

نقش تعدیل‌کننده راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده از دیدگاه همسران کارمندان بانک ملی

زهرا تظهیری مقدم¹، سعیده بزازیان^{2*}، قربان فتحی اقدم³

1- کارشناس ارشد راهنمایی و مشاوره، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

2- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

3- استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد ابهر، ابهر، ایران

پذیرش: 1393/7/14

دریافت: 1392/12/18

چکیده

امروزه استرس به موضوع همگانی تبدیل شده است. وقتی استرس‌ها به فرد فشار می‌آورند و اگر فرد نتواند با آنها مقابله کند، بی‌تعادلی طولانی‌مدت و فشارهای زیاد ممکن است، نتایج منفی به بار آورد که یکی از این نتایج منفی فرسودگی می‌باشد. سطح عملکرد بهینه در درون یک خانواده می‌تواند از طریق تغییرات در شرایط خانواده، تعامل بین استخدام والدین یا شرایط اقتصادی و زندگی خانوادگی، همچنین استرس‌سورهای بیرونی دیگر که ممکن است محیط خانواده را متأثر سازد، تحت تأثیر قرار گیرد.

هدف پژوهش حاضر تعیین رابطه راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده از نگاه همسران در کارمندان بانک بود. نمونه مورد مطالعه شامل 86 نفر از کارمندان بانک ملی بود که به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه راهبردهای



مقابله با استرس (لازاروس و فولکمن، 1985)، پرسشنامه فرسودگی شغلی (مازلاک، 1981) و پرسشنامه عملکرد خانواده (مسلش و جکسون، 1981) استفاده شد. داده‌ها با روش آماری همبستگی و تحلیل رگرسیون گام به گام تجزیه و تحلیل شد.

نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی با عملکرد خانواده همبستگی مثبت و معنادار وجود دارد. فرسودگی شغلی توانست 39 درصد واریانس عملکرد خانواده را تبیین کند. در نتیجه فرسودگی شغلی نقش مهمی در عملکرد خانواده دارد. ولی بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار به دست نیامد. به این ترتیب می‌توان نتیجه‌گیری کرد با افزایش و کاهش متغیر فرسودگی شغلی احتمال عملکرد ناسالم و عملکرد سالم خانواده در کارمندان بانک بیشتر می‌شود.

واژه‌های کلیدی: راهبردهای مقابله با استرس، فرسودگی شغلی، عملکرد خانواده، کارمندان بانک.

1- مقدمه

در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا نموده‌اند. لازم است بدانیم که گرداننده اصلی سازمان‌ها انسانها می‌باشند که به طور عملی تحقق اهداف را میسر می‌سازند. از این رو بررسی و رفتار انسان‌ها در سازمان‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. از آن جایی که انسان موجودی زیستی، روانی و اجتماعی است، خصوصیات روانی یکی از مهم‌ترین نقش‌ها را در عملکرد انسان‌ها در محیط کار ایفا می‌نماید. در میان این خصوصیات و ویژگی‌های روانی، استرس ناشی از شغل از مهم‌ترین فاکتورهای تأثیرگذار بر افراد است. استرس‌های محیط کاری می‌تواند موجب فشارهای روانی و افزایش آن شود و همچنین منجر به کاهش تمرکز فکر، حواس پرتی، اختلال در حافظه، تردید در انجام کارها و کاهش قدرت تصمیم‌گیری و افراد متعددی را مبتلا به بیماری روانی کند [1]، صص 130-141]. بیشتر پژوهش‌های انجام شده در 30 سال گذشته، روی مقابله‌هایی که افراد به خودی خود در مواجهه با استرس به کار می‌گیرند و به طور اساسی بر مکانیزم‌های مقابله فردی و تأثیرات آن روی سلامت ذهنی و جسمی، متمرکز بوده‌اند [2] صص 471-487]. در دهه‌های اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه پیامدهای آن گسترش روز افزونی پیدا کرده است اما در این رابطه باید گفت که در حیطه شغلی پدیده استرس اجتناب‌ناپذیر است. دیک



