

تاریخ دریافت مقاله: ۸۹/۰۴/۱۸

تاریخ بررسی مقاله: ۸۹/۰۵/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۸۹/۰۶/۲۰

مجله دست آوردهای روان‌شناختی

(علوم تربیتی و روان‌شناسی)

دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار و تابستان ۱۳۹۰

دوره چهارم، سال ۱۸-۳، شماره ۱

صص: ۴۷-۷۲

## بررسی رابطه‌ی روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز

سمیه شولی بندر ریگی‌زاده\*

کیومرث بشلیده\*\*

سید اسماعیل هاشمی شیخ‌شبان\*\*\*

نسرین ارشدی\*\*\*\*

### چکیده

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی رابطه‌ی ساده و چندگانه‌ی روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت گاز اهواز بود. جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر، شامل تمامی کارکنان شرکت گاز اهواز بود. برای انجام این پژوهش تعداد ۲۶۰ نفر به عنوان نمونه و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل خرده مقیاس روان رنجورخویی از پرسشنامه‌ی شخصیتی نئو (NEO)، پرسشنامه‌ی تعارض کار- خانواده، پرسشنامه‌ی گرانباری نقش، پرسشنامه‌ی عدالت سازمانی، پرسشنامه‌ی کنترل شغلی و پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی می‌باشند. تحقیق حاضر از نوع همبستگی است و داده‌های آن با استفاده از روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری تجزیه و تحلیل شدند. نتیجه‌ی پژوهش حاضر بیانگر وجود رابطه‌ی مثبت

\* کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز (نویسنده مسئول)

sss\_shouli@yahoo.com

kbeshlidehali@yahoo.com

\*\* استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز، گروه روان‌شناسی

\*\*\* استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز، گروه روان‌شناسی

\*\*\*\* استادیار دانشگاه شهید چمران اهواز، گروه روان‌شناسی

معنی‌دار بین روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی و رابطه‌ی منفی معنی‌دار بین عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی بود. همچنین تحلیل رگرسیون با روش سلسله مراتبی نشان داد که متغیرهای پیش‌بین حدود ۷۵ درصد واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند. همچنین تحلیل رگرسیون با روش گام به گام نشان داد که از میان متغیرهای پیش‌بین، به ترتیب روان رنجورخویی و عدالت رویه‌ای پیش‌بین‌های مناسبی برای فرسودگی شغلی هستند.

**کلید واژگان:** روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی، کنترل شغلی و فرسودگی شغلی

## مقدمه

فرسودگی یک سندرم روان‌شناختی است که بر اثر پاسخ‌های طولانی مدت به استرس‌های میان فردی مزمن به وقوع می‌پیوندد و منجر به عملکرد شغلی ضعیف، رفتارهای کناره‌گیرانه و کاهش بهداشت روانی می‌شود (مسلج و لیتز<sup>۱</sup>، ۲۰۰۵). فرسودگی شغلی به مانند یک پدیده‌ی پیچیده با سه گروه از نشانه‌های خستگی عاطفی، فردیت‌زدایی و کاهش دستاوردهای فردی تعریف می‌شود (مسلج، شافلی<sup>۲</sup> و لیتز، ۲۰۰۱). بُعد اصلی در فرسودگی شغلی که حضور آشکارتری در این پدیده دارد، خستگی عاطفی است. خستگی عاطفی به عنوان هسته‌ی اصلی فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است: هنگامی که کارکنان در می‌یابند منابع عاطفی آنها در حال از بین رفتن است، فرسودگی را بیشتر تجربه خواهند کرد (مسلج و جکسون<sup>۳</sup>، ۱۹۸۴). فرسودگی اغلب در میان تحقیقاتی که بر استرس انجام گرفته است، گنجانده می‌شود (شیرم<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳؛ مسلج و همکاران، ۲۰۰۱؛ کوپر، دوو و ادریسکول<sup>۵</sup>، ۲۰۰۱). اما این نکته قابل توجه است که فرسودگی از لحاظ مفهومی و نیز از لحاظ شدت و مدت با استرس متفاوت است (پاینز و کینان<sup>۶</sup>، ۲۰۰۵).

- 
- 1- Maslach & Leiter
  - 2- Schaufeli
  - 3- Jackson
  - 4- Shirom
  - 5- Cooper, Dewe, & O'Driscoll
  - 6- Pines & Keinan

سازمان‌ها همیشه تحت تأثیر پیامدهای فرسودگی قرار دارند، افزایش ترک شغل، غیبت، کاهش تعامل و ارتباطات با ارباب رجوع یا مشتریان و کاهش عملکرد شغلی از مهمترین این پیامدها می‌باشد (وایس و کروپانزانو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶). با توجه به ماهیت پیچیده و گسترده‌ی فرسودگی، تأثیرهای زیان‌آور فرسودگی بر سازمان و افراد کاملاً مشهود بوده است. فرسودگی در افراد منجر به بیماری‌های جسمانی، اختلال‌هایی در خواب، مشکلات خانوادگی و سوء مصرف مواد و الکل (بچرچ، بامبرگر و کانلی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱)، زوال بهزیستی روان‌شناختی، زوال بهزیستی فیزیکی (کوردس و دوقرتی<sup>۳</sup>، ۱۹۹۳) می‌شود.

متغیرهای بسیاری در بروز فرسودگی نقش دارند. این عامل‌ها را می‌توان در سه گروه سازمانی، فردی و متغیرهای مربوط به شغل تقسیم‌بندی نمود (شیرم، ۲۰۰۳؛ مسلچ و همکاران، ۲۰۰۱). اکثر بررسی‌های انجام شده پیرامون فرسودگی شغلی، تأثیر متغیرهای شغلی را بر فرسودگی مورد بررسی قرار داده‌اند (کوردس و دوقرتی، ۱۹۹۳). با توجه به این نکته که فرسودگی شغلی پیامد مهم متغیرهای موجود در محیط کاری (از جمله تقاضاهای شغلی) است، روان‌شناسان صنعتی گزارش داده‌اند که ویژگی‌های شخصیتی در کنار آمدن با استرس‌های کاری در افراد مختلف، تفاوت ایجاد می‌کند (مسلچ و همکاران، ۲۰۰۱؛ ولراث و ترگرسن<sup>۴</sup>، ۲۰۰۰). مطالعات بسیاری جهت پی بردن به این سؤال که "افراد با کدام ویژگی شخصیتی بیشتر در معرض خطر فرسودگی شغلی هستند؟" انجام شده است؛ نتیجه‌ی بررسی‌ها، محققان را از رابطه‌ی میان ویژگی شخصیتی روان رنجورخویی<sup>۵</sup> و فرسودگی شغلی آگاه ساخته است (کیم، شین و امبریت<sup>۶</sup>، ۲۰۰۷؛ زلارس، پرو و هوچوارتر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۰). افراد روان رنجور از لحاظ هیجانی متزلزل بوده و به همین دلیل مستعد پریشانی‌های روان‌شناختی و فرسودگی شغلی هستند (سولس، گرین و هیلز<sup>۸</sup>، ۱۹۹۸).

- 
- 1- Wright & Cropanzano
  - 2- Bachrach, Bambrger, & Conely
  - 3- Cordes & Dougherty
  - 4- Vollrath & Tergersen
  - 5- neuroticism
  - 6- Kim, Shin, & Umbreit
  - 7- Zellars, Perrewe, & Hochwarter
  - 8- Suls, Green, & Hillis

از سوی دیگر، ماهیت متغیر محیط، رقابت در محیط کار و ورود گسترده‌ی زنان به عرصه‌ی مشاغل بسیاری از زنان و مردان را با چالش متعادل‌سازی نقش‌های شغلی و خانوادگی خود روبرو ساخته است (میلیکن، مارتینز و مورگان<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸). این امر اگرچه به پویاتر شدن محیط کار کمک شایانی کرده است، اما باعث شده است که محیط‌های کاری، تعارض کار - خانواده را به صورت وسیعی تجربه کنند (سیگل، پست، براکندر، فیشرمن و گاردن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). لامبرت، هوگان، کمپ و ونچورا<sup>۳</sup> (۲۰۰۶) بیان کردند که تعارض کار - خانواده می‌تواند به عنوان منبع استرس شغلی در نظر گرفته شود که منجر به بازده‌های منفی می‌گردد. از جمله مهم‌ترین پیامدهای منفی حاصل از این تعارض، فرسودگی شغلی است (لامبرت، هوگان و آلتیمر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹).

