

پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه‌های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه

هانیه دشتدار

بیوک تاجری

چکیده

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه‌های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه به اجرا در آمد. روش پژوهش توصیفی از نوع همبستگی بود و جامعه آماری شامل کلیه کارمندان شاغل در بخش آموزش دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات در سال تحصیلی ۹۵-۹۶ بود. نمونه‌ای به تعداد ۱۰۰ نفر از کارمندان به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفت. ملاکهای خروج سابقه شغلی بیش از ۵ سال و نداشتن مسوولیت بود. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ (۱۹۸۶)، پرسشنامه حل مساله هپنر و پترسن (۱۹۸۲) و آزمون کیفیت زندگی بود و تجزیه و تحلیل داده‌ها با آزمون آماری رگرسیون چند متغیره صورت گرفت. یافته‌ها نشان داد که با اطمینان ۹۵ درصد، فرسودگی شغلی با سبک‌های حل مسئله و کیفیت زندگی همبستگی وجود داشت. لذا فرضیه پژوهش تایید شد. همچنین، سبک‌های حل مسئله و کیفیت زندگی در سطح ۰,۰۵ قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی در کارکنان بود. پس می‌توان نتیجه‌گیری کرد که در محیط‌های آموزشی دانشگاهی می‌توان با آموزش سبک‌های سالم حل مسئله و بالا بردن کیفیت زندگی به احتمال زیاد، سطح فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش داد.

کلیدواژه: فرسودگی شغلی، سبک‌های حل مسئله، کیفیت زندگی

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی شخصیت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران

۲. استادیار گروه روان‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، کرج، ایران. (نویسنده مسوول). btajeri@yahoo.com

نیروی انسانی یکی از مهم‌ترین سرمایه‌های انسانی، و اساسی‌ترین مزیت رقابتی و کمیاب‌ترین منبع در اقتصاد دانش محور امروز قلمداد می‌شود. یکی از جنبه‌هایی که موجب می‌شود نیروی انسانی در سازمان‌ها کارایی خودشان را از دست بدهند فرسودگی شغلی است (موسوی مقدم، داوری فرد، ویسی، توان و صادق خانی، ۱۳۹۴). انسان تنها عنصر ذی شعوری است که به عنوان هماهنگ‌کننده سایر عوامل سازمانی، نقش اصلی را در میان کلیه عوامل دارد. به سادگی می‌توان بیان نمود که بدون افراد کارآمد، دستیابی به اهداف سازمانی غیر ممکن است. از این رو منابع انسانی نقشی اساسی در رشد، پویایی و بالندگی و یا شکست و نابودی سازمان‌ها دارند. اهمیت نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین عامل در زنجیره عملیاتی هر سازمان، مدت‌هاست که به اثبات رسیده و سازمان‌هایی که موفقیت‌های چشمگیری داشته‌اند توجه به این موضوع را سرلوحه کارهای خویش قرار داده‌اند. همچنین یکی از مشکلات عمده شغلی در محیط‌های دانشگاهی فرسودگی شغلی کارکنان است. ماسلاچ در مورد فرسودگی تحقیقات مبسوطی انجام داده و مدلی را ارائه کرده است. مدل ماسلاچ فرسودگی شغلی، سندرم خستگی هیجانی^۲، مسخ شخصیت^۳ و کاهش احساس کفایت شخصی^۴، یا ترکیبی از این ویژگیها را در افراد مورد مطالعه توصیف می‌کند. نقطه مقابل فرسودگی شغلی (همراه با امتیاز پایین فرسودگی شغلی)، نشان‌دهنده تعهد شغلی است (و سلز^۵، ۱۹۸۹). کاهش بازدهی، افزایش هزینه‌های بهداشتی، درمانی، بیماری، و ناتوانی نیروی کار و تبدیل نیروی کار ثمربخش و پویا به فردی بی‌ثمر و نارکارآمد و فرسوده و کاهش انگیزه و بازدهی پایین نیروی کار، از پیامدهای فرسودگی شغلی است (تاپینن تانر و اوجاروی، وانانن، کالیمو و جاپینن^۶، ۲۰۰۵). بنابراین فرسودگی شغلی در نظریه ماسلاچ^۷، یک سندرم روان‌شناختی سه مؤلفه‌ای که این سه مؤلفه به یکدیگر مربوط هستند، اما کمتر به صورت هم‌زمان و هم‌تا در واکنش نسبت به فشارهای شغلی می‌آیند. این سه مؤلفه به صورت معنوی جدا و متمایزند، اما به صورت تجربی مربوط به هم هستند (ساعتچی، کامکاری و عسگری، ۱۳۸۹).