معتقد است که وقتی فرد در معرض فشار روانی طولانی و مداوم قرار گیرد و قادر به تطبیق خود نباشد، دچار فرسودگی شغلی می‌شود [3، صص 12-20]. به عبارت دیگر بسیاری از مشاغل دارای موقعیت‌های استرس‌زا هستند. زمانی که استرس ناشی از شغل زیاد شود و برای مقابله با آن اقدامی صورت نگیرد، فرسودگی شغلی به وجود می‌آید [4، صص 16-22]. درنتیج پژوهشی که در رابطه استرس کاری و فرسودگی شغلی در بین پرستاران انجام شد نشان می‌دهد بین استرس کاری و فرسودگی شغلی در بین پرستاران رابطه مستقیم وجود داشته و نشان‌دهنده این است که کاهش استرس کاری باعث می‌شود که پرستاران خود را بازیابی کنند تا مانع از فرسودگی شغلی شود [5، صص 42-52]. امروزه فرسودگی شغلی مشکلی شایع و جدی در میان افرادی است که به‌ویژه در مشاغل خدمات انسانی مشغول به فعالیت هستند. واژه فرسودگی عموماً برای توصیف نشانه‌های خستگی در حرفه‌های یاری‌رسانی به کار می‌رود [6، صص 905-917]. این پدیده زمینه‌ساز بیماری فیزیکی و عاطفی است که می‌تواند به افزایش غیبت از کار، ترک کار و کاهش تولید منجر شود [7، صص 12-34]. افراد اغلب با توجه به عوامل استرس‌زا، طیف گسترده‌ای از راهبردهای مقابله‌ای را مورد استفاده قرار می‌دهند، یعنی اینکه کدام راهبرد مقابله‌ای به کار گرفته شود تا حدود زیادی به عوامل استرس‌زا و مشکلاتی که توسط آن ایجاد می‌شود، بستگی دارد [8، صص 3-10]. پژوهش‌های بیلینگ و موس (1982) نشان می‌دهد که مردم عموماً تمایل دارند تا از روش‌های مقابله‌ای مسئله‌مدار بیشتر از روش هیجان‌مدار بهره گیرند. مقابله مسئله‌مدار در موقعیت‌هایی که می‌توان کارهای سازنده انجام داد به کار می‌رود و مقابله هیجان‌مدار اساساً بعد از رویدادهایی به کار می‌رود که نمی‌توان موقعیت را تغییر داد. آگاهی از تأثیرات مثبت و منفی راهبردهای مقابله‌ای می‌تواند در تدوین برنامه‌ها و راهبردهای مقابله با استرس‌های شغلی مؤثر واقع شود [9، ص 81]. تأثیرات حوادث مهم استرس‌زای فردی و شغلی و ... تنها به خود فرد مربوط نیست و به طور قطعی در زندگی سایر افراد از جمله همکاران و خانواده نیز تأثیرگذار خواهند بود و به تبع این امر می‌توان گفت که به کارگیری هر نوع راهبرد مقابله با استرس در خلأ و فارغ از تعاملات و ارتباطات چندگانه به وقوع نمی‌پیوندد [10، ص 156]. مروری بر ادبیات پژوهشی موجود نشان می‌دهد که بین کار و ابعاد خانواده تأثیر و تأثر دو جانبه‌ای وجود دارد. به همین دلیل تعامل بین تنیدگی در محل کار و تنیدگی در خانواده به سختی از هم قابل



تفکیک هستند [11، صص 213-239]. بررسی رابطه استرس و فرسودگی شغلی پرستاران با پست‌های کلیدی حاکی از آن است که در پست‌های کلیدی استرس بالایی وجود دارد. همچنین استرس شغلی و فرسودگی شغلی تأثیرات نامطلوبی روی وظایف پرستارها و سلامت روان آنها می‌گذارد [12، صص 54-63]. مطالعات اخیر نشان می‌دهد که تکرار خستگی هیجانی در تحویلداران بیشتر از سایر ابعاد فرسودگی شغلی است و اصلاح محیط کاری و کاهش فشار روانی کار برای این افراد شاغل توصیه می‌شود [13، صص 66-73]. تجلی چنین نگاهی را می‌توان در پژوهش‌هایی مشاهده کرد که نتایج آنها نشان می‌دهد فرسودگی شغلی ضمن تحمیل تشدید تیدگی‌ها، مشکلات جسمانی و روان‌شناختی بر قربانیان خویش، کاهش سطح سلامت و رضایت شریک زندگی آنها را نیز به همراه داشته است [14، صص 50-64]. برخی مطالعات نشان داده است که عملکرد خانواده می‌تواند تأثیر زیادی بر سلامت اعضای آن داشته باشد. همچنین سلامت اعضای خانواده نیز می‌تواند بر عملکرد طبیعی خانواده‌ها تأثیر بگذارد. از این رو مطالعات نشان داده است که در شرایط استرس و بیماری، عملکرد خانواده ممکن است با مشکل مواجه شود. به این ترتیب عملکرد خانواده به عنوان یکی از اجزای مهم در پیشگیری و حفظ سلامت افراد خانواده محسوب می‌شود. عملکرد خانواده به توانایی خانواده در انجام وظایفی که بر عهده دارد از جمله تأمین نیازهای عاطفی، روانی، فیزیولوژیکی (مادی) اعضای خود اطلاق می‌شود. خانواده کارا به خانواده‌ای گفته می‌شود که قادر به تأمین نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضا خود باشد. خانواده ناکارا به خانواده‌ای گفته می‌شود که قادر به تأمین نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضا خود نباشد [15، صص 43-54]. از لحاظ موضوعی با توجه به اینکه این سه متغیر به طور همزمان در یک پژوهش مورد بررسی قرار نگرفته‌اند، در نوع خود جدید می‌باشد. همچنین با توجه به اینکه شغل کارمندان بانک در طبقه مشاغل پر استرس قرار داشته و احتمال فرسودگی شغلی در این گروه زیاد می‌باشد، در این صورت پژوهش حاضر در صدد است تا تأثیر این نوع از فرسودگی را در خانواده کارمندان بانک بررسی کند، از این رو عملکرد این افراد در خانواده از نگاه همسران بررسی شده تا گامی باشد در جهت ارائه راهبردهای لازم برای مواجهه این نیروی عظیم انسانی با موقعیت‌های استرس، ارتقا و بهبود سطح کارکرد آنها در سازمان و خانواده.