همچنین، مسلج و لیتر (۱۹۹۷) شش عامل را در بروز فرسودگی مؤثر می‌دانند، این عامل‌ها عبارتند از: گرانباری کاری، کنترل، پاداش، اجتماع، عدالت یا انصاف و ارزش‌ها. در این مدل میزان و درجه تناسب یا عدم تناسب بین شخص و شش جنبه‌ی محیط کاری ذکر شده را مورد توجه قرار می‌دهد. در مورد گرانباری نقش، یافته‌های پژوهش‌های انجام شده نشان داده‌اند که گرانباری کاری عامل فشارزای معنی‌داری است که با واکنش‌های روان‌شناختی آسیب‌زا، از جمله فرسودگی در نمونه‌های مختلفی از کارکنان رابطه دارد (پیساه، لتیف، ویلهم و ویلیامز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹؛ چپرا، ستایل و ستایل<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴). زمانی که کارکنان می‌بایست تعدادی از مسئولیت‌های کاری خود را به انجام رسانند اما انجام آنها مشکل یا نیازمند زمان بیشتر است، گرانباری نقش ظاهر می‌گردد (اسچیک، گوردون و هاکا<sup>۷</sup>، ۱۹۹۰). در نتیجه، فرد در کار خود دچار فرسودگی می‌شود و در اولین گام احساس می‌کند که منابع عاطفی خود را از دست داده است و در نهایت فرسودگی شغلی را تجربه خواهد کرد (مسلج، ۲۰۰۱).

- 
- 1- Milliken, Martins, & Morgan
  - 2- Siegel, Post, Brockner, Fishman, & Garden
  - 3- Lambert, Hogan, Camp, & Ventura
  - 4- Altheimer
  - 5- Piesah, Latif, Wilhelm, & Williams
  - 6- Chopra, Sotile, & sotile
  - 7- Schick, Gordon, & Haka

عامل مهم دیگر، بی‌عدالتی که در سازمان برای بسیاری از کارکنان یک عامل فشارزای شغلی محسوب می‌شود و در نهایت می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شود (لامبرت و همکاران، ۲۰۱۰). بسیاری از کارکنان تمایل دارند که احساس کنند کارشان آنها را متفاوت می‌کند و نیز حس پیشرفت را در آنها کامروا می‌سازد (پاینز و کینان، ۲۰۰۵). این ادراک کارکنان که با آنها با بی‌عدالتی رفتار می‌شود و یا احساس کنند قدرت کافی در شغلشان ندارند و به دستاوردها و پیشرفت‌های شغلی خود دست نمی‌یابند در انتها می‌تواند منجر به بی‌تفاوتی آنها شود (فولجر و کراپانزانو<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸) و همین امر می‌تواند باعث فرسودگی شغلی آنها شود (پاینز و کینان، ۲۰۰۵).

از دیگر عامل‌های مؤثر در فرسودگی شغلی، کنترل شغلی است. کنترل در کار، بیشتر بیانگر این موضوع است که افراد کنترل لازم را بر تدبیر کاری نداشته و یا این که توانایی کافی برای ادامه‌ی کار را به گونه‌ای مؤثر ندارند. بنابراین فرد خود را در برابر آنچه متعهد کرده ولی نتوانسته است مسئول دانسته و عذاب می‌کشد. از این رو، این عامل می‌تواند به اندازه‌ی کار، فرد را دچار بحران سازد (مسلج، ۲۰۰۱). نداشتن کنترل در مدیریت زمان یکی از مهمترین منابع فرسودگی است (نیسن، هانسز، بیل، لمی و دکیزر<sup>۲</sup>، ۲۰۰۳).

با توجه به پیامدهای زیان‌بار فرسودگی و با توجه به نمونه‌ی انتخابی، هدف پژوهش حاضر، بررسی رابطه‌ی روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی است و از این طریق با فراهم ساختن بینشی نسبت به فرسودگی شغلی، سازمان‌ها را در پیشگیری از عواقب این پدیده یاری رساند.

با نگاه کلی به آثار و نتیجه‌های فرسودگی شغلی، می‌توان بیان کرد که فرسودگی ناشی از کار اثرهای زیان‌بار فراوانی بر کارکنان، کارفرمایان و در نگاه کلی‌تر سازمان دارد. به دنبال پیامدها و عواقب فردی، که شخص پس از فرسودگی متحمل آن می‌شود، بهزیستی فرد کاهش می‌یابد و به دنبال آن سازمان‌ها شاهد افزایش غیبت، نرخ ترک شغل و عملکرد پایین هستند

1- Folger, Cropanzano

2- Nyssen, Hansez, Baele, Lamy, & De Keyser

(هبفول<sup>۱</sup> و شیرم، ۱۹۹۳).

بنابراین، حفظ و صیانت از نیروی انسانی و منابع مادی کشور و تأمین سلامت کارگران و کارآفرینان و کارفرمایان چه به لحاظ توجه به سرمایه انسانی و چه به لحاظ جلوگیری از اتلاف منابع مادی از اهمیت فوق‌العاده‌ای برخوردار می‌باشد که این مسائل ضرورت پژوهش را بیشتر آشکار می‌نماید. از سوی دیگر با مروری بر پیشینه‌ی پژوهشی می‌توان دریافت که اگرچه پژوهش‌های فراوانی در حیطه‌ی فرسودگی شغلی در ایران انجام گرفته است ولی تحقیقی که رابطه‌ی متغیرهای ذکر شده و فرسودگی را مورد پژوهش قرار دهد یافت نشد، که همین امر بر ضرورت انجام این پژوهش می‌افزاید.

با توجه به هدف ذکر شده برای پژوهش حاضر، فرضیه‌های زیر مطرح و مورد آزمون قرار گرفتند:

- ۱- روان رنجورخویی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت دارد.
- ۲- گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت دارد.
- ۳- تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت دارد.
- ۴- عدالت رویه‌ای با فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی دارد.
- ۵- عدالت توزیعی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی دارد.
- ۶- کنترل شغلی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی منفی دارد.
- ۷- روان رنجورخویی، گرانباری نقش، تعارض کار-خانواده، عدالت سازمانی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی همبستگی چندگانه دارد.

## روش پژوهش

پژوهش حاضر توصیفی و از نوع همبستگی است. در این پژوهش به بررسی رابطه‌ی بین متغیرهای روان رنجورخویی، تعارض کار - خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی به عنوان متغیرهای پیش بین و فرسودگی شغلی به عنوان متغیرهای ملاک پرداخته می‌شود.