یکی از عوامل موثر در میزان فرسودگی و کنار آمدن موفق، سبک حل مسئله افراد است. حل مسأله یک راهبرد مقابله‌ای مهمی است که می‌تواند فرد را قادر سازد، موقعیت‌های مشکل‌آفرین روزمره و تأثیر هیجانی آنها را به خوبی کنترل کند و از این طریق تنیدگی روان‌شناختی را کاهش دهد، به حداقل رساند و یا پیشگیری

1 Job burnout

2 Emotional Exhaustion (EE)

3 Depersonalization

4 Personal Accomplishment

5 Wessells

6 Toppinen-Tanner, Ojaarvi, Vaananen, Kalimo & Jappinen

7 Maslach

پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه

نماید. اگر این الگو صحیح باشد، پس توانایی حل مسأله به طور معنی داری با میزان تنیدگی روان شناختی ارتباط دارد. بدین صورت که میزان توانایی حل مسأله بالا، پیش بینی کننده ی سطح تنیدگی پایین و در نتیجه میزان سلامت بالاست. کسب مهارت‌های حل مسأله نقش مهمی در بهداشت روانی و جسمانی ایفاء می کنند، بخصوص زمانی که افراد با رویدادهای ناگوار و تنیدگی های منفی زندگی مواجه می شوند (اسلاوین، ۲۰۰۶، ترجمه، سیدمحمدی، ۱۳۸۵). سبک حل موفق و کارآمد در کاهش فرسودگی نیز موثر است. حل مسأله یک راهبرد مقابله ای مهمی است که می تواند فرد را قادر سازد موقعیت های مشکل آفرین روزمره و تأثیر هیجانی آنها را بخوبی کنترل کند و از این طریق تنیدگی روانشناختی را کاهش دهد و به حداقل برساند یا پیشگیری نماید. اگر این الگو صحیح باشد پس توانایی حل مسأله به طور معناداری با میزان توانایی حل مسأله بالا پیش بینی کننده سطح تنیدگی پایین و در نتیجه میزان سلامت بالاست (نقل از کهرزهی، ۱۳۸۲). به نظر می رسد شیوه حل مسئله در تعامل با فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کارکنان رابطه متقابلی داشته باشد. کیفیت زندگی درک منحصر به فرد شخص در مورد اینکه آیا زندگی او با وجود ارتباطی که با خانواده اش، دوستانش و اجتماعش دارد برایش رضایت بخش و قابل قبول است یا نه! و همچنین ارضاء فیزیکی، روانی، اجتماعی و اقتصادی برایش موجود است یا نه! که البته این قضیه با توقع شخص از زندگی ارتباط دارد.

زندگی دانشجویی و محیط های دانشگاهی را محیط هایی استرس زا معرفی کرده و ارتقای سطح عواملی که سبب بهبود کیفیت زندگی و سطح سلامت دانشجویان می شود را مهم دانسته اند باتوجه به آن که دانشجویان در برهه ای از دوره زندگی قرار دارند که کاهش کیفیت زندگی آنان می تواند اثرات نامطلوبی بر آینده آنها و بالطبع، سلامت جامعه داشته باشد، بنابراین به مساله تبدیل شده و بررسی این مساله ضروری است (امیری، میر هاشمی، پارسا معین، ۱۳۹۲). محققان علوم انسانی از جنبه های مختلف به بررسی کیفیت زندگی پرداخته و نشان داده اند که عوامل مختلفی از جمله سلامت جسمانی، سلامت روانی (شامل عزت نفس، مهارت ها، افکار و احساسات مثبت)، روابط اجتماعی، سلامت محیط، درآمد، چشم انداز زمان، اوقات فراغت، عقاید مذهبی و... بر کیفیت زندگی تاثیر گذار هستند. در طی سالهای اخیر برنامه های کیفیت زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره وری نیروی انسانی و در نتیجه کارایی و اثربخشی سازمانها و شرکتهای بزرگ بر عهده داشته است. برنامه های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمانها یک رویکرد درونگر و گسترده می باشد این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می کند. در گذشته صرفا زندگی غیر کاری مدنظر و تأکید بوده ولی در جامعه امروزی بهبود کیفیت زندگی یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان

جامعه‌شناسی آموزش و پرورش

در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از کیفیت زندگی یک مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (مظلوم، دربان، کاشانی لطف آبادی، ۱۳۹۱).

کیفیت زندگی اهمیت بسیاری در طول دوره حیات انسان دارد چرا که در صورت نادیده گرفتن آن منجر به ناامیدی، نداشتن انگیزه برای هر گونه فعالیت و تلاش و کاهش فعالیت در زمینه‌های اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، بهداشتی و... می‌شود که در نهایت منجر به آسیب اقتصادی و اجتماعی در سطح کشور می‌شود. با توجه به توضیحات فوق مسئله پژوهش حاضر اینست که آیا سبک حل مساله و کیفیت زندگی توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان را دارد؟