2- مفهوم استرس

نگاهی به گستره پژوهش در زمینه استرس نشان می‌دهد که گام نخست در این راه ارائه تعریفی از مفاهیم استرس و سازش است. اگر چه این واژه‌ها را در علوم انسانی، روان پزشکی و سایر علوم به فراوانی به کار برده‌اند، اما درباره معنای آنها، چندان توافقی نشده است. واژه استرس بیان‌کننده مفهومی است که از فیزیک به عاریت گرفته شده و ناظر بر فشار بیش از اندازه‌ای است که مواد تحمل می‌کنند. این مفهوم در بیان کلی‌تر نشان از هر نیرویی است که وقتی بر دستگاهی وارد می‌شود آن را از لحاظ شکل دستخوش نوعی تغییر معنادار می‌کند، تغییری که به نحوی نشان‌دهنده یک تغییر نابه‌هنجار است. در روانشناسی واژه ترس با کاهش حساسیت برای مشخص کردن بسیاری از مشکلاتی که فرد در رویارویی با آنها ناراحت می‌شود (مانند رویدادهای تنش‌آور زندگی که به رویدادهای حیاتی نیز معروف هستند) و نیز روش‌های مدیریت این مشکلات (راهبردهای سازش‌دهی²) به کار می‌رود. واکنش به استرس هم شامل پاسخ‌های فیزیکی (تپش سریع قلب و تنفس، افزایش فشار خون) و هم روانشناختی (خشیم، ترس، گناه، ناراحتی) می‌باشد و زمانی که با یک استروسور مواجه می‌شویم، رخ می‌دهد. هیجانان و برانگیختگی فیزیولوژیکی ایجاد شده توسط موقعیت‌های استرس‌زا، شخص را ناچار به اتخاذ تدابیری برای مقابله با آنها می‌کند که با عنوان راهکارهای مقابله از آنها یاد می‌شود [16، 30-45].

3- مقابله با استرس

استرس از سه فرآیند تشکیل شده است [17، صص 1173-1193]. اولی درک تهدید نسبت به خود، دومی توانایی به خاطر آوردن پاسخ بالقوه نسبت به تهدید و سومی مقابله کردن است که شامل فرایند اجرای پاسخ می‌باشد. مقابله با استرس به عنوان تلاش‌های رفتاری و شناختی نسبتاً پایدار در مواجهه با تقاضاهای درونی و بیرونی که به عنوان منابع بالقوه در فرد وجود دارد، توصیف شده است [16، ص 45]. لازاروس و فولکمن منابع مقابله با استرس را به عنوان عامل‌های شخصی، سرمایه‌ها یا ویژگی‌هایی که فرد به منظور مقابله با استرس طرح‌ریزی



می‌کند، می‌دانند. زمانی که منابع مقابله در خود فرد باشد به عنوان منابع درونی و موقعی که خارج از فرد باشد به عنوان منابع بیرونی نگریسته می‌شود. براساس نظر فولکمن و لازاروس مقابله با استرس را نمی‌توان به عنوان یک چیز کارآمد یا ناکارآمد جدا از بافتی که در آن به کار می‌رود، تعریف کرد. در کل بین دو نوع مقابله با استرس تفاوت وجود دارد. اولی موقعی به وجود می‌آید که بتوان کارهای سودمندی را انجام داد که به عنوان مقابله فعال با تمرکز بر مسئله تعریف شده است. دومی موقعی به وجود می‌آید که استرس را باید تحمل کرد [16، 35-50].

4- فرسودگی شغلی

فرسودگی واژه‌ای روانشناختی برای تجارب درازمدت خستگی و از دست دادن علاقه مربوط به محیط کار است. از نظر تاریخی، وضع لغت فرسودگی شغلی به سال 1974 بر می‌گردد. نخستین مقاله‌ها توسط فرد نبرگر (1975) و نیز روانشناس اجتماعی مازلاک (1976) نگاشته شدند [18، صص 159-165]. آنچه از پژوهش‌ها به دست آمده مفهومی از فرسودگی شغلی به عنوان علائم روانشناسی در پاسخ به عوامل بین فردی و پایدار تنش‌زای محیط کار است که در قالب سه جنبه اصلی خلاصه می‌شود:

1- خستگی و ناتوانی

2- احساس بدبینی و بی‌میلی نسبت به کار

3- احساس بی‌فایده بودن و یا ناکارآمدی

فردنبرگر واضع این اصطلاح فرسودگی شغلی را مربوط به زنان و مردان جوانی می‌دانست که سخت کار می‌کنند و سلامتی خود را قربانی ایده‌های بزرگی می‌کنند و پاداش کمی برای تلاش‌های خود دریافت می‌کنند. با وجود این نقش عوامل فردی را نباید نادیده پنداشت. عوامل فردی و دیگر عوامل موقعیتی ممکن است با دخالت‌های خود، آثار تنش‌زای کار را تقویت یا تضعیف کنند. شواهد موجود نشان می‌دهند که پدیده فرسودگی به جای آنکه شاخص واحدی به حساب آید، باید یک پدیده چند بعدی تلقی شود [19، صص 32-45]. فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه به هم پیوسته تشکیل شده است.