### جامعه و نمونه آماری

در پژوهش حاضر، جامعه‌ی آماری شامل تمامی کارکنان رسمی شرکت گاز اهواز می‌باشد که تعداد آنها ۵۳۱ نفر می‌باشند. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، تعداد ۳۰۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب گردیدند که در نهایت ۲۶۰ نفر به ابزارهای پژوهش به صورت کامل پاسخ دادند و به عنوان نمونه نهایی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

### ابزارهای اندازه‌گیری

خرده مقیاس روان رنجورخویی از پرسشنامه‌ی شخصیتی (NEO). این پرسشنامه، توسط کاستا و مک کری (۱۹۸۵) ساخته شده است و دارای ۶۰ ماده است. پنج ویژگی شخصیتی شامل روان رنجورخویی، برون‌گرایی، باز بودن نسبت به تجربه، توافق پذیری و وجدانی بودن، هر یک با ۱۲ ماده، به وسیله‌ی این پرسشنامه سنجیده می‌شوند. برای نخستین بار در ایران کیامهر (۱۳۸۱) این پرسشنامه را روی دانشجویان علوم انسانی دانشگاه‌های تهران اعتباریابی کرد (به نقل از حسینی لرگانی، ۱۳۸۶). در مطالعه‌ی حسینی لرگانی (۱۳۸۶)، ضرایب پایایی با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای بُعد روان رنجورخویی، ۰/۸۰ گزارش داد. در پژوهش حاضر تنها بُعد روان رنجورخویی استفاده شد که آلفای کرونباخ و تنصیف برای تعیین پایایی این خرده مقیاس به ترتیب ۰/۸۲ و ۰/۸۵ محاسبه گردید.

**پرسشنامه‌ی تعارض کار - خانواده.** برای سنجش این متغیر از پرسشنامه‌ی تعارض کار- خانواده که توسط کاریکسی<sup>۱</sup> (۲۰۰۳) از کارلسون، ککمر و ویلیامز<sup>۲</sup> (۲۰۰۰) اقتباس شده است و توسط هاشمی و تقی‌پور (۲۰۰۹) پایایی و اعتباریابی شد، استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۱۲ ماده است و از سه خرده مقیاس تعارض کار- خانواده (۴ ماده) تعارض خانواده - کار (۵ ماده)، رفتارهای مبتنی بر تعارض (۳ ماده) تشکیل یافته است و پاسخ دهندگان پاسخ‌های خود را روی مقیاس ۵ درجه‌ای از نوع لیکرت (کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم) انتخاب می‌کنند. هاشمی و تقی‌پور (۲۰۰۹) در پژوهش خود که خصوصیات روان

1- Carikci

2- Carlson, Kacmar, & Williams

سنجی پرسشنامه‌ی تعارض کار - خانواده را بررسی کرده‌اند. پایایی هر کدام از خرده مقیاس‌ها (تعارض کار- خانواده، تعارض خانواده - کار و رفتارهای مبتنی بر تعارض) را به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۸، ۰/۹۱، ۰/۷۲ و به روش تنصیف ۰/۶۷، ۰/۹۱، ۰/۶۸ گزارش کرده‌اند. در پژوهش حاضر تنها از خرده مقیاس تعارض کار - خانواده استفاده شده است که ضریب پایایی پرسشنامه‌ی تعارض کار- خانواده به روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۳ محاسبه شده است. برای به دست آوردن اعتبار این پرسشنامه در پژوهش هاشمی و تقی‌پور (۲۰۰۹) همبستگی آن با سه مقیاس تطابق فرد - سازمان، خشنودی شغلی و روان رنجورخویی بررسی شد که با دو مقیاس اول رابطه‌ی منفی و با مقیاس روان رنجورخویی رابطه‌ی مثبت به دست آمد.

**پرسشنامه‌ی گرانباری نقش.** برای سنجش کارکنان، از پرسشنامه‌ی گرانباری نقش بچارچ، بامبرگر و کانلی (۱۹۹۰) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۳ ماده بوده و پاسخ‌ها روی مقیاس ۴ درجه‌ای لیکرت از ۱ (کاملاً غلط) تا ۴ (کاملاً صحیح) مشخص می‌گردد. ضریب پایایی پرسشنامه‌ی گرانباری نقش بچارچ و همکاران (۱۹۹۰) به روش آلفای کرونباخ از ۰/۶۰ تا ۰/۶۴ محاسبه شده است. در پژوهش حاضر ضریب آلفای کرونباخ و تنصیف پرسشنامه‌ی گرانباری نقش به ترتیب ۰/۵۱ و ۰/۶۱ محاسبه شده است. جهت اعتبار گرانباری نقش، این متغیر را با تعارض نقش، کارآمدی تیم، پسخوراند تکلیف و هویت تکلیف همبسته کردند. نتیجه‌ها نشان داد این متغیر با تعارض نقش رابطه‌ی مثبت و با سه متغیر دیگر رابطه‌ی منفی دارد. همچنین گرانباری نقش با تعارض نقش و تعارض کار - خانواده رابطه‌ی مثبت دارد. به علاوه تحلیل عامل‌ها نشان داد که گرانباری نقش و تعارض نقش به لحاظ تجربی از یکدیگر مجزا می‌باشند (بچارچ و همکاران، ۱۹۹۱).

**پرسشنامه‌ی عدالت سازمانی.** این پرسشنامه توسط نیهوف و مورمن<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) ساخته شده و توسط شکرکن و نعمی (۱۳۸۱)، برای استفاده آماده شد. این پرسشنامه از سه حیطه شامل عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، و عدالت تعاملی تشکیل شده است. از جمع این سه حیطه،

1- Niehoff & Moorman



عدالت سازمانی کلی به دست می‌آید. در پژوهش حاضر از دو بُعد آن یعنی عدالت توزیعی و عدالت رویه‌ای استفاده شده است. نعمی و شکرکن (۱۳۸۳) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ محاسبه کرده‌اند. برای عدالت توزیعی ۰/۷۸، برای عدالت رویه‌ای ۰/۸۲ که ضرایب در سطوح قابل قبول بوده‌اند. نعمی و شکرکن (۱۳۸۳)، ضرایب روایی سازه‌ای را در تحقیقی محاسبه کرده‌اند و ضرایب معنی‌داری به دست آورده‌اند. که به ترتیب عبارت است از: ۰/۴۶، ۰/۵۷ و در سال (۱۳۸۵)، ضرایب روایی سازه‌ای ذیل را به ترتیب برای عدالت توزیعی و رویه‌ای ۰/۴۱، ۰/۴۵ گزارش داده‌اند.

**پرسشنامه‌ی کنترل شغلی.** پرسشنامه‌ی مورد استفاده در این پژوهش توسط جکسون، وال، آرتین و دیوید<sup>۱</sup> (۱۹۹۳) تدوین گردیده است. این پرسشنامه دارای پنج خرده مقیاس کنترل زمان، کنترل روش، درخواست نظارت، درخواست حل مسئله و مسئولیت تولید می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۲۲ ماده است و هر ماده دارای یک پاسخ پنج درجه‌ای از نوع لیکرت شامل خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد می‌باشد. این پرسشنامه اولین بار توسط غفوری ورنوسفادرانی (۱۳۸۹) ترجمه و آماده شده است. جکسون و همکاران (۱۹۹۳) پایایی این پرسشنامه را به روش آلفای کرونباخ و بازآزمایی مناسب ارزیابی نمودند. ضرایب پایایی بازآزمایی برای ۱۰۲ پاسخ دهنده در نمونه دوم محاسبه شد. بالاترین ضرایب پایایی برای مقیاس کنترل زمان، کنترل روش (به ترتیب ۰/۶۷ و ۰/۵۷) و کمترین ضریب برای مقیاس مسئولیت تولید ۰/۴۲ حاصل شد. این ضرایب برای مقیاس درخواست نظارت و درخواست حل مسئله در حد متوسط (به ترتیب ۰/۵۱ و ۰/۴۳) بودند. همچنین در پژوهش غفوری ورنوسفادرانی (۱۳۸۹)، ضرایب پایایی این پرسشنامه به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف محاسبه شده‌اند که ضرایب آلفای کرونباخ برای کنترل شغلی کلی ۰/۸۸، و روش تنصیف ۰/۶۲، گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی محاسبه شده به دو روش آلفای کرونباخ و تنصیف به ترتیب ۰/۷۷ و ۰/۷۳ محاسبه شد.

**پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی.** توسط مسلچ (۱۹۸۱) ساخته شده است که برآورد جدیدی

1- Jakson, Wall, Artin & Davids

از پدیده تنیدگی است. این پرسشنامه شامل ۲۲ ماده است که به سنجش فرسودگی عاطفی، فردیت‌زدایی و عدم موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است. نمره‌گذاری ماده‌های این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت شامل: کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم صورت می‌گیرد. ۱۰ سؤال مربوط به خرده مقیاس خستگی هیجانی، ۴ سؤال مربوط به خرده مقیاس فردیت‌زدایی و ۸ سؤال نیز مربوط به خرده مقیاس عدم موفقیت فردی می‌باشد. برخی سؤالات نیز به صورت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. مسلج و جکسون (۱۹۸۴) پایایی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده مقیاس‌های این پرسشنامه شامل فرسودگی عاطفی ۰/۹۰، شخصیت‌زدایی ۰/۷۹ و عدم موفقیت فردی ۰/۷۱ محاسبه کردند. ضرایب پایایی این آزمون در پژوهشی که توسط نساج (۱۳۸۲) انجام گرفت با استفاده از روش‌های تصنیف و آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۷۸ و ۰/۸۹ به دست آمد. در پژوهش حاضر پایایی پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی به دو روش آلفای کرونباخ و تصنیف ۰/۹۶ و ۰/۹۱ به دست آمده است. بدری گرگوری (۱۳۷۴) برای روایی این مقیاس از روش روایی همزمان استفاده کرد؛ به این صورت پس از ارایه همزمان پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی مسلج و رضایتمندی شغلی بری فیلدورث یک رابطه‌ی معکوس بین نمره‌های این دو آزمون به دست آورد.

## روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

از روش‌های آماری توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌ها و همچنین در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی دومتغیری پیرسون، تحلیل رگرسیون به شیوه سلسله مراتبی و همچنین شیوه گام به گام استفاده به عمل آمده است.

## یافته‌های پژوهش

جدول ۱ شاخص‌های توصیفی مربوط به نمره‌های کسب شده کارکنان در متغیرهای

پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های کسب شده کارکنان در متغیرهای پیش‌بین پژوهش

| متغیر              | شاخص  | میانگین | انحراف معیار | کمترین | بیشترین |
|--------------------|-------|---------|--------------|--------|---------|
| روان رنجورخویی     | ۳۲/۰۱ | ۸/۹۲    | ۱۲           | ۵۲     |         |
| تعارض کار- خانواده | ۱۶    | ۵/۳۱    | ۵            | ۲۵     |         |
| گرانباری نقش       | ۶/۵۶  | ۱/۷۵    | ۳            | ۱۱     |         |
| عدالت رویه‌ای      | ۱۶/۹۶ | ۶/۲۶    | ۶            | ۳۰     |         |
| عدالت توزیعی       | ۱۳/۳۸ | ۴/۹۹    | ۵            | ۲۵     |         |
| کنترل شغلی         | ۷۱/۷۲ | ۱۰/۵۸   | ۳۱           | ۱۰۳    |         |
| فرسودگی شغلی       | ۷۵/۳۶ | ۳۵/۰۲   | ۲۴           | ۱۵۴    |         |

جدول ۲ ضریب همبستگی بین روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان را نشان می‌دهد.

جدول ۲. ضریب همبستگی بین روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان

| متغیر پیش‌بین      |       | متغیر ملاک   |
|--------------------|-------|--------------|
|                    |       | فرسودگی شغلی |
| شاخص               | r     | p            |
| روان رنجورخویی     | ۰/۷۹  | ۰/۰۰۱        |
| تعارض کار- خانواده | ۰/۶۶  | ۰/۰۰۱        |
| گرانباری نقش       | ۰/۶۰  | ۰/۰۰۱        |
| عدالت رویه‌ای      | -۰/۶۲ | ۰/۰۰۱        |
| عدالت توزیعی       | -۰/۵۳ | ۰/۰۰۱        |
| کنترل شغلی         | -۰/۳۷ | ۰/۰۰۱        |

مندرجات جدول ۲ نشان می‌دهد که بین روان رنجورخویی و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد ( $r=0/79$ ,  $p=0/001$ ). بنابراین، فرضیه ۱ تأیید می‌شود. همچنین

بین تعارض کار- خانواده و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد ( $p=0/001$ ,  $r=0/66$ ). بنابراین، فرضیه ۲ تأیید می‌شود. همچنین، همان‌طور که مشاهده می‌شود، بین گرانباری نقش و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی مثبت وجود دارد ( $p=0/001$ ,  $r=0/60$ ). بنابراین، فرضیه ۳ نیز تأیید می‌شود. همچنین، بین عدالت رویه‌ای و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی منفی وجود دارد ( $p=0/001$ ,  $r=-0/62$ ). بنابراین، فرضیه ۴ تأیید می‌شود. با توجه به جدول ۲، بین عدالت توزیعی و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی منفی وجود دارد ( $p=0/001$ ,  $r=-0/53$ ). بنابراین، فرضیه ۵ تأیید می‌شود. و در نهایت اینکه، بین کنترل شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان همبستگی منفی وجود دارد ( $p=0/001$ ,  $r=-0/37$ ). بنابراین، فرضیه ۶ تأیید می‌شود.

جدول ۳ نتیجه‌ی تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به تعامل روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، گرانباری نقش، عدالت رویه‌ای، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی را با روش سلسله مراتبی (Enter) نشان می‌دهد. ترتیب ورود متغیرها به معادله پیش‌بین بر اساس بالاترین ضریب همبستگی دو متغیری با متغیر ملاک می‌باشد که بر این اساس به ترتیب، متغیرهای روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان وارد تحلیل شدند که نتیجه‌ها در جدول ۳ آمده است.

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، بر اساس نتیجه‌های حاصل از تحلیل رگرسیون چندگانه و با روش سلسله مراتبی، ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی متغیرهای روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان برابر  $MR=0/878$  و ضریب تعیین برابر  $RS=0/77$  می‌باشد که در سطح  $p<0/001$  معنی‌دار است. با توجه به نتیجه‌های جدول ۳ فرضیه ۷ پژوهش، تأیید می‌شود که با توجه به ضریب تعیین به دست آمده، مشخص شده است که حدود ۷۷ درصد واریانس متغیر فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای پیش‌بین روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی قابل تبیین است.

جدول ۳. نتیجه‌ی تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به تعامل روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان با روش سلسله مراتبی (Enter)