روش

پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر کنترل متغیرها غیر آزمایشی (توصیفی) از نوع همبستگی و محسوب می‌شود (دلاور، ۱۳۹۰). روش تحلیل یافته‌ها آزمون آماری رگرسیون چند متغیره بود. کلیه کارمندان شاغل در بخش آموزش دانشگاه در سال تحصیلی ۹۵-۹۶، جامعه آماری این پژوهش بود و به دلیل امکان افت در طی تحقیق ۱۰۰ نفر از کارمندان به روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفت. کارمندان با سابقه شغلی بیش از ۵ سال و نداشتن مسوولیت اجرایی، ملاکهای ورود بود. پرسشنامه فرسودگی شغلی را مسلاچ (۱۹۸۶؛ نقل از مرادخانی، ۱۳۹۴) تهیه کرده است. این پرسشنامه شامل ۲۲ گویه و بر اساس مقیاس لیکرت است. گویه‌های مربوط به هر یک از جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (سوالات ۱-۲-۳-۶-۸-۱۳-۱۴-۱۶-۲۰)، دگرگونی شخصیت (سوالات ۵-۱۰-۱۱-۱۵-۲۲)، کاهش عملکرد فردی (۴-۷-۹-۱۲-۱۷-۱۸-۱۹-۲۱) می‌شود. در مورد روایی پرسشنامه، اعتبار همزمان بین پرسشنامه فرسودگی شغلی و رضایتمندی شغلی توسط بدری‌گرگری محاسبه شده است، که رابطه معکوس بدست آمد (ریاحی نیا، ۱۳۹۰). در پژوهش مرادخانی (۱۳۹۴) برای بررسی همسانی درونی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد که پایایی پرسشنامه کلی ۰/۸۲ و مولفه‌های آن یعنی خستگی عاطفی ۰/۶۹، دگرگونی شخصیت ۰/۷۱ و کاهش عملکرد شخصی ۰/۸۵ دست آمد.

پرسشنامه حل مساله توسط هپنر و پترسن^۱ (۱۹۸۲) برای سنجش درک پاسخ‌دهنده از رفتارهای حل مساله‌شان تهیه شده است. ۳۵ ماده دارد که برای اندازه‌گیری چگونگی واکنش افراد به مسائل روزانه طراحی شده است. پرسشنامه حل مساله بر مبنای چرخش تحلیل عاملی^۳ زیر مقیاس مجزاست: اعتماد به حل مسائل^۲ (PSC) با

1Heppner & Petersen

2Problem Solving Confidence

۱۱ عبارت، میزان اعتماد به خود فرد، درزمینه فعالیتهای حل مساله را ارزیابی می کند.نمره پایین در این زیر مقیاس اطمینان فرد به باورها و توانمندیهای خود نسبت به حل مسائل و خودکارآمدی فرزند در حل مسائل است. سبک گرایش - اجتناب^۱(AA) با ۱۶ عبارت، تمایلات یا اجتناب های پاسخ دهنده را در فعالیت های مختلف حل مساله اندازه گیری می کند. اینکه فرد تمایل به حل مساله داشته باشد یا از آن اجتناب کند، نقش بسیار مهمی در رفتارهای بعدی در تعریف مساله و تلاش برای حل آن دارد (هپنر، والتر و گود،^۲۱۹۹۵). کنترل شخصی^۳ (PC) با ۵ عبارت، نشانگر باور فرد به میزان کنترل خود بر هیجانات و رفتارهای شخصی در هنگام پرداختن به حل مسائل است. نمره بالا نشانگر بیشتر بودن میزان کنترل فرد بر هیجانات و رفتار شخصی است. برای پیشگیری از سوء گیری در پاسخدهی ۱۵ عبارت با بیان منفی آورده شده است(به شکل معکوس نمره گذاری می شود). نمره کل پرسشنامه از جمع نمرات همه پاسخ ها به دست می آید. روایی آزمون نشان می دهد که ابزار سازه هایی را اندازه گیری می کند که مربوط به متغیرهای شخصی و به طور قابل ملاحظه ای مرکز کنترل هستند(هپنر و پترسن،^{۱۹۸۲}). باز آزمایی نمره کل پرسشنامه در فاصله دو هفته در دامنه ای از ۰/۸۳ تا ۰/۸۹ گزارش شده است، که بیانگر این است که پرسشنامه حل مساله ابزاری پایا برای سنجش توانایی حل مساله است این پرسشنامه توسط رفعتی و با راهنمایی خسروی در ۱۳۷۵ ترجمه و برای اولین بار در ایران استفاده و هنجاریابی شد(خسروی، درویزه، رفعتی، ۱۳۷۷) آلفای کرونباخ بدست آمده در تحقیق خسروی و همکاران (۱۳۷۷)، ۰/۸۶ بوده است. نسخه کوتاه پرسشنامه، سازمان بهداشت جهانی با همکاری ۱۵ مرکز بین المللی می باشد. پرسشنامه دارای ۴ حیطه سلامت جسمانی، سلامت روانی، روابط اجتماعی و سلامت محیط با ۲۴ سوال است. در ضمن ۲ سوال دیگر نیز وجود دارد که به هیچ یک از حیطه ها تعلق ندارد و وضعیت سلامت و کیفیت زندگی را به شکل کلی مورد ارزیابی قرار می دهند. نسخه کوتاه پرسشنامه ، در مجموع ۲۶ سوال دارد که دارای حیطه های زیر است: حیطه سلامت جسمانی (فیزیکی)، حیطه روانشناختی (سلامت روان)،حیطه روابط اجتماعی و حیطه محیط زندگی. نمره هر سوال در دامنه از (۱ تا ۵) به ترتیب اصلا، کم ، متوسط، زیاد و بسیار زیاد، و یا به صورت خیلی ناراضی ام، راضی نیستم، نسبتا ناراضی ام، راضی ام، کاملا راضی ام قرار می گیرد. شاخص همبستگی درون خوشه ای این پرسشنامه در آزمون مجدد در فاصله ۲ هفته در چهار دامنه ۰/۷۵ تا ۰/۸۵ به دست آمده است. مقادیر آلفای کرونباخ و شاخص های مربوط به روایی سازه نیز حاکی از روایی قابل قبول این ابزار در جمعیت ایران بوده است.این پرسشنامه در بیش از ۴۰ کشور جهان ترجمه و مورد اعتبار سنجی واقع شده است(نجات، منتظری، هلاکویی، محمد و مجدزاده، ۱۳۸۶). سازمان بهداشت جهانی در سال ۲۰۰۴، این مقیاس را بر روی ۱۱۸۳۰ نفر از ۲۳ کشور جهان

