

## اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان

واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی

### The effectiveness pattern of Circumscription Compromise on the Burnout among the Medical Documents Staff of the Social Security Organization

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۸/۲۱، تاریخ دریافت نسخه نهایی: ۱۳۹۵/۱۰/۰۶، تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۱۴

A.S. Sharifi, (Ph.D Student) A. Shafiyabadi., (Ph.D)  
M. Zar Bahram Abadi., (Ph.D)

**Abstract:** The aim of this research was to effectiveness of training Gottfredson theory of circumscription and compromise (GTCC) on the burnout among the medical documents staff of the Social Security Organization in Tehran. The research was semi-experimental conducted using pretest-posttest and a control group. The population under study consisted of all medical documents employees of the Social Security Organization in Tehran (n=420) among which 30 people were selected randomly and assigned in two groups (n=15). The experimental groups received training with Gottfredson's theory of circumscription and compromise. One group was considered as control group. The experimental groups were trained in eight 90-minute sessions separately. The participants' burnout levels were measured after the intervention. The collected data were analyzed using covariance analysis. The results showed that Gottfredson theory of circumscription and compromise was effective in reducing the frequency and severity of the emotional exhaustion and depersonalization, increase of personal accomplishment.

**Keywords:** Gottfredson's Circumscription & Compromise Theory (GTCC); Job burnout; emotional exhaustion; personal accomplishment; depersonalization

اشرف‌السادات شریفی<sup>۱</sup>، عبدالله شفیع‌آبادی<sup>۲</sup> و مهدی  
زارع بهرام‌آبادی<sup>۳</sup>

**چکیده:** هدف پژوهش حاضر بررسی اثربخشی نظریه محدودیت و سازش گانفردسون (GTCC)<sup>۴</sup> بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران است. روش پژوهش، نیمه آزمایشی و طرح تحقیق پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان واحد اسناد پزشکی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد که از میان کسانی که به پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل پاسخ دادند، ۳۰ نفر به شیوه تصادفی انتخاب و به صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری، گروه آزمایشی با رویکرد آموزشی GTCC و یک گروه کنترل جایگزین شدند. گروه آزمایشی در ۸ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای با رویکرد گانفردسون تحت آموزش قرار گرفتند. فرسودگی شغلی مشارکت‌کنندگان پس از اجرای مداخله اندازه‌گیری شد. داده‌ها به وسیله تحلیل کوواریانس و کوواریانس تک متغیری تجزیه و تحلیل شدند. نتایج نشان داد که رویکرد محدودیت و سازش بر بهبود مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی) مؤثر است.

**کلیدواژه‌ها:** نظریه محدودیت و سازش گانفردسون (GTCC)، فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی

۱. دانشجوی دکتری مشاوره، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران sharifi.a90@gmail.com

۲. استاد گروه مشاوره دانشگاه علامه طباطبائی

۳. دانشیار پژوهش‌کننده تحقیق و توسعه علوم انسانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی (سمت)

۴ - Gottfredson's Circumscription & Compromise Theory (GTCC)

## مقدمه

با وجود فناوری شدن سازمان‌ها و تبدیل آن‌ها به توده‌های سخت‌افزار، نقش انسان به‌عنوان عاملی حیاتی و راهبردی در بقای سازمان کاملاً مشهود است. بر این اساس منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌های امروزی به‌شمار می‌آیند، چراکه تصمیمات سازمانی را تشکیل داده، مسائل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشد (یاسامی، ۱۳۹۱).

مفهوم روانی فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> به خستگی طولانی‌مدت و کاهش علاقه در کار اشاره دارد. پدیده‌ای است بیش‌ازحد آشنا و قابل‌درک که مشاغل خدمات رسان را به‌طور مستقیم تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. بسیاری از کارکنان کار خود را پر از انرژی و شور و شوق آغاز می‌کنند، اما به‌مراتب کمتر قادر به حفظ آن هستند (لیتر<sup>۲</sup>، باکر<sup>۳</sup> و مسلش<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴).

فرسودگی شغلی در واقع پاسخی روان‌شناختی به استرس است که با خصوصیات مثل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم عملکرد فردی توأم است (هالبلسبن<sup>۵</sup> و بوکلی<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴). کارکنانی که دچار خستگی عاطفی می‌شوند نمی‌توانند از عهده تقاضاهای شغلی خود برآیند. لذا، انرژی خود را برای انجام کار و برخورد مناسب با مشتریان از دست می‌دهند (ووبرین<sup>۷</sup>، ۲۰۱۰). خستگی عاطفی نشان‌دهنده تخلیه عاطفی بلندمدتی است که در ارتباط با فعالیت‌های کاری دشوار تجربه می‌شود (مونتا<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰).

مسخ شخصیت دربرگیرنده واکنش منفی، بی‌احساسی و خنثی بودن نسبت به دیگران است که در واقع فاصله گرفتن عاطفی از کسانی است که نیاز مستقیم به مراقبت و توجه دارند (لیتر و مسلش، ۱۹۹۸)، این علائم منجر به ایجاد خودپنداره منفی، نگرش منفی نسبت به شغل و بی‌تفاوتی به هنگام برقراری ارتباط با مراجعین می‌گردد (کروم<sup>۹</sup>، ۲۰۰۳ به نقل از یاسامی، ۱۳۹۱). این رفتارها با این واقعیت مرتبط هستند که کارکنان احساس می‌کنند شور و اشتیاق خود را به خاطر دور شدن از خود و شغلشان از دست داده‌اند.

مؤلفه عدم موفقیت فردی، به احساس کاهش در شایستگی، بهره‌وری و کارآمدی فرد اشاره دارد و در واقع بیانگر خودارزیابی فرد است که درنهایت به کاهش عملکرد و دیگر اثرات منفی

- 
1. Burnout
  2. Leiter
  3. Bakker
  4. Maslach
  5. Halbesleben
  6. Buckley
  7. O'brien
  8. Moneta
  9. Croom

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

منجر خواهد شد (مسلش، شافلی<sup>۱</sup> و لیتزر، ۲۰۰۱). هنگام درگیر شدن کارکنان به کارهای دشوار، نیاز به موفقیت، موجب تقویت احساسات مثبت می‌شود، مطالعات نشان داد بین نیاز به موفقیت و تحلیل رفتگی شغلی رابطه منفی وجود دارد (مونتا، ۲۰۱۰). واقعیت این است که فرد موقع تحلیل رفتگی شغلی شروع به دیدن خود به عنوان فردی نامناسب و ناموفق می‌کند به عبارتی فرد تمایل می‌یابد خود را به‌طور منفی ارزیابی کند، افرادی که به چنین تصویری از خود می‌رسند، در کار خود احساس شکست می‌کنند؛ لذا برای انجام دادن کار خود و تحت کنترل درآوردن تغییرات محیطی تلاشی نمی‌کنند (فدایی<sup>۲</sup> و دمیر<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