- 1- تحلیل یا خستگی عاطفی: که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است. توان شخص که دارای سطح انگیزشی بالا بوده در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای وی خسته‌کننده است.
- 2- مسخ شخصیت: که مازلاک از آن نام می‌برد، تمایل برای این است که فرد یا مراجع را به صورت یک فرد غیر انسانی در نظر می‌گیرد و آن را از فردیت خارج می‌کند و به صورت یک شیء غیر انسانی درک می‌کند.
- 3- فقدان موفقیت: منظور از این مؤلفه در نظر مازلاک، احساس موفقیت فردی کاهش یافته است؛ یعنی فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست. در مجموع فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک سندرم فرسودگی عاطفی، فیزیکی و ذهنی که توأم با احساس پایین بودن عزت نفس، احساس پایین بودن خود - ارزشمندی و ناشی از حضور استرس‌های شدید و طولانی مدت تعریف کرد.

5- عملکرد خانواده

منظور از عملکرد خانواده میزان سازگاری و کیفیت روابط عاطفی زن و شوهر است که در بروز انحرافات و بیماری‌های روانی نقش دارد. در خانواده‌هایی که والدین با یکدیگر توافق ندارند، زمینه مناسبی برای اختلال در خانواده ایجاد می‌شود. اختلال در کارکرد خانواده مشکلاتی را در منظومه خانواده ایجاد می‌کند و در صورت تشدید مشکلات، خانواده را به سمت فروپاشی سوق می‌دهد. هیچ کدام از عوامل کارکرد خانواده (نقش‌های خانوادگی، ابراز عواطف و حل مشکل) به خوبی و درست انجام نمی‌گیرد و یکایک اعضا دچار سردرگمی و تضاد در رفتار و مشکل ارتباطی با یکدیگر می‌شوند، بنابراین سلامت روان خانواده نقش مهمی را در تکوین شخصیت و سلامت تک‌تک افراد ایفا می‌کند. عملکرد ضعیف خانواده نیز با نیازهای مراقبتی اشخاص مبتلا به ناتوانی همراه است [20]، صص 24-45]. روابط عملکرد مناسب خانواده برای سلامتی فرد، خانواده و جامعه ضروری است). در واقع آنچه در درون خانواده اتفاق می‌افتد و چگونگی عملکرد آن می‌تواند یک عامل کلیدی در ایجاد انعطاف‌پذیری و کاهش خطرهای فعلی و آینده مرتبط



با رویدادهای ناگوار و شرایط نامناسب باشد. به طور اجمال کارکرد مطلوب خانواده نه تنها در مورد مشکلات احتمالی به وجود آمده در خانواده، بلکه در برآورده شدن مقتضی نیازهای زوجین و فرزندان مدنظر قرار می‌گیرد. هر خانواده باید هم نیازهای عاطفی و هم روانشناختی اعضای خود را برآورده سازد تا توانایی افراد خانواده در حل مسائل و مشکلات درون خانواده و محیط بیرونی افزایش پیدا کند [20].

6- فرضیه‌های پژوهش

بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده رابطه وجود دارد.
بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه وجود دارد.
راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی، عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کند.

7- روش پژوهش

در پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مؤلفه‌های راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی با عملکرد خانواده مد نظر بوده و از روش پیمایشی - توصیفی (همبستگی) و از نوع میدانی استفاده شده است. همچنین از لحاظ هدف پژوهش کاربردی است.

8- جامعه آماری، نمونه، روش نمونه‌گیری

جامعه پژوهش حاضر کارمندان مرد بانک ملی و همسران آنها در شهرستان رشت بوده است. براساس اطلاعاتی که از شعب بانک گرفته شد، حجم کل جامعه کارمندان (مرد) بانک ملی که در سال 91_92 مشغول به کارند، 115 نفر بود که از این جامعه با توجه به جدول مورگان [21، ص 127] حجم نمونه 83 نفر برآورد شد. با توجه به احتمال افت آزمودنی‌ها، 100 نفر به صورت تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. لازم به ذکر است که در تحلیل نهایی به دلیل سهل‌انگاری بعضی از افراد در نگهداری و تحویل پرسشنامه و یا جابه‌جایی بعضی از کارمندان از شعبه مورد نظر پس از پخش پرسشنامه‌ها و همچنین اظهار خستگی برای پاسخ



دادن به دلیل تعداد سؤال‌های زیاد و پاسخ ندادن کامل به پرسشنامه‌ها، تعداد نهایی پاسخ‌دهندگان به 86 نفر رسید.

9- ابزارهای پژوهش: برای جمع‌آوری اطلاعات از 3 پرسشنامه به شرح زیر استفاده شد.

- مقیاس راهبردهای مقابله با استرس³: این مقیاس یک آزمون 66 ماده‌ای است که براساس سیاهه‌های راهبردهای مقابله‌ای ساخته شده است و دامنه وسیعی از افکار و اعمالی را که افراد زمان مواجه شدن با شرایط فشارزای درونی یا بیرونی به کار می‌برند، مورد ارزیابی قرار می‌دهد. این آزمون دارای 8 زیرمقیاس شامل مقابله مستقیم، فاصله گرفتن، خودکنترلی، طلب حمایت اجتماعی، پذیرش مسئولیت، گریز- اجتناب حل مسئله برنامه‌ریزی شده، و ارزیابی مجدد مثبت است. 16 عبارت این آزمون انحرافی و 50 عبارت دیگر شیوه رفتاری فرد را ارزیابی می‌کند. در مطالعه واحدی که روی 763 نفر از دانش‌آموزان پسر و دختر کلاس‌های دوم و سوم دبیرستانی دولتی شهر تهران انجام شد، پایایی پرسشنامه با استفاده از روش همسانی درونی آلفای کرونباخ 0/80 برآورد شد [22، صص 67-84].