جامعه‌شناسی آموزش و پرورش

اجرا نموده است. آنها نتیجه گرفتند که این پرسشنامه فقط با وجود ۲۶ آیتم می‌تواند نیمرخ دقیقی از چهار حیثه کیفیت زندگی بدست دهد. در پژوهش حاضر نیز الفای کرونباخ خرده مقیاس‌ها به این صورت به دست آمد: سلامت جسمی ۰/۶۰۵، سلامت روانی ۰/۶۴۶، روابط اجتماعی ۰/۵۰۶، حوزه سلامت محیطی ۰/۷۵۸.

یافته‌ها

مقطع تحصیلی شرکت‌کنندگان؛ ۱۰ درصد پاسخ‌دهندگان دارای مدرک دیپلم، ۲۰ درصد فوق‌دیپلم، ۵۵ درصد لیسانس و ۱۵ درصد فوق‌لیسانس بودند. همچنین دامنه سنی پاسخ‌دهندگان؛ ۱۳ درصد ۲۳ تا ۲۸ سال، ۱۷ درصد ۲۹ تا ۳۴ سال، ۳۰ درصد ۳۵ تا ۳۹ سال و ۴۰ درصد ۴۰ سال به بالا بودند.

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی آزمودنی‌ها در متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ
خستگی عاطفی	۲۴,۲۷	۶,۶۶	۰,۶۷
دگرگونی شخصیت	۲۶,۶۰	۴,۰۱	۰,۵۹
کاهش عملکرد فردی	۲۳,۴۷	۱۱,۱۵	۰,۵۸
نمره کل فرسودگی شغلی	۷۴,۳۳	۸,۲۳	۰,۷۱
مهارت حل مساله (کل)	۱۲۵/۳	۱۵/۷	۰,۷۳
مولفه اعتماد	۴۵/۱	۷/۳	۰,۶۱
مولفه گرایش اجتناب	۶۱/۹	۸/۴	۰,۵۷
مولفه کنترل شخصی	۱۸/۴	۴/۸	۰,۶۲
سلامت جسمی	۱۹,۱۳	۴,۱۳	۰,۵۸
سلامت روان	۱۸,۶۰	۳,۰۱	۰,۶۶
روابط اجتماعی	۹,۱۱	۳,۱۵	۰,۶۳
سلامت محیطی	۲۴,۳۳	۴,۲۳	۰,۷۰

جدول ۱ میانگین و انحراف معیار مولفه‌های فرسودگی شغلی، حل مسئله و ابعاد کیفیت زندگی را نشان می‌دهد.

دهد.

پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه

جدول ۲. آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای نرمال بودن توزیع نمرات

منبع تغییر	آزمون کلموگراف-اسمیرنوف	سطح معناداری
خستگی عاطفی	۰/۶۸۷	۰/۷۳۳
دگرگونی شخصیت	۰/۹۸۷	۰/۲۸۴
کاهش عملکرد فردی	۱/۲۴۸	۰/۰۸۹
نمره کل فرسودگی شغلی	۱/۱۱۴	۰/۱۶۷
مهارت حل مساله (کل)	۰/۷۷۲	۰/۵۹۰
مولفه اعتماد	۰/۶۲۲	۰/۸۳۳
مولفه گرایش اجتناب	۰/۷۰۵	۰/۷۰۲
مولفه کنترل شخصی	۰/۶۱	۰/۲۳۴
سلامت جسمی	۰/۷۶۹	۰/۵۹۵
سلامت روان	۰/۹۳۵	۰/۳۴۷
روابط اجتماعی	۰/۶۹۷	۰/۷۱۷
سلامت محیطی	۰/۷۰۶	۰/۷۰۱

همان گونه که مشاهده می شود توزیع نمرات متغیرهای پژوهش با ۹۵ درصد اطمینان نرمال و طبیعی است.

جدول ۳ نتایج آزمون دوربین واتسون برای استقلال مشاهدات

متغیرهای ملاک	دوربین واتسون (خودهمبستگی)
حل مسئله * فرسودگی شغلی	۲/۶۱۶
حل مسئله * فرسودگی شغلی	۲/۶۱۶
حل مسئله * کیفیت زندگی	۲/۱۴۸

مقدار این آمارهها در پژوهش حاضر بین ۱/۵ الی ۲/۵ است که نشان دهندهی تأیید استقلال مشاهدات است.

فرض عدم وجود همبستگی اجزای خطا تایید می شود.