جذاب نبودن شغل، دلسردی در انجام وظایف، درگیری با ارباب رجوع از نشانه‌های فرسودگی شغلی محسوب می‌شود (کوری<sup>۴</sup>، ۱۹۸۹، گلدارد<sup>۵</sup>، ۱۹۸۹؛ شفیع‌آبادی، ۱۳۹۲). فدایی و دمیر (۲۰۱۰) معتقدند که فرسودگی شغلی نوعی خطر حرفه‌ای محسوب می‌شود که با کاهش میزان انرژی جسمی و روانی در کارکنان همراه است (لمبرت<sup>۶</sup> هاگان<sup>۷</sup> و جیانگ<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰). در سال ۱۹۷۸ سازمان بهداشت جهانی اعلام کرد نیمی از کارمندان دچار فرسودگی شغلی و ۷۵٪ کسانی که به روان‌پزشکان مراجعه می‌کنند به فرسودگی شغلی گرفتارند (شفیع‌آبادی، ۱۳۹۲). طبق آمار موجود هر ۷ نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل قوای جسمی و فکری می‌شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

با توجه به پیامدهای منفی بسیار و آمارهای رو به افزایش چنین پدیده‌ای، کارکنان سازمان‌ها در مسیر شغلی خود نیاز دارند تا بتوانند، به شیوه کارآمد و مؤثرتری با مسائل و مشکلات شغلی خود کنار بیایند، توانایی ارزیابی وقایع و شرایط محیط کاری خود را به دست آورند و در رفع دغدغه‌های شغلی خود درست و منطقی عمل کنند (زونکر<sup>۹</sup>، ۲۰۱۲). این افراد برای تغییر ساختار شرایط کاری و بهبود وضعیت سلامت خود نیاز به کمک دارند (باکر<sup>۱۰</sup> و کوسکا<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۴).

1. Shafeli
2. Fadaee
3. Damier
4. Cory
5. Goldard
6. Lambert
7. Hogan
8. Jiang
9. Zunker
10. Bakker
11. Cosca

برای سازمان‌ها مهم‌ترین روش اجتناب کارفرمایان از فرسودگی شغلی این است که به کارکنان برای رسیدن به اهدافشان کمک کنند (جعفرپور، ۱۳۷۶؛ به نقل از احمدی، ۱۳۹۲). اگر تعداد کارکنانی که درجات مختلفی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند رو به افزایش باشد، سازمان با افت هم‌زمان کارایی و کارآمدی مواجه می‌شود (علی‌پور؛ صفاری نیا؛ صرامی فروشانی؛ آقا علیخانی و آخوندی، ۱۳۹۲). به‌دنبال طرح چنین مسائل و مشکلاتی در سازمان باید تلاش شود تا با شناخت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، تمامی توان در سازمان به‌کار گرفته شود تا امکان رشد و شکوفایی سازمان و نیز توسعه فردی کارکنان فراهم شود (باغبانیان، ۱۳۹۳).

به‌طورکلی کارکنان سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات انسانی بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. لیتر و همکاران (۲۰۱۴) نیز معتقدند که شاغلین بخش‌های مراقبت‌های بهداشتی و خدماتی تحت تأثیر این پدیده هستند. لذا ایجاد برنامه‌های مناسب در جهت بهبود وضعیت کارمندان این حوزه ضرورتی اجتناب‌ناپذیر است.

طبق تئوری تناسب فرد و محیط، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری تحلیل رفتگی شغلی دارند. یکی از حوزه‌هایی که می‌تواند منجر به تناسب ضعیف بین فرد و محیط کار شود، ساختار سازمانی است (طبرسا، یزدانی زیارت، رئیسی و طاهری، ۱۳۹۰). می‌توان یکی از علل اصلی فرسودگی شغلی را عدم تطابق فرد و حوزه شغلی دانست. قوانین و مقررات سازمان می‌تواند کارکنان را در انجام وظایف و رسیدگی به مشکلات راهنمایی کرده و به آن‌ها کمک می‌نماید و انتظارات نامشخص را کاهش دهد. دخالت در تصمیم‌گیری‌های سازمانی، به کارکنان این اجازه را می‌دهد، احساس کنند تا حدودی بر زندگی کاری خودکنترل دارند و سازمان برای آن‌ها ارزش قائل است. فقدان کنترل بر محیط کاری، نیز می‌تواند موجب احساس ناتوانی و عجز شده و به تحلیل رفتگی شغلی منجر شود (لمبرت و همکاران، ۲۰۱۰).

شولز<sup>۱</sup> و همکارانش (۱۹۹۵) پیشنهاد کرده‌اند جایی که افراد در تصمیم‌گیری‌های مربوط به شغل خود مشارکت داده می‌شوند و می‌توانند فرایندهای کاری مهم خود را تعیین کنند، احتمال فرسودگی کاهش می‌یابد. از سوی دیگر ساختارهای رسمی و قوانین و سیاست‌های غیرقابل انعطاف می‌تواند منجر به افزایش فرسودگی کارکنان شوند (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۰). عدم حمایت و افزایش انتظارات شغلی مدیران منجر به کاهش سطح عملکرد کارکنان و فرسودگی شغلی مزمن می‌شود (باکر<sup>۲</sup> و کوسکا<sup>۳</sup>، ۲۰۱۴).

- 
1. Schulz
  2. Bakker
  3. Cosca

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

سازمان تأمین اجتماعی به‌عنوان یک سازمان بسیار مهم و تأثیرگذار در تأمین و حفظ سلامت آحاد جامعه از طریق نقش بهداشتی، حمایتی و خدماتی مسئولیت بسیار سنگینی در قبال مردم به عهده دارد. به‌نظر می‌رسد، در سازمان تأمین اجتماعی نیز به دلیل قوانین و بخشنامه‌های غیرقابل انعطاف و عدم کنترل کارکنان در حوزه شغلی، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری‌های سازمان، حجم کاری و نوبت کاری، یکنواختی در فعالیت شغلی، احتمال فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد.

کارکنان واحد اسناد پزشکی به‌دلیل حجم بالای کار، انتظارات مدیران، عدم کنترل بر کار و در مواردی عدم تطابق فرد و محیط کار، همچنین ارتباط مستقیم با ارباب رجوعانی که به‌دلیل مشکل جسمانی خود و یا عضوی از خانواده، آستانه تحمل پایینی دارند و احتمال تنش بسیار است، انتظار می‌رود در معرض فرسودگی شغلی قرار گیرند.

پژوهش‌های مختلف اثربخشی رویکردهای روان‌درمانی بر فرسودگی شغلی را اثبات کرده‌اند. باغبانیان (۱۳۹۳)، دریافت الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی مؤثر بوده است. اسدی، شفیع‌آبادی، پناه‌علی و حبیب‌اله‌زاده (۱۳۹۰)، در تحقیقی دریافتند که جلسات معنا درمانی به‌طور معناداری باعث کاهش فرسودگی شغلی شده است. طبرسا و همکاران (۱۳۹۰) رابطه ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان دانشگاه شهید بهشتی را مورد بررسی قرار دادند.