- پرسشنامه فرسودگی شغلی⁴: این پرسشنامه به‌وسیله مسلش و جکسون در سال 1981 ارائه شده و فراوانی و شدت فرسودگی را در سه بعد فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی و نبود موفقیت فردی اندازه‌گیری می‌کند. سؤال‌های این پرسشنامه در یک مقیاس 7 درجه‌ای لیکرت پاسخ داده می‌شود. در مطالعه مسلش و جکسون، همسانی درونی پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ برای فراوانی 0/83 و برای شدت 0/84 گزارش شده است [23، صص 99-113].

- ابزار سنجش خانواده⁵: این پرسشنامه دارای 60 سؤال است که برای سنجش کارکرد خانواده توسط اپشتاین، بالدوین، بیشاب در سال 1983 بر مبنای الگوی مک مستر تدوین شده

3. Coping Strategies Scal

4. Burnout Questionnaire

5. Family Assessment Instrument



است. به هر یک از جمله‌ها نمره‌ای بین یک تا چهار تعلق می‌گیرد. نحوه نمره‌گذاری برای جمله‌های منفی کاملاً موافقم (4)، موافقم (3)، مخالفم (2)، کاملاً مخالفم (1) است. جمله‌های مثبت به طور معکوس نمره‌گذاری می‌شوند. نمره زیاد در این پرسشنامه نشان‌دهنده ناکارآمدی خانواده است. در ایران آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه 92 درصد به دست آمده است [20، صص 50-55].

تجزیه و تحلیل آماری: داده‌ها در نرم‌افزار SPSS16 با استفاده از روش‌های آماری آزمون همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل شدند. ($P < 0/05$) از نظر آماری معنادار در نظر گرفته شد. برای اینکه قدرت هر یک از متغیرهای پیشین در تبیین واریانس متغیر وابسته مشخص شود، از روش تحلیل رگرسیون گام به گام استفاده شد.

10- یافته‌ها

از 86 نفر کارمندان این پژوهش 4/7 درصد آنها سن 20-30 سال، 44/2 درصد سن 31-40، 51/2 درصد آنها سن 41-50 و از 86 نفر از همسران آنها 16/3 درصد آنها 20-30، 48/8 درصد آنها 31-40 و 34/9 درصد آنها 41-50 سال سن داشتند. از نظر تحصیلات کارمندان 30/2 درصد دیپلم، 9/3 درصد فوق دیپلم، 53/5 درصد لیسانس و 7/0 درصد فوق لیسانس بودند. از 86 نفر همسران 4/7 درصد سیکل، 30/2 درصد دیپلم، 9/3 درصد فوق دیپلم، 53/5 درصد لیسانس، 2/3 درصد فوق لیسانس داشتند.

11- آزمون همبستگی واریانس‌ها

برای تعیین طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون کولموگروف - اسمیرونف استفاده شد. با توجه به نتایج به دست آمده در جدول 1 نتیجه آزمون برای هر متغیر بیانگر طبیعی بودن توزیع داده‌ها می‌باشد. از این رو اختلاف معناداری مشاهده نشد.



جدول 1 نتایج آزمون کالموکروف - اسمیرونف شاخص های اندازه گیری شده

sig	Z	آماره متغیرها	
0/080	1/792	مقابله مستقیم	راهبردهای مقابله با استرس
0/068	1/407	فاصله گرفتن	
0/232	1/037	خود کنترلی	
0/088	1/251	کسب حمایت اجتماعی	
0/090	1/639	پذیرش مسئولیت	
0/369	0/918	حل مسئله با برنامه ریزی	
0/060	1/450	ارزیابی مجدد	
0/112	1/201	گریز - اجتناب	
0/058	1/367	موفقیت فردی	فرسودگی شغلی
0/099	1/226	مسخ شخصیت	
0/288	0/984	خستگی هیجانی	
0/307	0/967	عملکرد سالم	عملکرد خانواده
0/097	1/231	عملکرد ناسالم	

جهت آزمون فرضیه اول و دوم از روش همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول 2 نشان داده شده است.



جدول 2 همبستگی پیرسون

عملکرد خانواده	فرسودگی شغلی	راهبردهای مقابله با استرس	راهبردهای مقابله با استرس
		1	راهبردهای مقابله با استرس ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد
	1	-0/332 0/002 86	فرسودگی شغلی ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد
1	-0/2 0/045 86	-0/04 0/718 86	عملکرد خانواده ضریب همبستگی سطح معناداری تعداد

فرضیه اول: بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار وجود دارد. براساس نتایج جدول 2، مقدار همبستگی به دست آمده بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده در سطح معنادار 0/05 نشان می‌دهد که مقدار همبستگی برابر 0/04- و سطح معنادار 0/718 می‌باشد و چون از 0/05 بزرگ‌تر است، بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده رابطه معنادار وجود ندارد.