جدول ۴. آزمون ویف و تولرانس برای بررسی هم خطی

متغیر	Tolerance	VIF
خستگی عاطفی	۰,۱۸۴	۱,۰۱
دگرگونی شخصیت	۰,۳۶۲	۲,۹۸
کاهش عملکرد فردی	۰,۳۱۱	۲,۲۲

جامعه‌شناسی آموزش و پرورش

نمره کل فرسودگی شغلی	۰,۵۱۲	۱,۸۵
حل مساله (کل)	۰,۴۲۸	۲,۸۴
مولفه اعتماد	۰,۲۵۲	۲,۲۷
مولفه گرایش اجتناب	۰,۳۲۱	۱,۴۲
مولفه کنترل شخصی	۰,۵۳۸	۲,۰۲
سلامت جسمی	۰,۵۱۱	۱,۴۳
سلامت روان	۰,۴۱۰	۲,۱۳
روابط اجتماعی	۰,۴۲۳	۱,۱۷
سلامت محیطی	۰,۲۳۵	۱,۱۷

نتایج دو آزمون یاد شده نشان داد، از مقادیر ملاک تخطی صورت نگرفته و بنابراین رابطه خطی بین متغیرها وجود دارد.

جدول ۵. نتایج رگرسیون چندگانه پیش‌بینی فرسودگی شغلی

متغیرها پیش بین	F	R	R ²	P	β	t	sig
گرایش اجتناب	۵,۹۶۲	۰,۸۷۶	۰,۷۶۸	۰,۰۱۱	۰,۵۱۴	۲,۴۰۰	۰,۰۴۰
اعتماد					-۱,۶۱۱	۰,۵۱۴	۰,۰۳۱
کنترل شخصی					-۰,۹۳۸	-۱,۹۲۶	۰,۰۳۳
حل مسئله کل					۱,۴۸۲	۱,۵۲۳	۰,۰۲۱
سلامت جسمی	۱۱,۸۴۳	۰,۹۰۳	۰,۸۵۳	۰,۰۱۳	-۰,۲۳۸	-۰,۸۴۷	۰,۰۳۳
سلامت روان					-۰,۲۹۶	-۰,۱۸۹	۰,۰۰۱
روابط اجتماعی					-۰,۳۸۳	-۱,۲۶۴	۰,۰۰۲
سلامت محیطی					-۱,۴۱۲	-۲,۱۰۷	۰,۰۲۲

نتایج جدول فوق نشان می‌دهد که رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی از روی سبک‌های حل مسئله معنی‌دار است و مقدار F برابر با ۵/۹۶۲ می‌باشد. بعد گرایش اجتناب با ضریب بتای (۰/۵۱۴) به طور مثبت و معنادار، اعتماد با ضریب بتای (-۱/۶۱۱)، کنترل شخصی با ضریب بتای (-۱/۹۳۸) و حل مسئله کلی با ضریب بتای (-۱/۴۸۲)، می‌تواند به طور منفی و معناداری فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. نتایج جدول فوق نشان می‌دهد

که رگرسیون پیش‌بینی فرسودگی شغلی از روی ابعاد کیفیت زندگی معنی‌دار است و مقدار F برابر با ۱۱,۸۲۳ می‌باشد. بعد سلامت جسمی با ضریب بتای (۰,۲۳۸-) به طور منفی و معنادار، سلامت روان با ضریب بتای (۰,۲۹۶-) (به طور منفی و معنادار، روابط اجتماعی با ضریب بتای (۰,۳۸۳-) به طور منفی و معنادار و سلامت محیطی با ضریب بتای (۱,۴۱۲-) به طور منفی و معنادار، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند.

بحث و نتیجه گیری

آزمون فرضیه نخست پژوهش نشان داد که سبک های حل مسئله توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی را در کارکنان دانشگاه دارد. این یافته با نتایج مطالعات پیشین از جمله؛ شیروودی، ۱۳۸۵، شمسی خانی، فرمهینی فراهانی، سبحانی، ۱۳۹۳، فونکهاوسر و دنیس، ۱۹۹۲، ویس، ۲۰۰۴، چیناوه، ۲۰۱۰، در یک راستاست. بایستی در نظر داشت که کارکنانی که حل مسئله بهتری را تجربه می کنند، عملکرد بهتر و با کیفیت‌تر، بهره وری بالا، افزایش انگیزه، رضایت، تعهد، دلبستگی و خشنودی دارند، منابع استرس محیطی هنگامی که ضعیف و قابل کنترل می باشد، می تواند از بروز اختلال پیشگیری کرده و شادکامی نیز حاصل شود. هنگامی که شخص در سازمان احساس می کند که مورد حمایت قرار گرفته است، دارای هویت و استقلال کاری می‌باشد، احساس خشنودی و شادکامی می کند. هم چنین این مساله می تواند به این خاطر باشد که جو سازمانی مناسب باعث افزایش عملکرد افراد و افزایش انگیزه آن ها می شود و وقتی افراد درجه بالایی از جو همکارانه را درون سازمان ادراک می کنند با یکدیگر رابطه تعاملی بیشتری برقرار می کنند. آدمهای دارای حل مسئله مناسب چون حس همکاری خوبی دارند، کارها را از روی میل و علاقه انجام می دهند و وجهه خوبی در محیط کار دارند، در نتیجه فشار روانی در محیط کار کمتر می شود و فرسودگی شغلی کاهش می یابد.