نتایج تحقیق احیاء‌کننده، شفیع‌آبادی و سودانی (۱۳۸۷)، نشان داد که مشاوره شغلی به شیوه دیویس بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر بوده است. حسینیان، خدابخشی کولایی و طباطبایی یحیی‌آبادی (۱۳۸۶)، مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی- رفتاری فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی اثربخش بوده است. تیان<sup>۱</sup>، لیو<sup>۲</sup>، زون<sup>۳</sup>، گوپنگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) در تحقیقی منابع مثبت برای مبارزه با فرسودگی شغلی در میان اپراتورهای چینی را انعطاف‌پذیری و توانمندسازی روان‌شناختی دانستند. فکری و شفیع‌آبادی، نورانی پور، احقر (۱۳۹۲)، در بخشی از پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که این نظریه بر رفتار کارآفرینانه مؤثر است. از آنجایی که در کارآفرینی خودارزیابی مطرح می‌شود، انتظار می‌رود این رویکرد بر بعد خودارزیابی در فرسودگی شغلی و در نهایت بر سایر مؤلفه‌ها مؤثر باشد. خدابخشی، حسینیان و فلسفی‌نژاد (۱۳۹۳) در پژوهش خود خاطر نشان کردند که زنان تحصیل‌کرده شاغل نسبت به تحصیل‌کرده

- 
1. Tian
  2. Liu
  3. Zon
  4. Guopeng

غیرشاغل به دلیل حضور فعال در اجتماع دارای خودپنداره مثبت اجتماعی بالاتری هستند. هرچقدر خود پندارهای اجتماعی زنان مثبت‌تر باشد خود را بهتر می‌پذیرند و رضایت بالاتری دارند. رضایی (۱۳۹۴)، نیز در پژوهشی مؤثر بودن سازه گرایي ساویکاس<sup>۱</sup> بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکاران جویای کار را نشان داد.

یکی از موارد اجتناب از فرسودگی موفقیت در شغل و توجه به آرزوهای شغلی، جنسیت و تفاوت‌های فردی است که مدنظر گاتفردسون بود. کوخران<sup>۲</sup>، وانگ<sup>۳</sup>، استیونسون<sup>۴</sup>، جانسون<sup>۵</sup>، (۲۰۱۱) در تحقیقی به بررسی رابطه بین آرزوهای شغلی نوجوانان، توانایی و جنسیت در پیش بینی دستیابی به شغل در آینده و موفقیت شغلی پرداختند، وی<sup>۶</sup> و سرنا<sup>۷</sup> (۲۰۱۴) سازش در تصمیم‌گیری شغلی و نقش جنسیت، پایگاه اجتماعی و رغبت در پیش‌بینی انتخاب شغل را مطرح کردند. تریسری<sup>۸</sup> و کاولوم<sup>۹</sup> (۲۰۱۵) در مطالعه‌ای بر اساس نظریه گاتفردسون به حداقل رساندن تفاوت‌های جنسیتی در ارزیابی علاقه کودکان را مورد بررسی قرار دادند (بیور<sup>۱۰</sup> و رایت<sup>۱۱</sup>، دلیسی<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۸). در تحقیقی ارتباط سطح خودکنترلی را با ژنتیک نشان دادند. گاتفردسون و هیرشی<sup>۱۳</sup> حدس می‌زنند که سطح پایین خودکنترلی با فاکتورهای ژنتیکی ارتباط دارد. فکری و شفیع‌آبادی، نورانی پور و احقر (۲۰۱۳) در تحقیقی نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون را در افزایش مهارت‌های کارآفرینانه مؤثر دانستند.

با نگاهی به عوامل سازمانی که منجر به فرسودگی می‌شوند، وجود این عوامل در سازمان تأمین اجتماعی و مرور تحقیقات انجام‌شده و خلا موجود، انتخاب رویکردی که بتواند بر این عوامل و جامعه مورد پژوهش مؤثر باشد ضروری به نظر می‌رسد. از آنجایی که نظریه گاتفردسون بر خودکارآمدی و در نهایت افزایش عملکرد فرد مؤثر بوده است، از طرفی تأثیر خودپنداره اجتماعی در مقابله با استرس نشان داده شد و فرایند تحلیل

1. Savikas
2. Cochran
3. Wang
4. Stevenson
5. Johnson
6. Wee
7. Serena
8. Tracey
9. Caulum
10. Beaver
11. Wright
12. Delisi
13. Hirschi

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

رفتگی شغلی به خاطر فشار و استرس مزمن شغلی اتفاق می افتد (اوبرین، ۲۰۱۰). عدم تطابق فرد و حوزه شغلی، عدم مشارکت در تصمیم‌گیری سازمان از علل اصلی بروز این پدیده شناخته شد، از میان نظریه‌های خارجی به نظر می‌رسد نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون به دلیل جامع بودن مفاهیم آن، اهمیت آرزوهای شغلی، خودپنداره و هماهنگی آن با شغل و بروز رضایت شغلی، خودپنداره اجتماعی و روان‌شناختی، توجه به حوزه کاری و پرستیژ اجتماعی و رغبت، از سوی دیگر برجسته نمودن نقش جنسیت و فرهنگ، انتظار می‌رود این نظریه در جوامع ایرانی نیز کاربرد داشته باشد و آموزش با استفاده از مفاهیم این رویکرد در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر واقع شود.

نظریه محدودیت و سازش از نظریه‌های مشاوره شغلی است که می‌تواند در زمره نظریه‌های رشدی قرار گیرد؛ زیرا به خودپنداره و مراحل رشد تأکید دارد. در این نظریه نقش فرهنگ و عوامل وابسته به آن بسیار مهم است تا جایی که بروز و ظهور رغبت‌های شغلی که محصول تعامل بین طبیعت و تربیت هستند، بیشتر تحت تأثیر شرایط فرهنگی و تجارب افراد قرار می‌گیرند (براون<sup>۱</sup> و لنت<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵؛ سمیعی و باغبانیان؛ عابدی، حسینیان ۱۳۹۱). موضوع اصلی نظریه گاتفردسون رشد آرزوهای مسیر شغلی است که در آن چگونگی جذب شدن افراد به مشاغل مختلف را توصیف می‌کند. با توجه به تئوری گاتفردسون (۱۹۸۱) آرزوهای شغلی بازتابی از خودپنداره است. افراد به دنبال مشاغلی هستند که با تصویر خود سازگار و منعکس‌کننده دانش آن‌ها در مشاغل مختلف باشد. افراد دو نوع خودپنداره روان‌شناختی و خودپنداره اجتماعی دارند که نقش خودپنداره اجتماعی در انتخاب شغل بیشتر از خودپنداره روان‌شناختی است (سویکاس، ۱۹۹۶؛ براون، ۲۰۰۳؛ شفیق‌آبادی، ۱۳۹۲). افراد نقشه‌های شناختی از مشاغل برای خود ایجاد می‌کنند که براساس سه بعد مردانه یا زنانه بودن، پرستیژ اجتماعی شغل و زمینه‌های کار، سازمان‌دهی می‌شود. گاتفردسون موقعیت اقتصادی و اجتماعی والدین، نقش جنسیتی و ارزش‌های فردی و رغبت را به‌عنوان ابعادی از خودپنداره برجسته می‌کند. این فاکتورها در تصمیم‌گیری شغلی در سطوح مختلف از مشاغل تأثیر می‌گذارد (کوخران و همکاران، ۲۰۱۱). گاتفردسون در بحث محدودیت و سازش اشاره به مشکلات تصمیم‌گیری شغلی می‌کند. شناسایی موانع دسترسی به فرصت‌های شغلی ایده آل، هم‌چنین آموزش در مسیر رشدی و کسب اطلاعات می‌تواند در رفع مشکلات شغلی کمک‌کننده باشد (ایبورز<sup>۳</sup>، نیوسوم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۲).