- فرضیه دوم: براساس نتایج جدول 2 مقدار همبستگی به دست آمده بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده در سطح معنادار 0/05 نشان می‌دهد که مقدار همبستگی برابر 0/200- و سطح معنادار 0/045 می‌باشد و چون از 0/05 کوچک‌تر است، بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده در سطح 95 درصد اطمینان رابطه معنادار وجود دارد و با افزایش نمره فرسودگی شغلی، نمره عملکرد خانواده نیز افزایش پیدا می‌کند.

با توجه به اینکه تمامی متغیرها دارای همبستگی معنادار با هم هستند و جهت همبستگی‌ها نیز در جهت پیش‌بینی شده است. بنابراین برای تحلیل داده‌ها می‌توان از تحلیل رگرسیون



استفاده کرد. برای آزمون فرضیه سوم زیرمقیاس‌های فرسودگی شغلی به عنوان متغیر پیش‌بین و عملکرد خانواده به عنوان متغیر ملاک وارد معادله رگرسیون شدند. فرضیه سوم: راهبردهای مقابله با استرس و فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کنند، در بررسی فرضیه سوم نخست نمره کل عملکرد خانواده به عنوان متغیر وابسته وارد معامله رگرسیون شده و سپس هر یک از زیرمقیاس‌های آن، یعنی عملکرد سالم و ناسالم به عنوان متغیرهای وارد معامله رگرسیون شده‌اند.

جدول 3 رگرسیون گام به گام

خلاصه مدل رگرسیون گام به گام ابعاد فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده								
سطح معناداری	t	β	خطای	B	R ²	R	متغیر	مراحل
			استاندارد					
0/039	-2/092	-0/223	17/047	-0/250	0/050	0/223	فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده	گام اول
0/009	-1/041	-0/157	7/990	-0/174	0/077	0/278	موفقیت فردی مسخ شخصیت	گام دوم
0/034	-0/953	-0/144		-0/181			بر عملکرد سالم	
0/045	-2/031	-0/216	10/587	-0/314	0/047	0/216	موفقیت فردی بر عملکرد ناسالم	گام سوم

براساس جدول 3 نقش فرسودگی شغلی بر عملکرد خانواده با توجه به اینکه سطح معناداری از 0/05 کوچک‌تر است (در سطح اطمینان 95 درصد) رابطه معنادار می‌باشد و میزان بتا برابر 0/223- و t برابر 2/092- می‌توان بیان کرد که مدل وجود با مقدار ثابت فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را با 0/039 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کند. همچنین در بین ابعاد فرسودگی شغلی متغیرهای موفقیت فردی و مسخ شخصیت معنادار هستند و می‌توانند عملکرد سالم را تبیین کنند و متغیر خستگی هیجانی به دلیل اینکه توان پیش‌بینی کافی ندارد، از معادله رگرسیون پیش‌بینی عملکرد سالم خارج شد.



در بعد موفقیت فردی با توجه به میزان بتا (0/157-) و نمره t (1/041-) و در بعد مسخ شخصیت با توجه به میزان بتا (0/144-) و نمره t (0/953-) و سطح معناداری می‌توان بیان نمود که مدل موجود با مقدار ثابت، عملکرد سالم را با 95 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کنند. در بین ابعاد فرسودگی شغلی، متغیر موفقیت فردی معنادار است و می‌تواند عملکرد ناسالم را تبیین کند و سایر متغیرها به دلیل اینکه توان پیش‌بینی کافی را ندارند، از معادله رگرسیون پیش‌بینی عملکرد ناسالم خارج شدند. همچنین در بعد موفقیت فردی با توجه به میزان بتا (0/216-) و نمره t (2/031-) و سطح معناداری می‌توان بیان کرد که مدل موجود با مقدار ثابت، تغییرات در نمره عملکرد ناسالم را با 95 درصد اطمینان پیش‌بینی می‌کند.

12- نتیجه‌گیری

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین راهبردهای مقابله با استرس و عملکرد خانواده، رابطه معناداری وجود ندارد. این یافته با نتایج پژوهش‌های انجام شده زیر همسو نیست. رابرت پریزکدر سال 2006 نشان داد که حمایت اجتماعی با سازگاری اجتماعی، رابطه مستقیم دارد و چگونگی مقابله با استرس روی این دو مؤلفه تأثیرگذار است. نتایج پژوهش میجر سوزان در سال 2010 نیز نشان داد که شیوه مقابله با استرس بر سطح عزت نفس و اضطراب اجتماعی و سازگاری اجتماعی افراد مؤثر است [24، صص 66-73]. نتایج پژوهش‌های الین و همکاران در سال 2008، کوین فونتاین و همکاران در سال 2006 و سلیگمن و همکاران در سال 2005 نشانگر رابطه مثبت معنادار خوش‌بینی با راهبردهای مقابله مسئله‌مدار، و رابطه منفی آن با راهبردهای مقابله هیجان‌مدار است [25، صص 57-70]. با توجه به این نتایج می‌توان دریافت که راهبردهای مقابله با استرس به طور غیر مستقیم می‌تواند بر عملکرد خانواده تأثیرگذار باشد، اما این تأثیر خیلی ضعیف بوده و محسوس نمی‌باشد.