همچنین یکی از نتایج داشتن حل مسئله مناسب، سازگاری و توافق است. مراقبت، نوع دوستی و مهربانی از خصوصیات افراد سازگار است که در مقابل خصومت و اختلاف با دیگران و خودمحوری قرار دارد و مطالعات گوناگون نیز نشان داده است که همسازی و توافق ارتباط نزدیکی با حمایت اجتماعی دارد که باعث می شود خستگی عاطفی شخص کاهش یافته و شخص احساس فرسودگی شغلی نکند. همچنین، این افراد مسئولیت پذیر هستند و مسئولیت پذیری با خود نظم دهی، تلاش برای پیشرفت، سعی در رسیدن به هدف و شایستگی تعریف می شود. بنابراین ثبات فرد در وظیفه شناسی و مسئولیت، خود باعث می شود که فرد وظایفش را در هنگام کار به درستی به انجام

1Funkhouser & Dennis

2Wiese

3Chinaveh

رساند و کارهایش را تکمیل کند. از سویی افرادی که وجدان کاری بیشتری دارند، به احتمال بیشتری به کار خود علاقه داشته و احتمال فرسودگی شغلی در آنها نیز کمتر است (بهادری خسروشاهی، هاشمی نصرت آبادی، بیرامی، ۱۳۹۱).

همچنین فرضیه دوم تحقیق تایید شد به این معنی که فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه، با ابعاد کیفیت زندگی قابل پیش بینی است. این یافته با نتایج گزارش شده توسط محققین دیگر از جمله؛ خاکبازان، ۱۳۸۵، غنی، قدسی، موقر، مبارکی، ۲۰۱۰، رحمانی، بهشید، زمان زاده، ۲۰۱۰، همسویی دارد. فرسودگی شغلی همراه با سطح بالایی از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس موفقیت شخصی پایین می باشد و عوامل فردی و زیستی محیطی گوناگونی در توسعه آن نقش دارند در مقابل، فاکتورهایی مانند سن بالاتر، داشتن فرزند، احساس ارزشمندی، خوشبینی، رضایت شغلی و حقوق ماهیانه، اثرات محافظتی در برابر فرسودگی شغلی ایجاد می کنند (گراو، فلیچنتنری، سونر، پراتس، براگا، ۲۰۰۹). فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی مدرن امروزی ارتباط دارد بطوریکه عوارض زیادی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می گذارد که از مهمترین آنها می توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روانشناسی، تضاد در نقش، تغییر شغل، کاهش کیفیت مراقبت از بیماران و تعارضات بین فردی با همکاران را نام برد. برای کیفیت زندگی، لذت و رضایت از زندگی را در فعالیتهای گوناگون نشان می دهد که تعاریف گوناگونی دارد و بسیاری از روشها برای ارزیابی آن وجود دارند. کیفیت زندگی می بایست دیدگاه ذهنی افراد را از شرایط زندگی خود مورد توجه قرار دهد.

این ذهنیات شامل درک روابط اجتماعی، سلامت جسمی، عملکرد در فعالیتهای و کارهای روزمره، وضعیت اقتصادی، و یک حس کلی از رفاه و آسایش می باشند. در واقع کیفیت زندگی یک مفهوم مرکب می باشد که از چندین متغیر شامل تغییر در سطح درآمد مردم، شرایط زندگی، وضعیت سلامت محیط، فشار روانی، فراغت، شادمانی خانوادگی و روابط اجتماعی متأثر می گردد. بنابراین با توجه به رویکرد جامعه نگر نهفته در مباحث کیفیت زندگی، تحلیل و بررسی این موضوع در کشورهای جهان سوم و در حال توسعه، نقش اصلی را در برنامه‌ریزی جامعه نگر دارد. یکی از جنبه‌های مهم یک شغل، تجربه و رشدی است که فرد از انجام آن در یک سازمان بدست می آورد. به عبارت دیگر حتی اگر یک شغل از نظر مالی و شان و منزلت مناسب باشد اما فرد احساس کند در آن از نظر کاری و زندگی توسعه و پیشرفت نمی کند، به اندازه کافی از آن شغل رضایت بدست نمی آورد. همچنین این مساله می تواند به این خاطر باشد که کیفیت زندگی برنامه‌ای جامع و وسیعی جهت جلب رضایت و توجه کارکنان و غنی سازی شغلی کارکنان می باشد که سعی دارد عوامل ۳ گانه انگیزه، خشنودی و پذیرش مسئولیت و تعهد نسبت به کار را توأمان تامین کند.

پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه

زمانی که به کیفیت زندگی کارکنان توجه دارد از مزایای داشتن نیروی کار متعهدتر و بهره وری بیشتر برخوردار است و اگر شخص احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است این موضوع به او نیروی بیشتری برای انجام کار می دهد و موجب بهره وری بالاتر و عملکرد بهتر می شود. سازمانی که به کیفیت زندگی کارکنان توجه می کند باعث افزایش خشنودی کارکنان و تقویت یادگیری در محیط کار شده و برای کنار آمدن با تغییرات محیط به کارکنان کمک می کند و افراد را قادر می سازد تا از همه توانایی های خود استفاده کنند و استعدادهای خود را شکوفا کنند و از شغل خود خشنودی داشته باشند. همچنین می توان گفت فردی که کیفیت زندگی بالایی دارد، چنین فردی در محیط شغلی نیز پر انرژی تر و سرزنده تر است و فرسودگی پایین تری خواهد داشت. این مسئله باعث می شود فرد از احساساتی مانند فقدان آسودگی ذهنی، عدم تعادل و رنج به دور باشد، و بتواند در مواقعی که به علت مشکلاتی به وجود می آید و می داند راه حل است ولی ممکن است به مذاق عده ای خوش نیاید طبق هویت خود عمل نموده و از چالش های ذهنی محفوظ بماند. نداشتن حله مسئله مبتکرانه یک مساله ی بحرانی است و سبب می گردد در فرد با کوچکترین تعارض و چالش، مسائلی چون استعفا، غیبت های مکرر، کاهش انرژی و کاهش عملکرد فرد ایجاد شود و مشکلات روانشناختی فراوانی را برای افراد ایجاد می کند. این مسئله با احساس ناکامی، خشم و اضطراب وقتی که فرد در شغلیش با موانع سازمانی و تعارضات بین فردی مواجه می شود مرتبط است. با ادامه شرایط استرس زا، منابع مقاومت فرد در هم شکسته می شود و پیامدهایی نظیر کاهش رضایت شغلی و ایجاد فرسودگی شغلی می شود و نهایتاً ممکن است که به تغییر یا ترک شغل منجر شود. بنابراین آنچه گفته شد منطقی است که بین کیفیت زندگی فرسودگی شغلی رابطه وجود داشته باشد.

پژوهش حاضر علی رغم اطلاعات مفیدی که در ارتباط با متغیرهای پژوهش به دست داد، با محدودیت هایی در روایی بیرونی از قبیل؛ محدوده سنی خاص اعضای نمونه، عدم همتمایی نمونه های تحقیق از لحاظ یکسان بودن شرایط، تجارب و محیط، سنجش با سوالات بسته تحقیق و طرح توصیفی همراه بود. لذا تعمیم یافته های پژوهش حاضر به سایرین باید با احتیاط صورت گیرد. در مجموع پیشنهاد می شود چنین پژوهشی در شهرها، مقاطع سنی و سازمان های دیگر به عمل آید، از روش مصاحبه و مشاهده نیز برای جمع آوری اطلاعات کمک گرفته شود و در پژوهش های آتی رابطه ی فرسودگی شغلی با متغیرهای دیگری مانند خودکارآمدی، شادکامی، عزت نفس، کیفیت زندگی، سلامت عمومی و دیگر متغیرها مورد بررسی قرار گیرد.

منابع

- اسلاوین، آر، ای (۲۰۰۶). روانشناسی تربیتی^۵ نظریه‌ها و کاربردها (ویرایش هشتم). ترجمه: یحیی سیدمحمدی (۱۳۸۵). تهران: نشر روان.
- امیری، حسن؛ میر هاشمی، مالک؛ پارسا معین، کورش. (۱۳۹۲). ارتباط ویژگی‌های شغلی و نقش‌های شغلی با تحلیل رفتگی شغلی. فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی. ۲(۷)، ۵۳-۶۹.
- بهادری خسروشاهی، جعفر، هاشمی نصرت آبادی، تورج، بیرامی، منصور. (۱۳۹۱). رابطه سرمایه روانشناختی و ویژگی‌های شخصیتی با رضایت شغلی در کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر تبریز. مجله پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، ۶(۹۰)، ۳۱۲-۳۱۸.
- خاکبازان، زهرا (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهر نیشابور، پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- خسروی، زهره، درویزه، زهرا، رفعتی، مریم. (۱۳۷۷). نقش حالت‌های خلقی بر شیوه ارزیابی دانش‌آموزان دختر از توانایی مشکل‌گشایی خود، مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، ۱۳(۷۴)، ۳۵-۴۵.
- دلاور، علی. (۱۳۹۰). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: رشد.
- ریاحی نیا، نصرت. (۱۳۹۰). تاثیر مشاوره گروهی و کتاب درمانی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان کتاب‌داران دانشگاهی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳(۷)، ۹۷-۱۱۲.
- ساعتچی، م. کامکاری، ک. عسکریان، م (۱۳۸۹). آزمون‌های روان‌شناختی. نشر ویرایش شمسی خانی، س. فرمهینی فراهانی، م، سبحانی، م (۱۳۹۳). بررسی تاثیر آموزش مهارت حل مسئله بر میزان افسردگی دانشجویان پرستاری. روان پرستاری دوره ۲ شماره ۱ بهار. صص ۶۳-۷۱
- شیروودی، قربان، (۱۳۸۵). رابطه بین تیپ شخصیتی، مکان کنترل و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و تعیین اثر بخشی آموزش مهارت‌های مقابله با استرس بر کاهش آن در کارکنان ایران خودرو. رساله دکتری. مشاوره. دانشگاه آزاد اسلامی. واحد علوم تحقیقات تهران.
- کهرآزی، ف (۱۳۸۲). بررسی اثربخشی آموزش مهارت حل مسئله در کاهش افسردگی دانش‌آموزان ۱۵-۱۸ ساله شهرستان زاهدان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- مرادخانی، تاجی. (۱۳۹۴). رابطه فرسودگی شغلی با مهارت کارکنان در استفاده از فناوری اطلاعات و ارتباطات. پایان‌نامه علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب.
- مظلوم، سیدرضا. دربان، فاطمه. کاشانی لطف آبادی، مسعود (۱۳۹۱). تاثیر برنامه ایمن سازی در برابر استرس بر کیفیت زندگی پرستاران شاغل در بخش روان. نشریه پرستاری ایران. دوره ۲۵، شماره ۶۷، صص ۴۲-۵۴.

پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس شیوه های حل مسئله و کیفیت زندگی در کارکنان دانشگاه

موسوی مقدم، سیدرحمت الله؛ داوری فرد، فرزاد؛ ویسی، ناهید؛ توان، حامد؛ صادق خانی، اسدالله. (۱۳۹۴). مقایسه-
ی رابطه ی باورهای دینی و بهزیستی روانشناختی با فرسودگی شغلی بالا و پایین. مجله پژوهش در دین و
سلامت. ۱۱(۱)، ۱۱-۱۸.

نجات، سحرناز، منتظری، علی، هلاکویی نایینی، کوروش، کاظم، محمد، و مجدزاده، سیدرضا. (۱۳۸۶). استاندارد
سازی پرسشنامه کیفیت زندگی سازمان جهانی بهداشت: ترجمه و روان سنجی گونه ایرانی. مجله دانشکده
بهداشت و انستیتو تحقیقات بهداشتی، ۴(۴): ۱-۱۲.

- Chinaveh M. (2010). International Conference on learner diversity training problem solving to enhance quality of life: Implication towards diverse learners. *Proceeded Social Behave Scio*; 7:302-10
- Funkhouser, C., & Dennis, J. (1992). The effects of problem-solving software on problem-solving ability. *Journal of Research on Computing in Education*, 24 (3), 338-347.
- Ghani K, Ghodsi A, Moaghar AR, Muobaraki H. Assessment of the relationship level between mental health and occupational burnout in headquarters field staff of ministry of health, treatment and medical education. *Journal of medicine and cultivation*. 2010; 19(3):31-6. 24.
- Grau Martín A, Flichtentrei D, Suner R, Prats M, Braga F. Influence of personal, professional and cross-national factors in burnout syndrome in Hispanic Americans and Spanish health workers. *Rev Esp Salud Publica*. 2009; 83(2):215-30.
- Heppner, P. P. & Petersen, C. H. (1982). The development and implications of a personal problem solving inventory. *Journal of Consulting Psychology*, 29,(1), 66-75
- Heppner, P. P., Walther, D. J., & Good, G. E. (1995). The differential role of instrumentality, expressivity, and social support in predicting problem-solving appraisal in men and women. *Sex-Roles*, 32(1) 91-108.
- Maslach, C (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science: Vol. 12*, pp189- 192.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., & Leiter, M.P. (2001). Job burnout, *Annual Review of psychology*, 52,397-422.
- Rahmani F, Behshid M, Zamanzadeh V, Rahmani F. Relationship between general health, occupational stress and burnout in critical care nurses of Tabriz teaching hospitals. *Iran Journal of Nursing*. 201 ; 23(66):54-63.

- Toppinen-Tanner, S., Ojaarvi, A., Vaananen, A., Kalimo, R., & Jappinen, P., (2005). Burnout as a predictor of medically certified sickleave absences and their diagnosed causes, *Behavioral Medicine*, 31(1), 18-27.
- Wessells DT. The etiology of job stress. In: Wessells DT, Kutschner A.H, Seeland I.B, Selder FE, Cherico DJ, Clark EJ. *Professional burnout in medicine and the helping professions*. New York: Haworth Press; 1989.
- Wiese, B. S. (2004). Work-Family Conflicts of Dual-Earner Couples: Cross-Sectional and Process Analysis. *Zeitschrift fur Sozialpsychologie*, 35(1), 45-58



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

Prediction of burnout based on problem solving and quality of life in university staff

Hania Dashtdar

Buick Tajeri

Abstract

The main objective of this study was to evaluate the relationship between job burnout & problem solving styles with life quality in personnel of university. The research was descriptive and correlation method. Sampling method was convenience and content in 100 of educational personnel of science & research Branch University. To collect data from standardized questionnaire was used. The research instruments included Maslach Job burnout (1986), Heppner & Peterson problem solving inventory (1982) & life quality test (1993) which are common and all of these instruments reliability and validity have been confirmed in several studies. To analyze the data, was used Pearson correlation coefficient and regression analysis. The results showed that variables correlate with life quality and this correlation coefficient was negative & inverse. Hypothesizes was confirmed. With 95 percent ($p < 0.05$) certainty the results indicate the job burnout & problem solving styles can predict the life quality. There was relationship between job burnout & problem solving styles with life quality in personnel of university and they were correlated. Then, Conclusion of this research was in faculty educational environment with life quality promotion and connotative problem solving styles led to decreasing in job burnout.

Keywords: job burnout, problem solving styles, life quality