- 
1. Broun
  2. Lent
  3. Iwers
  4. Newsome

آموزش این رویکرد و افزایش آگاهی کارکنان و نقش آن در انجام موفقیت‌آمیز فعالیت‌ها می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر باشد؛ بنابراین هدف اصلی از انجام مطالعه حاضر پاسخ به این سؤال است که "آیا آموزش الگوی محدودیت و سازش بر کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی تأثیر دارد؟" و به بررسی اثربخشی این رویکرد در کاهش مؤلفه‌های فرسودگی شغلی کارکنان پرداخته است.

## روش پژوهش

در پژوهش حاضر از روش پژوهش نیمه‌آزمایشی استفاده شد. به‌منظور بالا بردن دقت نتایج و کنترل عوامل تهدیدکننده روایی درونی پژوهش طرح پیش‌آزمون-پس‌آزمون با گروه کنترل به-کار برده شد. به‌این ترتیب که پس از انتخاب آزمودنی‌ها، به‌طور تصادفی در گروه آزمایشی و کنترل قرار گرفتند. گروه آزمایشی به شیوه (GTCC<sup>1</sup>) آموزش دید و گروه کنترل هیچ‌گونه آموزشی دریافت نکرد. جامعه آماری کلیه کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران (۴۲۰ نفر) را شامل شد. ۱۴۰ نفر از کارکنان واحد اسناد پزشکی که در تماس مستقیم با ارباب‌رجوع می‌باشند و تمایل به شرکت در پژوهش داشتند، انتخاب شدند و پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بر روی آن‌ها اجرا شد و پس از تصحیح پرسشنامه، ۳۰ نفر که نمره فرسودگی شغلی آن‌ها در هریک از مؤلفه‌ها به این صورت (تحلیل عاطفی بالاتر از ۳۶، موفقیت فردی پایین‌تر از ۳۲ و مسخ شخصیت بالاتر از ۲۰) بود، به‌عنوان نمونه آماری، به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب‌شده و به‌صورت تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری، یک گروه شرکت‌کنندگان با رویکرد آموزشی (GTCC) و یک گروه کنترل جایگزین شدند. به‌منظور انتخاب این گروه میزان تحصیلات بالای دیپلم و دامنه سنی ۳۰ تا ۵۰ سال، هم‌چنین سابقه اشتغال تا ۵ سال در نظر گرفته شد. افراد در طی مصاحبه اولیه تمایل خود را برای شرکت در کلاس‌های آموزشی این پژوهش اعلام کردند. بدین ترتیب پژوهش با ۳۰ شرکت‌کننده انجام شد. ملاک‌های ورود به پژوهش: شرکت‌کنندگان دارای حداقل مدرک دیپلم باشند. دامنه سنی آن‌ها بین ۳۰ و حداکثر ۵۰ سال باشد. از هر دو جنس و سابقه اشتغال حداقل ۵ سال داشته باشد. به-طور هم‌زمان در جلسات دو گروه شرکت‌کننده باشند.

ملاک خروج از پژوهش: غیبت بیش از ۲ جلسه در برنامه آموزشی باعث کنار گذاشتن داده‌های مربوط به فرد موردنظر می‌گردد.

---

1- Gottfredson's Circumscription & Compromise Theory (GCCT)



ابزار پژوهش: در این پژوهش به منظور جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه فرسودگی شغلی-مسلش (MBI) استفاده شد. این پرسشنامه در سال ۱۹۸۱ توسط مسلش تهیه شد و رایج‌ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی است. سه جنبه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس فقدان کارآمدی را از طریق ۲۲ بخش ارزیابی می‌کند. ۹ گزاره در مورد تحلیل عاطفی، ۵ گزاره در مورد مسخ شخصیت و ۸ گزاره در مورد عملکرد شخصی است در این آزمون مجموع نمره‌های مربوط به هر زیرمقیاس جداگانه محاسبه می‌شود. زیر نمره بالای تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت و زیر نمره پایین عملکرد شخصی، نشان‌دهنده فرسودگی شغلی است. مسلش و جکسون (۱۹۹۳) پایایی درونی را برای هریک از خرده آزمون‌ها محاسبه کردند که پایایی درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده و پایایی درونی برای هریک از خرده آزمون‌ها به شرح زیر: برای خستگی عاطفی  $r=0/90$ ، مسخ شخصیت  $r=0/90$  و موفقیت فردی  $r=0/71$  است. ثبات درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب بازآزمایی آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است (شافلای و وان دیرندونک<sup>۱</sup>، وان گروپ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۶). اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفت که ضریب پایایی آن را با روش آزمون-باز آزمون ۰/۷۸ گزارش نموده است (احیاکننده و همکاران، ۱۳۸۷). عابدی (۱۳۸۱) نیز پایایی پرسشنامه را برای خرده آزمون خستگی عاطفی ۰/۸۵، مسخ شخصیت ۰/۸۰ و موفقیت فردی ۰/۷۹ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر پایایی درونی برای خرده آزمون خستگی عاطفی ۰/۸۷، عملکرد شخصی ۰/۸۱ و مسخ شخصیت ۰/۷۹ به دست آمد.

**روش اجرا:** ابتدا پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در اختیار کارکنان قرار گرفت و توضیحات لازم داده شد. بعد از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، تصحیح و نمره‌گذاری آن‌ها ۳۰ نفر به‌طور تصادفی انتخاب و به‌صورت تصادفی در دو گروه جایگزین شدند. گروه اول به تعداد ۱۵ نفر تحت برنامه آموزشی به شیوه محدودیت و سازش و گروه دوم به تعداد ۱۵ نفر در گروه کنترل قرار گرفتند. برنامه آموزشی کوتاه‌مدت براساس مفاهیم بنیادی نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون و برنامه آموزشی فکری (۱۳۹۲)، کاربردهای عملی (زونکر، ۲۰۰۶، ترجمه یوسفی و عابدی، ۱۳۸۸) و طبق پروتکلی که زیر نظر استاد راهنما و مشاور تنظیم شد، تدوین و به شرکت‌کنندگان، طی هشت جلسه نود دقیقه‌ای در هشت هفته متوالی به شیوه کارگاهی و با جلسات تکلیف محور آموزش داده شد.

- 
1. van Dierendonck
  2. van Gorp

ملاحظات اخلاقی: شرکت‌کنندگان گروه‌های آزمایشی از آزادی برای عدم مشارکت برخوردار بودند. درباره اصل رازداری و محرمانه بودن هویتشان به آنان اطمینان داده شد. افراد حق داشتند از نام مستعار برخوردار باشند. تهیه امکانات رفاهی مکان آموزشی و پذیرایی تلاش شد. لازم به ذکر است که شرکت‌کنندگان قبل از اجرای مداخله و پس از آن در شرایط مناسب به‌وسیله پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش مورد بررسی قرار گرفتند. خلاصه جلسات برنامه آموزشی (GTCC) به این شرح است.