| مقدار ثابت (a) | ضرایب رگرسیون ( $\beta$ ) و (B) | نسبت F                             |                                    |                                 |                                   |                                 |                                  | RS                  | MR    | شاخص آماری متغیرهای پیش‌بین |                       |
|----------------|---------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------|-------|-----------------------------|-----------------------|
|                |                                 | ۱                                  | ۲                                  | ۳                               | ۴                                 | ۵                               | ۶                                |                     |       |                             | احتمال p              |
| -۲۳/۴۸         | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -                                  | -                                  | -                               | -                                 | -                               | ۳/۰۸<br>۰/۷۸۷<br>۲۰/۴۵<br>۰/۰۰۱  | F=۴۱۸/۷۶<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۶۱۹ | ۰/۷۸۷                       | ۱- روان رنجورخویی     |
| -۳۵/۸۹         | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -                                  | -                                  | -                               | -                                 | ۲/۲۱<br>۰/۳۳۶<br>۸/۲۱<br>۰/۰۰۱  | ۲/۳۷<br>۰/۶۰۴<br>۱۴/۷۷<br>۰/۰۰۱  | F=۲۹۶/۸۰<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۶۹۸ | ۰/۸۳۵                       | ۲- تعارض کار- خانواده |
| ۷/۰۴           | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -                                  | -                                  | -                               | -۱/۴۷<br>-۰/۲۶۲<br>-۷/۱۴<br>۰/۰۰۱ | ۱/۶۴<br>۰/۲۵۰<br>۶/۳۶<br>۰/۰۰۱  | ۲/۰۹<br>۰/۵۳۳<br>۱۳/۷۶<br>۰/۰۰۱  | F=۲۵۳/۴۳<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۷۴۸ | ۰/۸۶۵                       | ۳- عدالت رویه‌ای      |
| ۲/۶۶           | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -                                  | -                                  | ۱/۰۱<br>۰/۰۵۱<br>۱/۲۱<br>۰/۲۲۶  | -۱/۴۰<br>-۰/۲۵۱<br>-۶/۵۸<br>۰/۰۰۱ | ۱/۵۹<br>۰/۲۴۲<br>۶/۰۶<br>۰/۰۰۱  | ۲/۰۰۸<br>۰/۵۱۲<br>۱۲/۰۸<br>۰/۰۰۱ | F=۱۹۰/۷۹<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۷۵۰ | ۰/۸۶۶                       | ۴- گرانباری نقش       |
| ۶/۷۰           | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -                                  | -۰/۳۵۰<br>-۰/۰۵<br>-۱/۱۴<br>۰/۲۵۴  | ۰/۸۷۳<br>۰/۰۴۴<br>۱/۰۳<br>۰/۳۰۳ | -۱/۲۶<br>-۰/۲۲۶<br>-۵/۱۱<br>۰/۰۰۱ | ۱/۵۲<br>۰/۲۳۲<br>۵/۶۹<br>۰/۰۰۱  | ۲/۰۱<br>۰/۵۱۴<br>۱۲/۱۳<br>۰/۰۰۱  | F=۱۵۳/۰۸<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۷۵۱ | ۰/۸۶۷                       | ۵- عدالت توزیعی       |
| ۴۰/۴۷          | B<br>$\beta$<br>t<br>P          | -۰/۴۹۱<br>-۰/۱۴۸<br>-۴/۵۹<br>۰/۰۰۱ | -۰/۴۳۹<br>-۰/۰۶۲<br>-۱/۴۸<br>۰/۱۳۸ | ۱/۳۸<br>۰/۰۶۹<br>۱/۶۸<br>۰/۰۹۳  | -۱/۰۱<br>-۰/۱۸۱<br>-۴/۱۶<br>۰/۰۰۱ | ۱/۵۵<br>۰/۲۳۵<br>۶/۰۰۵<br>۰/۰۰۱ | ۱/۸۵<br>۰/۴۷۲<br>۱۱/۲۸<br>۰/۰۰۱  | F=۱۴۱/۲۰<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۷۷۰ | ۰/۸۷۸                       | ۶- کنترل شغلی         |

همچنین برای تعیین یک معادله پیش‌بینی مناسب با استفاده از کوچکترین مجموعه‌ی احتمالی از قوی‌ترین ترکیب متغیرهای پیش‌بین از روش رگرسیون گام به گام (Stepwise) استفاده شده است. جدول ۴ نتیجه‌ی تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به به تعامل متغیرهای

روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان را با روش گام به گام (Stepwise) نشان می‌دهد.

جدول ۴. نتیجه‌ی تحلیل رگرسیون چندگانه مربوط به تعامل روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان با روش گام به گام (Stepwise)

| مقدار ثابت (a) | ضرایب رگرسیون (β) و (B) |                                   |                                |                                   | نسبت F<br>احتمال p              | RS                   | MR    | شاخص آماری       |                       |
|----------------|-------------------------|-----------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|----------------------|-------|------------------|-----------------------|
|                | ۴                       | ۳                                 | ۲                              | ۱                                 |                                 |                      |       | متغیرهای پیش‌بین |                       |
| -۲۳/۴۸         | B<br>β<br>t<br>P        | -                                 | -                              | -                                 | ۳/۰۸<br>۰/۷۸۷<br>۲۰/۴۵<br>۰/۰۰۱ | F=۴۱۸/۷۶<br>p<۰/۰۰۱  | ۰/۶۱۹ | ۰/۷۸۷            | ۱- روان رنجورخویی     |
| ۲۷/۱۰          | B<br>β<br>t<br>P        | -                                 | -                              | -۱/۸۷<br>-۰/۳۳۵<br>-۸/۸۸<br>۰/۰۰۱ | ۲/۴۹<br>۰/۶۳۷<br>۱۶/۸۹<br>۰/۰۰۱ | F=۳۱۱/۹۷<br>p<۰/۰۰۱  | ۰/۷۰۸ | ۰/۸۴۲            | ۲- عدالت رویه‌ای      |
| ۷/۰۴           | B<br>β<br>t<br>P        | -                                 | ۱/۶۴<br>۰/۲۵۰<br>۶/۳۶<br>۰/۰۰۱ | -۱/۴۷<br>-۰/۲۶۳<br>-۷/۱۴<br>۰/۰۰۱ | ۲/۰۹<br>۰/۵۳۳<br>۱۳/۷۶<br>۰/۰۰۱ | F= ۲۵۳/۴۳<br>p<۰/۰۰۱ | ۰/۷۴۸ | ۰/۸۶۵            | ۳- تعارض کار- خانواده |
| ۳۹/۲۷          | B<br>β<br>t<br>P        | -۰/۴۵<br>-۰/۱۳۶<br>-۴/۲۴<br>۰/۰۰۱ | ۱/۷۰<br>۰/۲۵۹<br>۶/۸۰<br>۰/۰۰۱ | -۱/۳۱<br>-۰/۲۳۴<br>-۶/۴۵<br>۰/۰۰۱ | ۱/۹۷<br>۰/۵۰۴<br>۱۳/۲۲<br>۰/۰۰۱ | F=۲۰۷/۲۱<br>p<۰/۰۰۱  | ۰/۷۶۵ | ۰/۸۷۴            | ۴- کنترل شغلی         |

همان‌طور که در جدول ۴ نشان داده شده است، طبق نتیجه‌های حاصل از تحلیل رگرسیون با روش گام به گام، از میان متغیرهای روان رنجورخویی، تعارض کار- خانواده، عدالت رویه‌ای، گرانباری نقش، عدالت توزیعی و کنترل شغلی به عنوان پیش‌بین فرسودگی شغلی کارکنان، به ترتیب متغیرهای روان رنجورخویی، عدالت رویه‌ای، تعارض کار- خانواده و کنترل شغلی پیش‌بینی کننده برای فرسودگی شغلی هستند و می‌توان به یک معادله پیش‌بینی

با ترکیب فقط چهار متغیر پیش‌بین دست یافت که بر این اساس ضریب همبستگی چندگانه برای ترکیب خطی متغیرهای پیش‌بین برابر با  $MR=0/874$  و  $RS=0/765$  می‌باشد که در سطح  $P<0/001$  معنی‌دار است. با مقایسه مقدار ضریب تعیین به دست آمده با استفاده از روش رگرسیون سلسله مراتبی برابر  $RS=0/770$  و روش گام به گام برابر  $RS=0/765$  می‌توان دریافت که ترکیب چهار متغیر پیش‌بین روان رنجورخویی، عدالت رویه‌ای، تعارض کار- خانواده و کنترل شغلی، قوی‌ترین ترکیب متغیرهای پیش‌بین برای تبیین واریانس فرسودگی شغلی کارکنان می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

همان‌طور که در بخش یافته‌ها مشاهده شد بین روان رنجورخویی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد، بنابراین فرضیه‌ی ۱ تأیید می‌شود. نتیجه‌ی پژوهش حاضر نشان داد که بالا بودن ویژگی شخصیتی روان رنجورخویی در کارکنان با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های زلارس، پرو و هوجوارتر (۲۰۰۰)؛ کیم، شین و آمبریت (۲۰۰۷)؛ نوریس<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) مطابقت دارد. نتیجه‌های این پژوهش‌ها نیز نشان داد که روان رنجورخویی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری دارد. بالا بودن ویژگی شخصیتی رنجورخویی می‌تواند با افزایش فرسودگی شغلی همراه باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که احتمالاً کارکنانی که دچار بی‌ثباتی عاطفی، ناسازگاری یا روان‌نژندی هستند، خستگی عاطفی، فرودیت‌زدایی، عدم موفقیت شغلی و در مجموع فرسودگی شغلی بالاتری دارند. روان رنجورخویی که یکی از صفات بزرگ شخصیتی است، دارای ویژگی‌هایی از قبیل: دلواپسی، حس عدم وجود امنیت، افسردگی، هراسانی، عصبی بودن می‌باشد (کاستا و مک‌کری، ۱۹۸۵) و از سوی دیگر این صفات منعکس‌کننده‌ی فاکتورهای آسیب‌پذیری است که حساسیت و واکنش به استرس‌زها را افزایش می‌دهد (سالس، ۲۰۰۱)؛ به دلیل وجود این ویژگی‌ها افراد روان رنجور در شغل خود بیشتر مضطرب هستند. در