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد خانواده، رابطه معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که موفقیت فردی، عملکرد ناسالم را تبیین کرده و مسخ شخصیت و موفقیت فردی عملکرد سالم را تبیین می‌کند، بنابراین



نتایج تحلیل رگرسیون نشان‌دهنده آن است که فرسودگی شغلی عملکرد خانواده را پیش‌بینی می‌کند. این نتایج با پژوهش‌های زیر همسو است. بررسی فرسودگی شغلی در معلمان و کارکنان آموزش و پرورش نشان می‌دهد میزان فرسودگی شغلی در سطح تحصیلات بالاتر بیشتر می‌باشد [19]. آنتونیو و همکاران در سال 2000 در مطالعه‌ای با عنوان منابع استرس و فرسودگی شغلی معلمان استثنایی نشان دادند که عدم موفقیت فردی با افزایش سابقه افزایش پیدا می‌کند اما با افزایش سن کاهش پیدا کرده و مردان نسبت به زنان از خستگی عاطفی بیشتری برخوردارند [26، صص 48-53].

خانواده از ارکان عمده و نهادی اصلی هر جامعه و یکی از طبیعی‌ترین گروه‌هایی است که می‌تواند نیازهای مادی، عاطفی، تکاملی و همچنین معنوی انسان‌ها را بر طرف کند. اهمیت خانواده به اندازه‌ای است که سلامت و بالندگی هر جامعه وابسته به سلامت و رشد خانواده‌های آن است و هیچ یک از آسیب‌های اجتماعی نیست که فارغ از تأثیر خانواده پدید آمده باشد [27، صص 14-17]. یکی از مهم‌ترین عوامل در ساختن و شکل‌گیری شخصیت، خانواده است. این سیستم روی زندگی افراد تأثیر اولیه داشته و در رضایت از زندگی و سازگاری فرد با جامعه‌ای که در آن زندگی می‌کند، نیز مؤثر است عملکرد مناسب خانواده برای سلامتی فرد، خانواده و جامعه ضروری است. خانواده دارای عملکرد مناسب قادر است نیازهای عاطفی، روانی و فیزیولوژیکی اعضای خود را برآورده کند. اما خانواده با کارکرد نامناسب از برآورده کردن نیازهای اعضای خود عاجز است. برآورده نشدن نیازهای اعضای خانواده در زمینه‌های مختلف می‌تواند سلامت جسمانی، اجتماعی و هیجانی آنها را تحت تأثیر قرار دهد. نتایج پژوهش‌ها حاکی از آن است در خانواده‌هایی که ارتباط میان اعضا و تعاملات داخل خانواده براساس نزدیکی و صمیمیت و تفاهم بین افراد استوار است، همه اعضا به طور نسبی علیه فشارهای زندگی مصون و مقاوم هستند [13].

یافته‌های این پژوهش گویای اصالت و اهمیت فرسودگی شغلی در حفظ ارتقای عملکرد خانواده در بین کارمندان بانک ملی بوده است. همچنین نتایج این پژوهش گویای آن است که این متغیر می‌تواند میزان بالایی از تغییرپذیری عملکرد خانواده را تبیین کند.



13- پیشنهادها

براساس نتایج به دست آمده، پیشنهادهای زیر به منظور بهره‌برداری مسئولان محترم بانک‌ها و مشاغل استرس‌زا ارائه می‌شود:

- از آنجایی که راهبردهای مقابله با استرس یک ویژگی قابل آموزش است، از این رو پیشنهاد می‌شود که در جهت ارتقای این ویژگی در کارمندان بانک‌ها، از برنامه‌های آموزشی مقابله با استرس استفاده شود.
- با توجه به اهمیت فرسودگی شغلی در کاهش بهره‌وری سازمانی و همچنین رابطه آن با عملکرد فرد در خانواده، برای جلوگیری از بروز فرسودگی شغلی، مسئولان می‌توانند با در نظر گرفتن امتیازهای خاصی نسبت به موقعیت شغلی و سختی کار و درجه مسئولیت، موفقیت فردی و رضایت شغلی را در آنها افزایش دهند.
- پیشنهاد می‌شود برای جلوگیری از فرسودگی شغلی و کاهش بهره‌وری در عملکرد خانواده از خدمات روانشناس سازمانی استفاده شود.
- با توجه به اینکه براساس بررسی‌های انجام گرفته، پژوهشی در ارتباط با رابطه متغیرهای مورد مطالعه به طور همزمان در ایران انجام نگرفته و یا در صورت انجام انتشار پیدا نکرده است، بنابراین اینگونه پژوهش‌ها می‌توانند افق جدیدی را در برطرف کردن فرسودگی شغلی و ارتقای عملکرد بهینه خانواده بگشایند.

14- منابع

- [1] مردانی حموله، م.، ریسی پی.، حیدری ه.؛ «بررسی میزان حمایت اجتماعی ادراک شده در میان کارکنان بیمارستان و عوامل مرتبط با آن»؛ فصلنامه سلامت کار ایران، دوره 8، شماره 2، 1390.
- [2] محمدی ر.، خوش‌کنش ا.، محمدی علی‌زاده؛ «بررسی رابطه بین راهبردهای مقابله با استرس، رضایت‌مندی زناشویی و فرسودگی شغلی معلمان»؛ فصلنامه خانواده‌پژوهی، دوره 9، شماره 36، 1392.