### خلاصه جلسات آموزشی مبتنی بر نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون:

جلسه اول: توضیح در مورد اهداف گروه، نحوه اجرای جلسات و مفاهیم نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون. جلسه دوم: مفهوم فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن، نقش مشاوره شغلی در پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی. جلسه سوم: خویشتن‌پنداری و انواع آن، نقش خودپنداره در انتخاب شغل، چگونگی آرزوهای مسیر شغلی و ارتباط با خودپنداره. جلسه چهارم: خویشتن‌پنداری اجتماعی، نقش جنسیت، پایگاه اجتماعی و اقتصادی در انتخاب شغل، مراحل تغییر در ترجیحات شغلی بر اساس افزایش رشد شناختی. جلسه پنجم: بررسی چالش‌های متأثر از نقش جنسیت فرد در سازمان و تأثیر این چالش‌ها بر فرسودگی شغلی و ارائه راهکار. جلسه ششم: مفاهیم رشد شناختی، نقشه شناختی، محدودیت و مراحل فرایند محدودسازی بر اساس جنسیت، ارزش اجتماعی و رغبت. جلسه هفتم: مفهوم سازش (فرایند تعدیل آرزوها با واقعیات بیرونی)، تصمیم‌گیری شغلی و مشکلات آن. جلسه هشتم: جمع‌بندی جلسات، پاسخ به سؤالات و معرفی کتاب، خاتمه گروه و اجرای پس‌آزمون.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها: در پژوهش حاضر اطلاعات در سطح آمار توصیفی (میانگین، انحراف استاندارد) و آمار استنباطی (تحلیل کوواریانس چندمتغیری و تک‌متغیری) با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شده‌اند.

### یافته‌های پژوهش

به‌منظور شناخت بهتر ماهیت گروهی که در آن پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته و آشنایی بیشتر با متغیرهای پژوهش، ویژگی‌های شرکت‌کنندگان از قبیل سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه اشتغال توصیف می‌گردد.

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

دامنه سنی شرکت‌کنندگان بین ۳۰ تا ۵۰ سال با میانگین ۴۰ سال، مدرک تحصیلی از دیپلم تا کارشناسی ارشد با ارجحیت کارشناسی، سابقه اشتغال حداقل ۵ سال با میانگین ۱۵ سال و هر دو جنس بودند که تقریباً توزیع یکسانی در دو گروه داشتند. همان‌طور که در معرفی ابزار بیان شد پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش وضعیت هر فرد را در مؤلفه‌های تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی اندازه‌گیری می‌کند. جدول یک میانگین و انحراف معیار خرده‌مقیاس‌ها را در هریک از گروه‌های آزمایشی و کنترل و هم‌چنین به تفکیک پیش‌آزمون و پس‌آزمون ارائه می‌کند.

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار متغیرهای وابسته در پیش‌آزمون و پس‌آزمون گروه‌ها

پس‌آزمون			پیش‌آزمون			گروه	متغیر
انحراف معیار	میانگین	تعداد	انحراف معیار	میانگین	تعداد		
۵/۴	۲۳/۸	۱۵	۷/۲	۲۹	۱۵	GTCC	فراوانی تحلیل عاطفی
۲/۹	۲۶/۷	۱۵	۶/۹	۲۸/۸	۱۵	CON.	
۹	۲۵/۸	۱۵	۸/۳	۳۳/۲	۱۵	GTCC	شدت تحلیل عاطفی
۵/۳	۲۷/۴	۱۵	۶	۲۸/۴	۱۵	CON.	
۶	۳۰/۱	۱۵	۶/۴	۲۴	۱۵	GTCC	فراوانی عملکرد شخصی
۵/۲	۲۵/۴	۱۵	۴/۲	۲۵/۷	۱۵	CON.	
۷/۶	۳۸/۲	۱۵	۱۰/۸	۲۹/۶	۱۵	GTCC	شدت عملکرد شخصی
۳/۷	۳۲/۹	۱۵	۳/۸	۳۲/۶	۱۵	CON.	
۴/۲	۴/۴	۱۵	۷/۵	۸/۲	۱۵	GTCC	فراوانی مسخ شخصیت
۳/۲	۳/۵	۱۵	۴/۳	¼	۱۵	CON.	
۳/۸	۶/۲	۱۵	۸/۷	۱۱/۸	۱۵	GTCC	شدت مسخ شخصیت
۴/۸	۸/۸	۱۵	۵/۷	۹/۵	۱۵	CON.	

\*\*P>0/001

جدول بالا میانگین و انحراف معیار گروه آزمایشی و کنترل را در موقعیت‌های پیش‌آزمون و پس‌آزمون در متغیرهای وابسته نشان می‌دهد. با توجه جدول، میانگین گروه‌ها در پس‌آزمون متغیرهای وابسته تفاوت نشان می‌دهند. میانگین پس‌آزمون گروه آزمایشی نسبت به گروه کنترل در ابعاد متغیر تحلیل عاطفی و ابعاد مسخ شخصیت کاهش و ابعاد متغیر عملکرد شخصی افزایش نشان می‌دهد. جهت بررسی معناداری تفاوت میانگین گروه‌ها، از آزمون تحلیل کوواریانس چندمتغیری (MANCOVA) با تعدیل اثر پیش‌آزمون استفاده شد. قبل از اجرای این آزمون

برقراری مفروضه همگنی ماتریس کوواریانس‌ها و یکسانی واریانس‌های خطای متغیرهای وابسته از طریق آزمون ام باکس و لوین بررسی شد و در تمامی متغیرها این مفروضه‌ها برقرار بود.

جدول ۲. آزمون‌های چندمتغیره جهت تعیین معناداری اثر متغیر مستقل (مداخلات)

نوع آزمون	ارزش	F	df فرضیه	df خطای توزیع	Sig	Eta
اثر پیلای	۰/۶۸	۲۰	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۶۸
لامبدای ویلکز	۰/۱۲	۲۰	۶	۱۷	۰	۰/۶۸
اثر هتلینگ	۷/۰۷	۲۰	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۶۸
بزرگ‌ترین ریشه روی	۷/۰۷	۲۰	۶	۱۷	۰/۰۰۱	۰/۶۸

P<0. 01

جدول ۲ نتایج چهارآزمون چندمتغیره جهت معنی‌داری اثر متغیر مستقل یعنی گروه را در مدل نشان می‌دهد. F به‌دست‌آمده در هر چهار آزمون نشان می‌دهد که تأثیر گروه‌ها در متغیرهای وابسته در سطح خطای کمتر از ۰/۰۵ معنادار است. ضریب اتا نیز نشان می‌دهد سهم گروه (مداخلات) در تبیین واریانس متغیرهای وابسته ۴۶٪ است.

