامت عمومی کارکنان بخش  
 خصوصی صنعتی. پزشکی، ۳(۸)، ۳۵۳-۳۴۵.
- جواهری، معصومه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین جنسیت و  
 تأهل با سلامت روان و رضایت شغلی معلمان ابتدائی  
 شهر اصفهان در سال ۸۸-۸۷. پایان نامه کارشناسی  
 ارشد برنامه ریزی آموزشی. دانشکده علوم تربیتی و  
 روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- خدابخش، محمدرضا؛ منصوری پروین. (۱۳۸۹). بررسی  
 نقش ابعاد انطباقی و غیر انطباقی شوخی و بهزیستی  
 روانشناختی در فرسودگی شغلی پرستاران. دانشکده  
 پرستاری و مامایی مشهد، ۱۰(۴)، ۳۱-۲۰.
- رشیدی، زهره. (۱۳۸۸). تأثیر آموزش واقعیت درمانی بر  
 امیدواری و سلامت روان و نرخ باروری زنان تخمک  
 اهدایی. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی  
 عمومی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه  
 آزاد اسلامی واحد خوراسگان.
- سلیمان نژاد، حمیرا. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین استرس  
 حرفه ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان های  
 دولتی شهر ایلام. دانشگاه علوم پزشکی ایلام،  
 ۱۲(۴۴و۴۵)، ۳۹-۳۴.



- Baser J A, Buntat Y. (2010). "Informal Learning Among Engineering Technology Teachers". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 7(3), 336-344.
- Broome KM, Knight DK, Edward JR, Flynn PM. (2009). "Leadership, burnout and job satisfaction in outpatient drug-free treatment programs.". *Journal of Substance Abuse Treatment*, 37, 160-170.
- Cherniss c. (1992). "Long Term Consequences of Born out: an Exploratory Study". *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1-11.
- Dawal S Z, Taha Z, Ismail Z. (2009). "Effect of Job Organization on Job Satisfaction Among Shop Floor Employees in Outomotive Industries in Malasia". *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39,1, 1-6.
- Elit L, Trim K, Band-Bains I H, Sussman J, Grunfeld E. (2004). "Job Satisfaction, Stress and Born out among Canadian Gynecologic Oncologists". *Gynecologic Oncology*, 94,134-139.
- European Commission. (2000). A Memorandum on Lifelong. [http://www.bologna-berline2003.de/pdf/MemorandumEng.\[Availeble\]20desember 2011](http://www.bologna-berline2003.de/pdf/MemorandumEng.[Availeble]20desember 2011).
- Gai L, Barriball L, While AE. (2009). "Job satisfaction of nurse teachers aliterature review: part II, effect and rekedated factors". *Journal Nurse Education Today*, 29, 477-487.
- Gao F, Luo N, Thumboo J, Fones C, Li SH, Cheung Y. (2004). "Health and Quality of Life Outcomes". *Bio Med Central*, 2(63), 1-7.
- Goldberg D P, Hillier V F. (1997). "A Scaled Version of The General Health Quesstionnaire". *Psycholmed*, 9, 139-145.
- Hager p, Halliday J. (2009). "Recovering Informal Learning Wisdom, Judgement and Community". *Netherland: springer*, 277.
- Lu H, Alison E, While K, Barriball L K. (2007). "Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China". *International Journal of Nursing Studies*, 44, 574-588.
- Marsick V J, Watkins K E. (2001). "Informal and Incidental Learning New Direction for
- ملک زاده، فریده؛ امیر چقماقی، الهام؛ مصاحب، غلام حسین؛ زعفرانی، فاطمه؛ عشرتی، بابک؛ پارچه باف کاشانی، حسین. (۱۳۸۹). تأثیر تنش شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز کارون اهواز. پایش، ۴(۴)، ۲۷۶-۲۷۱.
- میلانی فر، بهداد. (۱۳۸۶). بهداشت روانی. تهران: نشر قومس، ۲۶۴
- نادی، محمد علی؛ سجادیان، ایلناز. (۱۳۸۸). فعالیت ها، بازدارنده های محیطی و ویژگیهای فردی مؤثر بر یادگیری غیر رسمی معلمان شهر اصفهان. نوآوری های آموزشی، ۳، ۳۲-۲۱.
- نادی، محمد علی؛ سجادیان، ایلناز. (۱۳۸۹). مبانی روش تحقیق کاربردی در علوم انسانی. اصفهان: انتشارات معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، ۲۴۸
- هرشن سن، دیویدی؛ پاور، پال دبلیو. (۱۳۷۴). مشاوره بهداشت روانی، نظریه و عمل. ترجمه م ت منشی طوسی، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، ۵۹۵
- یارمحمدی منفرد، سعید؛ همتی نژاد، مهرعلی؛ رضایی نژاد، رحیم. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی. مدیریت ورزشی، ۶، ۶۵-۴۷.
- یزدی سید منوره، جعفری صدیقه. (۱۳۸۹). اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران: مطالعات روانشناختی، ۶(۲)، ۲۰-۱.
- Alonderien A. (2010). "Enhancing informal learning to improve job satisfaction perspective of SMEs managers in litvania". *Baltic Journal of Management*, 52, 257-287.
- Baron R M, Kenny D A. (1986). "The Moderator Variable Distinction in Social Psychological research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

پی نوشت:

- 1- Job satisfaction
- 2- Lu et al
- 3- Job tention
- 4- Job stress
- 5- Burn out
- 6- Elit et al
- 7- Broome et al
- 8- Ozyurt et al
- 9- Psychological Symptons
- 10- Mental Health
- 11- Mei Lee et al
- 12- Informal Learning
- 13- Alonderien
- 14- Gai et al
- 15- Baser & Buntat
- 16- Hathourn
- 17- Dawal et all
- 18- Acknowledgement
- 19- Balance
- 20- Baron & Kenny
- 21- Goldberg & Hillier
- 22- Maslash et al
- 23- Pines
- 24- Cherniss
- 25- Marsick & watkinz
- 26- Organic
- 27- Holistic
- 28- Hager & Holliday
- 29- Visser et all
- 30- Gao met al
- 31- Fit
- 32- Rout et al

Adult and Continuing". *Education*, 89, 25-34.

Maslach c, Schaufeli W B, Leiter M P. (2001). "Job Burn out". *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Mei Lee M S, Been Lee M, Cheng Liao S, Tein Chiang F. (2009). "Relationship Between Mental Health and Job Satisfaction Among Employees in a Medical Center Department of Laboratory Medicine". *Formosan Medical Association*, 108(2), 146-154.

Ozyurt A, Hayran O, Sur H. (2006). "Predictors of burnout and job satisfaction among turkish physiciance". *Advance Access Publication*, 99, 161-169.

Piko B. F. (2006). "Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: a questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.

Pines AM. (2002). "Teacher Burn out: A Psychodynamic Existential Perspective Taylor & Francis". LTD, 8(2), 121-140.

Rout U, Rout R, Rout J K. (2008). "Stress Mental Health and Satisfaction Among Women Doctors in England". *European Psychiatry*, 23(2), 81-89.

Spector P E. (2006). "The Social Stressors-Counterproductive Work Behaviors Link: Are Conflict With Supervisors and coworkers the Same". *Journal of occupational Healthy Psychology*, 11(2), 145-156.

Visser MRM, Smets EMA, Oort FJ."(2003). Stress, Satisfaction and Burn out Among Dutch Medical Specialists". *CMAJ*, 162, 271-275.