نتیجه‌ی این اضطراب و استرسی که در این افراد وجود دارد، این افراد سطوح بالایی از خستگی عاطفی و هیجانی را متحمل می‌شوند. از سوی دیگر به دنبال خستگی عاطفی، افراد روان رنجور بر جنبه‌های منفی شغل و موقعیت خود بیشتر تمرکز می‌کنند (سالس، گرین و هیلز<sup>۱</sup>، ۱۹۹۸) و پس از وقوع یک رویداد، اطلاعات منفی از آن واقعه را در ذهن خود کدگذاری و رمزگردانی می‌کنند (وایس و کروپانزانو، ۱۹۹۶).

یک تبیین دیگر توجه به میانجی‌گرهایی است که میان روان رنجورخویی و فرسودگی شغلی نقش ایفا می‌کند. در واقع، روان رنجورخویی تأثیرهای استرس‌ها و تقاضاهای شغلی را بر فرد تشدید می‌کند، افراد روان رنجور به دلیل خستگی، ترس و اضطراب فراوانی که تجربه می‌کنند، در مقایسه با افراد سالم، در برابر استرس‌زاهای شغلی واکنش‌های افراطی از خود نشان می‌دهند (وایس و کروپانزانو، ۱۹۹۶).

همان‌طور که در بخش یافته‌ها، مشاهده شد بین تعارض کار- خانواده با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی ۲ تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بالا بودن تعارض کار- خانواده در کارکنان با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های بورک و گرین گلاس<sup>۲</sup> (۲۰۰۱)؛ سوونی و سامرس (۲۰۰۲) و برگمن، احمد و استوارت<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) مطابقت دارد. مائونو و کینونن<sup>۴</sup> (۱۹۹۹) بیان کردند که تعارض کار- خانواده می‌تواند به عنوان منبع استرس شغلی در نظر گرفته شود که منجر به بازده‌های منفی می‌گردد، از جمله مهم‌ترین پیامدهای منفی حاصل از این تعارض، فرسودگی شغلی است. تعارض کار- خانواده، شکلی از تعارض بین نقشی است که فشار نقش حوزه‌های کار و خانواده، به صورت دوسویه، از برخی جنبه‌ها ناسازگار است. به این معنی که، مشارکت در نقش کار (یا خانواده)، مشارکت در نقش خانواده (یا کار) را مشکل می‌کند (هیگینز و همکاران، ۱۹۹۲، به نقل از سو، ۲۰۰۹). بالا بودن تعارض کار- خانواده در کارکنان می‌تواند با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که این تعارض

- 
- 1- Green & Hillis
  - 2- Burke & Greenglass
  - 3- Bergman Ahmad & Stewart
  - 4- Mauno & Kinnunen



زمانی است که مسئولیت‌های محل کار با مسئولیت‌های زندگی خانوادگی تداخل پیدا کنند. در نتیجه حضور فرد در نقش یک کارکن سختی زیادی برای وی به وجود می‌آورد که منجر به پرهیز از مشارکت وی در نقش عضو خانواده می‌شود.

همچنین، همان طور که مشاهده شد بین گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی ۳ تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بالا بودن گرانباری نقش در کارکنان با افزایش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های ییپ، راولینسون و سو<sup>۱</sup> (۲۰۰۸)؛ کوگ و کیم<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) مطابقت دارد.

گرانباری نقش، حداقل باعث به وجود آمدن، ۹ پیامد مختلف می‌شود: ناخشنودی شغلی، تنش مفرط، عزت نفس پایین، رعب و وحشت، سردرگمی و پریشانی، سطوح بالای کلسترول، ضربان قلب بالا، مقاومت پوستی و مصرف بیش از حد سیگار (فرنچ و کاپلان<sup>۳</sup>، ۱۹۷۳). این عامل‌ها می‌تواند باعث تأثیرهای بسیار قابل توجهی بر وضعیت جسمانی و روانی فرد شود. اگر گرانباری نقش برای مدت زمان زیادی تداوم داشته باشد، اثرهای منفی عمیق‌تری بر جا می‌گذارد که در نهایت می‌تواند باعث افزایش احساس فرسودگی عاطفی در محیط کار شود.

اگر کارکنان بدون در نظر گرفتن زمانی که در اختیار دارند، احساس کنند، فاقد توانایی لازم برای تکمیل کارشان هستند و معیارهای عملکرد آنان از سوی مدیران بالاتر، بسیار دشوار هستند، گرانباری نقش به وجود می‌آید. به عبارت دیگر، کارکنان فکر می‌کنند قادر نیستند در حد مهارت‌هایی که دارند یا در حد کوششی که از آنها ساخته است، از عهده‌ی انجام کارها، آن طور که شایسته است، برآیند، دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

همان طور که مشاهده شد بین عدالت رویه‌ای با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی ۴ تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بالا بودن ادراک عدالت رویه‌ای در کارکنان با کاهش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های مولینر، مارتینز-تور، پیرو و راموس<sup>۴</sup> (۲۰۰۵)؛ دسوزا و منداکا<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) و چنج،

1- Yip, Rowlinson, & Siu

2- Kwag & Kim

3- Ferench & Caplan

4- Moliner, Martines-Tur, Peiro & Ramos

5- De Sousa & Mendonca

هوانگ، لی و هو<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) مطابقت دارد. عدالت رویه‌ای، به عدالت و انصاف در فرایند تصمیم‌گیری اطلاق می‌شود. نیاز است که رویه‌های سازمانی دقیق بوده و اطلاعاتی که از آنها به گروه‌ها ارایه می‌شوند نیز، قابل اعتماد و صحیح باشند، به طوری که تصمیم‌گیری بر اساس آنها به سهولت میسر شود.

مطالعه‌های تطبیقی اجتماعی بیان می‌کند که فرایندهای شناختی اجتماعی ممکن است رابطه‌ی میان فشار روانی و فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهند. برای مثال زمانی که کارکنان خودشان را با همکارانشان مقایسه می‌کنند و می‌بینند که بیشتر از او دریافت می‌کنند و یا بهتر از او با آنها برخورد می‌شود، این مقایسه می‌تواند به عنوان فشارزای اضافی عمل کند. پژوهش در مورد عدالت ممکن است به تشخیص بیشتر فشارروانی بر فرسودگی شغلی کمک کند. در حالی که بعضی از شکل‌های عدم عدالت (مثلاً عدم عدالت توزیعی) ممکن است به عنوان یک فشارزا بحرانی عمل کند، انواع دیگر آن (مثل عدالت رویه‌ای) ممکن است به عنوان یک فشارزای پیوسته که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در میان کارکنان می‌شود عمل کند (هالبلسلبن و باکلی<sup>۲</sup>، ۲۰۰۴).