جدول ۳. خلاصه جدول تحلیل کوواریانس (MANCOVA)

منابع تغییر	متغیر وابسته	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	Sig	Eta
گروه	فراوانی تحلیل عاطفی	۷۹/۴	۱	۷۹/۴	۸/۷	۰/۰۰۷	۰/۲۸
	شدت تحلیل عاطفی	۱۷۱/۳	۱	۱۷۱/۳	۹/۶	۰/۰۰۵	۰/۳۰
	فراوانی عملکرد شخصی	۱۵۴/۵	۱	۱۵۴/۵	۲۹/۸	۰/۰۰۱	۰/۵۷
	شدت عملکرد شخصی	۳۱۶/۷	۱	۳۱۶/۷	۴۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۶۴
	فراوانی مسخ شخصیت	۱۶/۱	۱	۱۶/۱	۱۲/۳	۰/۰۰۲	۰/۳۶
	شدت مسخ شخصیت	۶۱/۷	۱	۶۱/۷	۱۲/۳	۰/۰۰۳	۰/۳۴

P<0. 001

جدول ۳ نتیجه تحلیل کوواریانس را نشان می‌دهد. با توجه به F به‌دست‌آمده، تفاوت میانگین گروه‌ها در پس‌آزمون متغیرهای وابسته در سطح خطای  $\alpha < 0.01$  معنادار است. با توجه به مقدار ضریب اتا میزان تبیین واریانس متغیرهای وابسته توسط گروه (مداخلات) به ترتیب ۷٪، ۹٪، ۳۲٪، ۴۰٪، ۱۲٪ و ۱۱٪ است. به‌عبارتی‌دیگر، آموزش به شیوه نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون در کاهش فراوانی و شدت تحلیل عاطفی، افزایش فراوانی

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

و شدت عملکرد شخصی و کاهش فراوانی و مسخ شخصیت شرکت کنندگان پژوهش مؤثر بود.

جدول ۴. خلاصه جدول تحلیل کوواریانس تک متغیری تأثیر مداخله بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی

متغیر	منابع	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	F	Sig.	ضریب اتا
فراوانی خستگی عاطفی	گروه	۳۸۳/۱	۱	۳۸۳/۱	۳۴/۸	۰/۰۰۱	۰/۵۹
	پیش‌آزمون	۱۱	۱	۱۱	۰/۹۷	۰/۳۶۳	۰/۱۶
	خطا	۲۷	۲۷	۱۱/۰۳			
شدت خستگی عاطفی	گروه	۱۲۷۰/۵	۱	۱۲۷۰/۵	۱۲۷	۰/۰۰۱	۰/۳۰
	پیش‌آزمون	۲۰	۱	۲۰	۲	۰/۱۸۷	۰/۰۴
	خطا	۲۷۴/۱	۲۷	۱۰			
فراوانی کفایت شخصی	گروه	۶۴۲/۸	۱	۶۴۲/۸	۵۳/۱	۰/۰۰۱	۰/۵۷
	پیش‌آزمون	۱۵/۲	۱	۱۵/۲	۱/۲	۰/۲۸۳	۰/۰۳
	خطا	۳۲۹/۲	۲۷	۱۲/۱			
شدت کفایت شخصی	گروه	۱۷۲۷/۷	۱	۱۷۲۷/۷	۷۳/۵	۰/۰۰۱	۰/۶۴
	پیش‌آزمون	۶۳/۵	۱	۶۳/۵	۲/۷	۰/۱۶۲	۰/۰۱
	خطا	۶۳۶/۹	۲۷	۲۳/۵			
فراوانی مسخ شخصیت	گروه	۳۰۸/۷	۱	۳۰۸/۷	۸۵/۷	۰/۰۰۱	۰/۳۶
	پیش‌آزمون	۵/۵	۱	۵/۵	۱/۵	۰/۲۰۷	۰/۰۰۵
	خطا	۹۸/۵	۲۷				
شدت مسخ شخصیت	گروه	۳۹۸/۴	۱	۳۹۸/۴	۵۵/۳	۰/۰۰۱	۰/۳۴
	پیش‌آزمون	۷/۲	۱	۷/۲	۰/۹۷	۰/۸۷۰	۰/۰۰۳
	خطا	۱۹۷/۶	۲۷				

P<0.001

نتیجه تحلیل کوواریانس را نشان می‌دهد. با توجه به F به دست آمده، تفاوت میانگین گروه‌ها در پس‌آزمون در سطح خطای  $\alpha < 0,001$  معنادار است. به عبارتی دیگر بین گروه‌ها بعد از تعدیل نمره‌های پیش‌آزمون تفاوت معناداری وجود دارد و آموزش رویکرد محدودیت و سازش

گاتفردسون بر کاهش فراوانی و شدت خستگی عاطفی، افزایش فراوانی و شدت کفایت شخصی و کاهش فراوانی و شدت مسخ شخصیت شرکت‌کنندگان پژوهش تأثیر معنی‌داری داشته است.

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در گروه آزمایشی و کنترل، بعد از تعدیل میانگین نمره‌ها و حذف تأثیر پیش‌آزمون، تفاوت معنادار وجود دارد. به بیان دیگر میانگین نمره مؤلفه‌ها در گروه آزمایشی بالاتر از گروه کنترل است. در مجموع می‌توان گفت رویکرد مداخله‌ای GTCC تأثیرات مطلوبی بر روی کاهش فرسودگی شغلی داشته است.

تحقیق حاضر با تحقیقات فکری و همکاران (۱۳۹۲) در ارتباط با مؤلفه‌های رفتار کارآفرینانه، طبرسا و همکاران (۱۳۹۰) در رابطه با ساختار سازمانی، خدابخشی و همکاران (۱۳۹۳) در مورد خودپنداره و استرس، فکری و همکاران (۲۰۱۳) در افزایش مهارت‌های کارآفرینانه، کوخران و همکاران (۲۰۱۱) و نقش آرزوهای شغلی، وی و سرنا (۲۰۱۴) در سزاش و نقش جنسیت، پایگاه اجتماعی و رغبت، تریسری و کالوم (۲۰۱۵) با تفاوت‌های جنسیتی و (بیور و همکاران، ۲۰۰۸)، همسو بوده است.

یافته این پژوهش با تحقیقات مسلش و همکاران (۲۰۰۱) که روش‌های مداخله‌ای برای فرسودگی، از قبیل آموزش مصونیت، جرات‌آموزی را بر بهبود عملکرد شخصی مؤثر ندانسته‌اند، پژوهش عابدی (۱۳۸۱) که شیوه‌های مشاوره به سبک یادگیری اجتماعی و شادمانی‌فوردایس و سازگاری شغلی در افزایش مؤلفه عملکرد شخصی تأثیر نداشته است، باغبانیان (۱۳۹۳) که نشان داد مشاوره شغلی به شیوه الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بر افزایش شدت و فراوانی عملکرد شخصی مؤثر نیست، هم‌سو نبوده است. ناهمخوان بودن می‌تواند متأثر از انتخاب رویکرد، کیفیت جلسات آموزشی و نقش فرهنگ یا نوع جامعه آماری باشد.

تحلیل عاطفی یکی از مهم‌ترین خرده‌آزمون‌های مسلش است. در جامعه مورد پژوهش به دلیل حجم بالای کار، قوانین انعطاف‌ناپذیر و عدم کنترل بر کار، فعالیت شغلی یکنواخت، هم‌چنین عدم تطابق فرد و حوزه شغلی، عدم امکان دستیابی به جایگاه شغلی مورد علاقه فرد می‌تواند منجر به احساس تحلیل منابع هیجانی و بی‌علاقگی به ادامه اشتغال شود، در رویکرد محدودیت و سزاش بررسی حوزه کاری و پرستیژ اجتماعی و رغبت، کار بر روی نقشه شناختی و بررسی تطابق فرد با شغل، هم‌چنین مؤلفه آرزوهای شغلی و امکان تغییر و مفهوم خود‌ایجاد و تغییر شرایط محیطی توانست در بهبود این احساس کمک کند.