- [3] نریمانی م، عباسی م؛ «بررسی ارتباط بین سرسختی روان‌شناختی و خود تاب‌آوری با فرسودگی شغلی»؛ مجله علمی پژوهشی فراسوی مدیریت، دوره 3، شماره 1، 1388.
- [4] حسینیان ر، طهماسب‌پور ع؛ «بررسی ارتباط بین عملکرد خانواده و محبوبیت اجتماعی نوجوانان در گروه همسالان»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تهران، 1386.
- [5] Zeighami Mohammaldi S. H., Asgharzadeh Hagnighi S.; "Relation between job stress and burnout among Nursing staff "; *Scientific Journal of Hamadan Nursing & Midwifery Faculty*, Vol. 19, No. 2, 2011.
- [6] Allen J., Mellor D.; "Work context, personal control and burnout amongst nurses, western"; *Journal of Nursing Research*, Vol. 24, 2002.
- [7] Boles J. S., Dean D. H., Ricks J. M.; "The Dimensionality of The Maslach Burnout inventory Across Small Business Owners And Educators"; *Journal of Vocation Behavior*, Vol. 56, 2000.
- [8] Bodenmann G., Chavez L., Cina A., Widmer K.; "Prevention of marital distress by enhancing the coping skills of couples: 1 year follow up study"; *Swiss Journal of Psychology*, Vol. 60, 2010.
- [9] Hasida B. Z.; "The relationship between employment, aggressive behaviors of custom coping burnout"; *European Journal of Work & Organizational Psychology*, Vol. 14, 2005.
- [10] Mcdonald B. E.; "Changes in Dyadic Coping and Distress Among Couples Facing Unemployment"; Washington University in Partial Satisfaction of the Requirements for the Degree of Doctor of Philosophy, Proquest LLC, 2011.
- [11] Jonathan A., Dohee K.; "Family system at work: The relationship between family coping and employee burnout"; *The Family Journal*, Vol. 16, 2008.
- [12] Rahmani F., Behsnid M., Zaman Zadeh V., Rahmati F.; "Relationship between general health, occupational stress and burnout in critical care nurses of Tabriz teaching hospitals"; *Iran Journal of Nursing*, Vol. 23, 2010.
- [13] حنانی م، مطلبی کاشانی م، گیلاسی ح؛ «بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویل‌داران بانک‌های دولتی شهر کاشان»؛ فصلنامه علمی پژوهشی فیض، دوره 15، شماره 1، 1390.



- [14] Pines A. M., Nunes R.; "The relationship between career & couple burnout: implications for career & couple counseling"; *Journal of Employment Counseling*, Vol. 40, No. 2, 2003.
- [15] قمری م.، خوشنام ا.؛ «بررسی رابطه عملکرد خانواده اصلی و کیفیت زندگی در بین دانشجویان»؛ فصلنامه خانواده‌پژوهی، دوره 7، شماره 27، 1390.
- [16] ملازاده اسفنجانی ر.؛ «بررسی رابطه بین سرسختی روان‌شناختی، هیجان‌خواهی و سبک‌های مقابله با استرس در افراد معتاد و عادی»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1388.
- [17] Collins S.; "Statutory social workers: Stress, Job Satisfaction, Coping, social support and individual differences"; *British Journal of Social Work*, Vol. 38, 2008.
- [18] Freudenberger H. J.; "Staff Burnout"; *Journal of Social Issues*, Vol. 30, 1974.
- [19] گشتاسب م.؛ «مقایسه فرسودگی شغلی و ارتباط آن با شخصیت در کارکنان شرکت نفت»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1389.
- [20] فتاح‌زاده ا.؛ «مقایسه کیفیت زندگی و عملکرد خانواده در کارکنان خشنود و ناخشنود»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی اراک، 1388.
- [21] بیابانگرد ا.؛ «روش‌های پژوهش در روانشناسی و علوم تربیتی»؛ تهران: نشر دوران، 1390.
- [22] دلسوز لشکریانی ص.؛ «مقایسه استرس، سبک‌های مقابله با استرس و وضعیت زناشویی زنان سالم و زنان مبتلا به سرطان سینه»؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1390.
- [23] Maslach C., Jackson S. E.; "The measurement of experienced burnout"; *Journal of organizational Behavior*, Vol. 2, No 2, 1981.
- [24] حسینی س.، مقتدر ل.؛ «اثربخشی آموزش راهبردهای مقابله با استرس بر سازگاری اجتماعی»؛ مجله اندیشه و رفتار، دوره 12، شماره 3، 1388.



[25] نصیر م؛ «رابطه راهبردهای مقابله با استرس و تاب‌آوری با خوش‌بینی در دانش‌آموزان دختر مقطع متوسطه شهرستان دزفول». یافته‌های نو در روان‌شناسی، دوره 5، شماره 16، 1389.

[26] محمدی ع؛ «رابطه هوش هیجانی و فرسودگی شغلی در بین دبیران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه گیلان، 1389.

[27] کهریزه چ؛ «رابطه سخت‌رویی و عملکرد خانواده با بهزیستی ذهن پرستاران شهرستان بوکان». پایان‌نامه چاپ نشده کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی ابهر، 1392.