آشکار است که احساس عدالت در رویه‌های یک سازمان برای کارکنان احساس رضایت و ارزشمندی به دنبال دارد. چرا که احساس نمی‌کنند مورد ظلم و بی‌عدالتی قرار گرفته‌اند و سازمان برای همه کارکنان امکان مشارکت برابر را فراهم می‌آورد. اگر افراد احساس بی‌عدالتی کنند، زمان زیادی را صرف شناسایی افراد ظالم و همچنین راهکارهای تلافی جویانه می‌کنند که این باعث افزایش فرسودگی شغلی در آنان می‌شود. همان‌طور که مشاهده شد بین عدالت توزیعی با فرسودگی شغلی رابطه‌ی مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی ۵ تأیید می‌شود. به عبارت دیگر بالا بودن ادراک عدالت توزیعی در کارکنان با کاهش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های مولینر و همکاران (۲۰۰۵)؛ دسوزا و منداکا (۲۰۰۹) و چنج و همکاران (۲۰۱۱) مطابقت دارد. عدالت توزیعی را می‌توان بدین نحو تعریف کرد: برابری و انصاف ادراک شده از پیامدهای تعاملات و تبادلات اجتماعی که یک فرد دریافت می‌کند، عدالت توزیعی گفته

1- Cheng, Huang, Li & Hsu

2- Halbesleben & Buckley

می‌شود. این شکل از عدالت، به عنوان اصل برابری؛ توسط آدامز<sup>۱</sup> (۱۹۶۵) به وجود آمد (به نقل از نواکوسکی و کونلن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). عدالت توزیعی به درک افراد از اجرای عدالت در نسبت درون دادها و بازده‌های خود و درون داده و بازده‌های دیگران در محیط کار اشاره دارد.

نتیجه‌ی پژوهش حاضر نشان داد که ادراک عدالت توزیعی با کاهش فرسودگی شغلی همراه است. فرایندهای عدالت نقش مهمی را در سازمان ایفا می‌کنند و چگونگی برخورد با افراد در سازمان‌ها ممکن است باورها، احساسات، نگرش‌ها و رفتار کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد. رفتار عادلانه از سوی سازمان با کارکنان عموماً منجر به تعهد بالاتر آنها نسبت به سازمان و رفتار شهروندی فراتر از نقش آنها می‌شود. اگر افراد احساس بی‌عدالتی کنند، به احتمال بیشتری سازمان را رها می‌کنند یا سطوح پایینی از تعهد سازمانی را از خود نشان می‌دهند و حتی ممکن است شروع به رفتارهای ناهنجار مثل انتقام‌جویی کنند. بنابراین درک اینکه چگونه افراد در مورد عدالت در سازمانشان قضاوت می‌کنند و چطور آنها به عدالت یا بی‌عدالتی درک شده پاسخ می‌دهند، از مباحث اساسی خصوصاً برای درک رفتار سازمانی است. علاوه بر پیامدهای سازمانی، ادراک بی‌عدالتی می‌تواند منجر به شرایط فردی نامطلوب از جمله احساس خستگی عاطفی مداوم، احساس مسخ شخصیت و نارضایتی فرد از شغل خود شود.

همان طور که مشاهده شد بین کنترل شغلی با فرسودگی شغلی مثبت معنی‌داری وجود دارد. بنابراین فرضیه‌ی ۶ تأیید می‌شود. به عبارت دیگر، بالا بودن کنترل شغلی در کارکنان با کاهش فرسودگی شغلی آنان همراه است. این یافته با نتیجه‌ی پژوهش‌های تاريس، استوفلسن، بیکر، شاوفلی و وان درندونک<sup>۳</sup> (۲۰۰۵)، دی، سیلی، اسکات، تالون و آکروید-استولارز<sup>۴</sup> (۲۰۰۹) مطابقت دارد. دی و همکاران (۲۰۰۹)، در بررسی خود نشان دادند که کمبود کنترل شخص بر شغل خود، با خستگی هیجانی و فردیت‌زدایی بعد از کنترل استرس‌زها رابطه دارد، کنترل شغلی و اثربخشی جمعی در رابطه میان استرس‌زهایی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود، فرد را مصون نگه می‌دارد.

بر اساس مدل درخواست‌های شغلی- کنترل شغلی (کاراسیک، ۱۹۷۹)، میزان تقاضاهای

1- Adams

2- Nowakowski & Conlon

3- Taris, Stoffelsen, Bakker, Schaufeli & Van Dierendonck

4- Day, Sibley, Scott, Tallon & Ackroyd-Stolarz

شغلی که کارکنان با آنها مواجه هستند و میزان کنترل و اختیاری که به کارکنان داده می‌شود که این تقاضاهای شغلی را برآورده سازند، در تبیین فرسودگی شغلی نقش دارند. تعامل بین تقاضاهای شغلی بالا و کنترل شغلی پایین از ویژگی‌ها محیط‌های شغلی فشارزا می‌باشد. هنگامی که کارکنان بر رخدادهای مربوط به شغل خویش آگاه باشند اما بر آنها نفوذ و تأثیر چندانی نداشته باشند، باعث می‌شود که انرژی روانی خویش را بیهوده مصرف کنند و به تدریج دچار خستگی عاطفی و هیجانی شوند (مادی<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۰۶). خستگی عاطفی یکی از مؤلفه‌های اصلی فرسودگی شغلی است که در صورت ایجاد این احساس در فرد، می‌تواند باعث بروز مشکلات رفتاری و روانی در فرد شود.

از سوی دیگر وقتی که کارکنان متوجه می‌شوند با وجود تلاش‌های خود، تأثیری بر اداره‌ی امور ندارند، نوعی بدبینی، عدم حس همدلی و فردیت‌زدایی نسبت به سازمان و نیز نسبت به کسانی که برای مشکلات فراوان خود به آنها مراجعه می‌کنند، در آنها شکل می‌گیرد (گاروسا، مورنو-جیمenez، لیانگ و گونزالز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸). هنگامی که کارکنان متوجه می‌شوند که کنترل لازم بر کار و شیوه‌ی عمل محیط شغلی ندارند و نیز فاقد توانایی شرکت در تصمیمات شغلی در سازمان، هستند. این امر باعث می‌شود که خودکارآمدی خویش را به میزان بسیار بالایی از دست بدهند. اگر فرد احساس اثربخشی نداشته باشد، دچار پریشانی و مسخ شخصیت خواهد شد که می‌تواند منجر به افزایش نارضایتی شغلی فرد هم شود، چرا که هیچ لذتی از شغل خود و حضور در محیط کار ندارد و بدی‌های آن شغل بیشتر از جذابیت‌هایش می‌شود. در نهایت اینکه، کارکنانی که کنترل زیادی بر کارشان ندارند و کار آنها به وسیله‌ی ماشین (دگر تنظیمی) کنترل می‌گردد، نسبت به کسانی که دارای چنین کنترلی هستند خشنودی شغلی پایین‌تری دارند (اسپکتور<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸). این ناخشنودی باعث تقویت احساس عدم موفقیت فردی در کارکنان می‌شود.

مهمترین محدودیت پژوهش حاضر، احتیاط در تعمیم نتیجه‌ها به گروه‌ها و کارکنان دیگر سازمان‌ها می‌باشد. بررسی نتیجه‌های فرسودگی بر رضایت کارکنان و عملکرد سازمان‌ها نیز از پیشنهادات پژوهش حاضر است.