اثربخشی الگوی محدودیت و سازش بر فرسودگی شغلی کارکنان...

در مؤلفه مسخ شخصیت نگرش منفی، احساس خنثی بودن و بی تفاوتی در فرد به وجود می‌آورد. در جامعه مورد پژوهش مانند مشاغل یاری رساننده به دلیل ارتباط مداوم و مستقیم با ارباب رجوع که نیاز به توجه و همیاری دارند بروز این حالت شایع است. براساس این رویکرد، از آنجایی که ویژگی‌های شخصیتی و قالب‌های فکری در افراد متفاوت است و این نظریه نقش عوامل ژنتیک و محیط را مطرح می‌کند، با آگاهی از نوع شخصیت و حوزه شغلی خود میزان تناسب حوزه کاری و شخصیت در اعضا بررسی شد. نقش خویشتن پنداری روان‌شناختی و بررسی دیدگاه کارکنان نسبت به ارزش‌ها و عوامل شخصی و امکان تغییر آن‌ها، ارتباط خویشتن پنداری اجتماعی و استرس، تمرین‌ها در جلسات توانست تا حدودی به بهبود ارتباط با ارباب رجوع و همکاران کمک کند. در این پژوهش نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون توانسته در کوتاه‌مدت در کاهش مسخ شخصیت مؤثر باشد.

مؤلفه عملکرد شخصی در واقع یک برداشت ذهنی است، فرد تمایل می‌یابد خود را به‌طور منفی ارزیابی کند. افرادی که به چنین تصویری از خود می‌رسند؛ لذا برای انجام دادن کار خود و تحت کنترل درآوردن تغییرات محیطی تلاشی نمی‌کنند.

کارکنان به دلیل عدم کنترل بر کار و تعارض با مدیر و همکاران و ابهام نقش، عدم هماهنگی دانش با حیطه شغلی با کاهش بهره‌وری و بروز این احساسات مواجه می‌شوند. در این مدل فرد براساس تصور در مورد خود و با ارزیابی دقیق از خود می‌تواند تحت آموزش، به تغییر و اصلاح خویشتن‌پنداری اقدام کند. همچنین در صورت ناهمخوانی اجزای اصلی شغل با خودپنداره اجتماعی و روان‌شناختی، کارکنان بتوانند امکان تغییر حوزه شغلی خود و تصمیم‌گیری بهتری داشته باشند. چالش‌های متأثر از نقش جنسیت و فرهنگ و رابطه آن با موفقیت فردی در طول جلسات بررسی شد. با آگاهی از فرایند سازش و تعدیل آرزوها با واقعیت بیرونی مانند امکان دسترسی به برنامه‌های آموزشی و افزایش مهارت‌های خود و تأکید بر تغییر باورها و اصلاح شرایط توانست با تقویت احساس ارزشمندی، عملکرد شخصی را ارتقا بخشد.

به اعتقاد خالد<sup>۱</sup> و عبد الرحما<sup>۲</sup> و نور<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) فرسودگی شغلی تحت‌تأثیر انگیزش، نگرش و رفتار است و رفتار محصول نحوه تفکر و یادگیری است. محقق بر این باور است که با اجرای برنامه آموزشی و انجام تمرین، افزایش آگاهی، افراد بتوانند بر این پدیده غلبه کنند. نتایج حاصل از پژوهش حاضر نشان داد که برنامه آموزشی با رویکرد محدودیت و سازش در کاهش فرسودگی

- 
1. Khalid
  2. Abdul Rahma
  3. Noor

شغلی جامعه مورد پژوهش مؤثر بود که می‌تواند به‌دلیل گستردگی و جامع بودن مفاهیم این الگو و قابلیت کاربرد در فرهنگ‌های مختلف باشد.

از محدودیت‌های پژوهش می‌توان به تاکید بر عوامل فردی مؤثر در بروز فرسودگی شغلی و عدم بررسی عوامل سازمانی اشاره کرد. در این پژوهش جامعه آماری محدود به کارکنان واحد اسناد پزشکی سازمان تأمین اجتماعی است که حوزه شغلی و ویژگی‌های خاص خود را دارد، لذا قابل تعمیم به جوامع دیگر نیست. محدودیت دیگر، عدم پیش‌بینی فاز پیگیری جهت بررسی پایداری نتایج در طی زمان است لذا در این پژوهش نمی‌توان در خصوص پایداری نتایج به‌دست آمده اظهار نظر نمود.

براساسی افته‌های این تحقیق پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی عوامل سازمانی نیز مورد توجه قرار گیرد. با توجه به نتایج اثربخش نظریه محدودیت و سازش کاتفردسون، این برنامه‌های آموزشی، در واحدهای دیگر این سازمان و ارگان‌های دیگر به‌منظور کاهش فرسودگی شغلی اجرا شود تا نتایج آن در هر گروه قابل تعمیم باشد. جهت بررسی پایداری نتایج در طی زمان پیشنهاد می‌گردد در پژوهش‌های آینده نتایج به‌دست آمده را در دوره‌های پیگیری بررسی کنند.

پیشنهاد می‌شود چگونگی اثرگذاری الگوی محدودیت و سازش را بر فرسودگی شغلی و نحوه تغییر شرکت‌کنندگان، طی یک پژوهش کیفی در قالب مصاحبه به‌صورت عمیق بررسی کنند. از آنجایی که در این پژوهش رویکرد محدودیت و سازش در کاهش مؤلفه خستگی عاطفی کارکنان و مسخ شخصیت در کوتاه‌مدت مؤثر بوده است، از طرفی با وجود مقاوم بودن مؤلفه عملکرد شخصی در برابر مداخلات و اثربخشی این الگو، به‌نظر می‌رسد GTCC به‌عنوان شیوه‌ای مناسب، سهیل‌الوصول و آموزشی در بهبود فرسودگی شغلی مطرح شود.



## تشکر و قدردانی

این مقاله حاصل بخشی از پایان نامه با عنوان «مقایسه اثربخشی الگوی چندمحوری انتخاب شغل شفیع‌آبادی (SMPVC) با نظریه محدودیت و سازش گاتفردسون (GTCC) بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی شهر تهران» در مقطع دکتری است که با حمایت سازمان تأمین اجتماعی اجرا شده است. وظیفه خود می‌دانم از تمامی کارکنان و مسئولین واحد اسناد پزشکی، به علت همکاری صمیمانه خود در انجام این پژوهش، سپاسگزاری نمایم.

## فهرست منابع

- احمدی، بشیر (۱۳۹۲). رابطه عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهر کرمانشاه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- احیاء‌کننده، منیژه؛ شفیع‌آبادی، عبدالله و سودانی، منصور. (۱۳۸۷). اثربخشی مشاوره شغلی به شیوه سازگاری شغلی دیویس بر فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد. دانش و پژوهش در روان‌شناسی کاربردی. دوره ۱۰، شماره ۳۸، ۱-۲۴.
- اسدی، محسن؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ پناه‌علی، امیر؛ و حبیب‌اله زاده، حسین. (۱۳۹۰). اثربخشی معنادرمانی گروهی بر کاهش فرسودگی شغلی. اندیشه و رفتار (روانشناسی کاربردی)، ۲۲(۶)، ۶۹-۷۸.
- باغبانیان، منیژه. (۱۳۹۳). اثربخشی مشاوره شغلی مبتنی بر الگوی چندمحوری شفیع‌آبادی بر کاهش فرسودگی شغلی زنان معلم دوره ابتدایی منطقه ۷ شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- حسینیان، سیمین؛ خدابخشی کولایی، آناهیتا؛ و طباطبایی یحیی‌آبادی، شهناز. (۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره‌ی گروهی با الگوی شناختی-رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان‌پزشکی رازی تهران. مطالعات روان‌شناختی دانشگاه الزهراء، ۱۳(۱)، ۱۰۳-۱۱۵.
- خدابخشی کولایی، آناهیتا؛ حسینیان، سیمین؛ فلسفی‌نژاد، محمدرضا. (۱۳۹۳). مقایسه شیوه‌های مقابله با استرس و خودپنداره در زنان متأهل تحصیل کرده شاغل و غیرشاغل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۶(۱۸)، ۲۱-۹.

رضایی، اکرم‌السادات. (۱۳۹۴) مقایسه اثربخشی دورویکرد چندمحوری شفیع‌آبادی و سازه-گرایی ساویکاس بر خودکارآمدی در تصمیم‌گیری شغلی بیکارشدگان جویای کار تحت پوشش بیمه بیکاری. رساله دکتری، دانشگاه آزاد واحد علوم و تحقیقات تهران.

زونکر، ورنون جی؛ ترجمه یوسفی، زهرا و عابدی، محمدرضا (۲۰۰۶). مشاوره مسیر شغلی با رویکرد کل‌نگر. اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.

سمیعی، فاطمه؛ باغبانیان، ایران؛ عابدی، محمدرضا؛ حسینیان، سیمین. (۱۳۹۱). نظریه‌های مشاوره مسیر شغلی (مسیر تکامل انتخاب شغل). اصفهان: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد اصفهان.

شفیع‌آبادی، عبدالله. (۱۳۹۲). راهنمای مشاوره شغلی و نظریه‌های انتخاب شغل با تجدیدنظر و اضافات. تهران: انتشارات رشد.

طبرسسا، غلامعلی؛ یزدانی زیارت، محمد؛ طاهری، حامد؛ رئیسی، اسدالله. بررسی رابطه بین ساختار سازمانی و تحلیل‌رفتگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه شهید بهشتی. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، ۳(۹)، ۱۰۳-۸۸.

عابدی، محمدرضا (۱۳۸۱) بررسی و مقایسه اثربخشی روش‌های مشاوره شغلی به سبک یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی-رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان، پایان‌نامه دکتری مشاوره، دانشگاه علامه طباطبایی.

علیپور، احمد؛ صفاری‌نیا، مجید؛ صرامی‌فروشان، غلام‌رضا؛ آقا علیخانی، علی‌محمد؛ و آخوندی، نیلا. (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روان‌شناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران‌خودرو دیزل. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، ۵(۳)، ۳۰-۴۱.

فکری، کاترین؛ شفیع‌آبادی، عبدالله؛ نورانی‌پور، رحمت‌الله؛ احقر، قدسی. (۱۳۹۲). مقایسه اثربخشی دو دیدگاه مشاوره شغلی بر مؤلفه‌های رفتار کارآفرینانه. رهپافتی نو در مدیریت آموزشی، ۴(۱)، ۱۹-۳۲.

یاسامی، احمد. (۱۳۹۱). مطالعه فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.

- Bakker, A. B; Cosca, P. L. (2014). "Chronic job burnout and daily functioning: Atheoretical analysis" *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 1, Issue 3, PP: 112-119.
- Beaver, K. M; Wright, J. P; Delisi, M.; Vaughn, M. G. (2008). Genetic influences on the stability of low self-control: Results from a longitudinal sample of twins (Article). *Department of Sociology*, Volume 36, Issue 6, Pages 478-485.

- Cochran, D. B; Wang, E. W; Stevenson, S. J; Johnson, L. E; Crews, C. (2011). "Adolescent Occupational Aspirations: Test of Gottfredson's Theory of Circumscription and Compromise". *The Career Development Quarterly*, Vol. 59, PP: 412-427.
- Fedai, M. Demir, Y. (2010), the impacts of structural and psychological empowerment on burnout: a research on staff nurses in turkish state hospitals", *canadian social science*, vol. 6, no. 4, pp. 63-72.
- Fekri, K; Shafiabady, A; Nooranipour, R; & Ahghar.Gh. (2013). Comparison effectiveness stability in two career counseling approaches on entrepreneurship skills over time. *The European Journal of Social & Behavioral Sciences*. (eISSN: 2301-2218).
- Halbesleben, J. R. B. Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30, 859-879.
- Ivers, N. N; Milsom, A. M; and Newsome, W. D. (2012). "Using Gottfredson's Theory of Circumscription and Compromise to Improve Latino Students' School". *The Career Development Quarterly*, Vol. 60, Issue 3, PP: 231-242,
- Khalid, S, A; Abdul Rahma, N; Noor, A. N, (2015). "Job Burnout and Work Values as Antecedents of Organizational". *Jurnal Intelek*, Vol. 9(2), PP: 37-42.
- Lambert, G. E; Hogan, L. N; & Jiang, S. (2010). "A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among Correctional staff". *The Howard Journal*, Vol. 49 (2), PP: 125-146.
- Leiter, M. P, & Maslach, C. (1998). Burnout. *Encyclopedia of Mental Health*, 1, 347-357.
- Leiter, m, p. Bakker, A, B. Maslach, C. (2014). Burnout at Work: A Psychological Perspective. Preview - More editions.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Moneta, Giovanni. (2010), «need for achievement, burnout, and intention to leave: testing an occupational model in educational settings» personality and individual differences, 50, 274-78
- O'brien, Janice, (2010), structural empowerment, psychological empowerment, and burnout in registered staff nurses working in outpatient dialysis centers "a dissertation submitted to the graduate school-newarkrutgers, the state university of new jersey in partial fulfillment of the requirements for the degree of doctor of philosophy graduate program in nursing.
- Schaufeli, W. B. van Dierendonck, D. & van Gorp, K. (1996). Burnout and reciprocity: Towards a dual-level social exchange model. *Work and Stress*, 10, 225-237.

- Tian,X; Liu, C; Zon, G; Li, G;Kong,L. Z; Guopeng, L; Linghua, K; Ping, L.(2015). Positive resources for combating job burnout among Chinese telephone operators: Resilience and psychological empowerment", *Psychiatry Research*, PP: 1172–1178.
- Tracey, T, J, G; Caulum, D. (2015). Minimizing gender differences in children's interest assessment: Development of the Inventory of Children's Activities-3 (ICA-3), *Journal of Vocational Behavior*, 87, 154–160.
- Wee, Serena. (2014). Compromises in career-related decisions: Examining the role of compromise severity. *A Journal of Counseling Psychology*, Vol 61 (4), 593-604.
- Zunker, V. G. (2012). *Career counseling: a holistic approach*. New York: Thomson learning Inc.