1- Maddi

2- Garrosa, Moreno-Jimenez, Liang, & Gonzalez

3- Spector

## منابع

### فارسی

- بدری گرگوری، رحیم (۱۳۷۴). سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- شکرکن، حسین و نعمی، عبدالزهرا (۱۳۸۱). بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی با خشنودی شغلی و رابطه‌ی خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی کارکنان کارخانه‌های اهواز. موسسه کار و تأمین اجتماعی.
- کیامهر، جواد (۱۳۸۱). هنجاریابی فرم کوتاه پرسشنامه‌ی پنج عاملی نئو و بررسی ساختار عاملی آن در بین دانشجویان علوم انسانی دانشگاه تهران. پایان‌نامه‌ی کارشناسی ارشد سنجش و اندازه‌گیری، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- حسینی لرگانی، سیده فاطمه (۱۳۸۶). بررسی رابطه‌ی ساده و چندگانه‌ی ویژگی‌های پنج‌گانه شخصیتی با نگرش‌های سه‌گانه شغلی در کارکنان شرکت کشت و صنعت امیرکبیر اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران، دانشکده‌ی علوم تربیتی و روان‌شناسی.
- نساج، عبدالرحمان (۱۳۸۲). بررسی رابطه‌ی ساده و چندگانه وجدان کاری و امنیت کاری با فرسودگی شغلی با توجه به اثر تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده در میان کارمندان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز اهواز کارون - اهواز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز.
- نعمی، عبدالزهرا و شکرکن، حسین (۱۳۸۳). بررسی رابطه‌ی عدالت سازمانی با خشنودی شغلی در کارکنان یک شرکت صنعتی، مجله علوم تربیتی و روان‌شناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، سریال یازدهم، شماره‌های ۱ و ۲.
- غفوری ورنوسفادراتی، محمدرضا (۱۳۸۹). بررسی رابطه‌ی جو روان‌شناختی در سازمان با توانمندسازی روان‌شناختی و کنترل شغلی در کارکنان یک کارخانه.

## لاتین

- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior, 12*, 39-53.
- Bacharch, S. B., Bamberger, P. R., & Conely, S. C. (1990). Work processes, role conflict, and role overload: The case of nurses and engineer in the public sector. *Work and Occupations, 17*(2), 199-229.
- Bergman, B., F., Ahmad, D., & Stewart, E. (2008). Work family balance, stress and salivary cortisol in men and women academic physicians. *Journal of Behavioral Medicine, 15*, 54-61.
- Burke, R. J., & Greenglass, E. R. (2001). Hospital restructuring, work-family conflict and psychological burnout among nursing staff. *Psychology Health, 16*(5), 585-594.
- Carikci, I. (2003). Gender different in work-family conflict among managers in Turkey: Non Western Perspective.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and Initial Validation of multidimensional Measure of Work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior, 56*(2), 249 -276.
- Chopra, S. S., Sotile, W. M., & Sotile, M. O. (2004). Physician burnout. *American Medical Association, 5*, 291-633.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J., & O'Driscoll, M. P. (2001). Organizational stress: A review and critique of the theory, research and applications. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review, 18*, 621-656.
- Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1985). The NEO Personality Inventory manual. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.
- Day, A., Sibley, A., Scott, N., Tallon, J. M., & Ackroyed-Stolarz, S. (2009). Workplace risks and stressors as predictors of burnout: the moderating impact of job control and team efficacy. *Journal of administrative Sciences, 26*(1), 7- 22.
- Ferench, J. R., & Caplan, R. D. (1973). Organizational stress and individual strain, in A. J. Maroow (ed), The failure of success. New York: Amacom.

- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. L. (2008). The relationship between socio-demographic variables, job stressors, burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 45 (3), 418-427.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, M. R. (2004). Burnout in organizational life. *Journal of Management*, 30 (6), 859-879.
- Hashemi Sheyshabani, A., & Tghipure, M. (2009). Investigation of psychometric properties of work-family conflict scale. *The New Zealand Psychological Society*.
- Hobfoll, S., & Shirom, A. (1993). New York: Marcel Dekker.
- Jackson, P. R., Wall, T. D., Artin, R., & Davids, K. (1993). New measure of job control, cognitive demand, and production responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 78, 753-762.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2007). Hotel job burnout: The role of personality characteristics. *International Journal of Hospitality Management*, 26, 421-434.
- Kwag, S. H., & Kim, M. H. (2009). The study on the effects of organizational member's burnout. *Journal of Business & Economics Research*, 7(7), 29-41.
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the Relationship between Social Support and Job Burnout among Correctional Staff. *Journal of Criminal Justice and Behavior*, 37 (11), 1217-1236.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., Liang, S., Elechi, O. O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, J. M., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice*, 38, 7-16.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Altheimer, I. (2009). The association between work-family conflict and job burnout among correctional staff: A preliminary study. *American Journal of Criminal Justice*, 35 (1-2), 37-55.
- Lambert, E., Hogan, N., Camp, S., & Ventura, L. (2006). The impact of work-family conflict on correctional staff: A preliminary study among private prison staff. *Criminology and Criminal Justice: An International Journal*, 6, 371-387.

- Maddi, S. R., Harvey, R. H., Khoshaba, D. M., Lu, J. L., Persico, M., & Brow, M. (2006). The personality construct of hardiness. III. Relationships with repression, innovativeness, authoritarianism, and performance. *Journal of Personality, 74*, 575-598.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout. San Francisco: Jossey Bass.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1984). Burnout in organizational setting. *Applied Social Psychology Annual, 5*, 133-153.
- Maslach, C. (1981). Understanding burnout: Definitional issues in analyzing a complex phenomenon. *Journal of Personality and Social Psychology, 37*(4), 953-967.
- Maslach, C. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology. Australian Psychologists, 23*, 335-347.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2005). Stress and burnout: The critical research. In C. L. Cooper (Ed.), *Handbook of stress medicine and health*. London: CRC Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology, 52*, 397-422.
- Milliken, F. J., Martins, L. L., & Morgan, H. (1998). Explaining organizational responsiveness to work-family issue: The role of human resource executives as issue interpreters. *Academy of Management Journal, 41* (5), 580-592.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behaviour. *Academy of Management Journal, 36* (3), 527-556.
- Norris, A. (2011). Examining the big five personality factors as predictors of burnout among counselors. A post master's thesis Valdosta State University.
- Nowakowski, J. M., & Conlon, D. E. (2005). Organizational justice: Looking back, looking forward. *International Journal of Conflict Management, 16*, 4-29.
- Nyssen, A. S., Hansez, I., Baele, P., Lamy, M., & De Keyser, V. (2003). Occupational stress and burnout in anesthesia. *British Journal of Anesthesia, 90*(3), 333-337.
- Piesah, C., Latif, E., Wilhelm, K., & Williams, B. (2009). Secrets to psychological success: Why older doctors might have lower



- psychological distress and burnout then younger doctors. *Aging Mental Health*, 13, 300-307.
- Pines, A., & Keinan, G. (2005). Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39, 625-635.
- Schick, A. G., Gordon, L. A., & Haka, S. (1990). Information overload: a temporal approach. *Accounting, Organizations and Society*, 15(2), 199-220.
- Shirom, A. (2003). Job-related burnout. In J. C. Quick & L. E. Tetrick (Eds.), *Handbook of occupational health psychology* (245-265). Washington DC: American Psychological Association.
- Siegel, P. A., Post, C., Brockner, J., Fishman, A. Y., & Garden, C. (2005). The moderating influence of procedural fairness on relationship between work-life conflict and organizational commitment. *Journal of Applied Psychology*, 90(1), 13-24.
- Spector, P. E. (1998). A control theory of the job stress process. In C.L. Cooper (ED). *Theories of organizational stress*, (153-169). Oxford, UK: Oxford university press.
- Suls, J. (2001). Affect, stress, and personality. In J. P. Forgas (Ed.), *Handbook of affect and social cognition* (392-409). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Suls, J., Green, P., & Hillis, S. (1998). Emotional reactivity to everyday problems, affective inertia, and neuroticism. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 24, 127-136.
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002). The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14, 223-245.
- Taris, T. W., Stoffelsen, J., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Van Dierendonck, D. (2005). Job control and burnout. *Across Occupations Psychological Reports*, 97(3), 955-961.
- Vollrath, M., Torgersen, S. (2000). Personality types and coping. *Personality and Individual Differences*, 29, 367-378.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: A theoretical discussion of the causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Yip, B, Rowlinson, S., Siu, O. L. (2008). Coping strategies moderators in the relationship between role overload and burnout. *Construction Management & Economics*, 26(8), 869- 880.

Zellars, K. L., Perrewe, P. L., & Hochwarter, W. A. (2000). Burnout in health care: The role of the five factors of personality. *Journal of Applied Social Psychology, 30*, 1570–1598.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی