

## **The role of psychological hardiness in a causal model of job burnout based on health anxiety, work-family conflict, and tolerance of ambiguity: The case of the Iranian Offshore Oil Company**

Naser Siahtiri<sup>1</sup> – Afsaneh Ghanbary Panah<sup>2</sup>

Fafiba Hassani<sup>3</sup> – Mojgan mardani Rad<sup>4</sup>

### **Abstract**

The research aimed to explore the role of psychological hardiness as a mediating variable on job burnout in the presence of the independent variables of health anxiety, work-family conflict, and tolerance of ambiguity in a sample of 502 employees in the headquarters of the Iranian Offshore Oil Company in Tehran, Iran. Data were analyzed by structural equation analysis in the AMOS24 software package. They were collected with Kobasa's (1988) psychological hardiness questionnaire, Maslach's (1981) job burnout inventory, Salkovskis and Warwick's (2002) health anxiety inventory, Carlson et al.'s (2000) work-family conflict questionnaire, and McLain's (1998) tolerance of ambiguity questionnaire. The results showed that except for the variable of the tolerance of ambiguity, the variables of health anxiety and work-family conflict directly affect job burnout in the presence of the mediating variable of psychological hardiness with coefficients of 0.340 and 0.316, respectively.

### **Keywords:**

health anxiety, job burnout, psychological hardiness, tolerance of ambiguity, work-family conflict

---

1. PhD student in Counseling, Salami Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (n.siahtiri@yahoo.com)

2. PhD in Counseling, Assistant Professor, Salami Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran, Corresponding Author. (af\_ghanbary@yahoo.com)

3. PhD in Counseling, Assistant Professor, Salami Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (Hassani.fariba@gmail.com)

4. PhD in Psychology, Assistant Professor, Salami Azad University, Tehran Center Branch, Tehran, Iran. (mmrad11@yahoo.com)



## نقش سرسختی روان‌شناختی بر مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده و تحمل ابهام؛ مطالعه‌ای در شرکت نفت فلات قاره ایران

ناصر سیاه تیری<sup>۱</sup> - افسانه قنبری پناه<sup>۲\*</sup> - فریبا حسنی<sup>۳</sup> - مژگان مردانی راد<sup>۴</sup>

### چکیده

هدف این مقاله بررسی نقش سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی برمدار فرسودگی شغلی با حضور متغیرهای مستقل اضطراب سلامت، تعارض کار و خانواده و تحمل ابهام در نمونه ۵۰۲ نفری از کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران است. برای تحلیل داده‌ها از تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار AMOS24 استفاده شد. داده‌ها بر اساس پرسشنامه‌های استاندارد سرسختی روان‌شناختی کوباسا (۱۹۸۸)، فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱)، اضطراب سلامت سالکوسیس و وارویک (۲۰۰۲)، سنجش تعارض کار و خانواده کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) و سنجش تحمل ابهام مک‌لین (۱۹۹۸) جمع‌آوری شد. نتایج تحقیق نشان‌داد به‌غیر از متغیر تحمل ابهام دو متغیر اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده با وجود نقش متغیر میانجی سرسختی روان‌شناختی به ترتیب با ضریب ۰/۳۴۰ و ۰/۳۱۶ بر میزان فرسودگی شغلی تأثیر مستقیم دارند.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، سرسختی روان‌شناختی، اضطراب سلامت، تعارض کار خانواده، تحمل ابهام.

۱. دانشجوی دکتری مشاوره دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. n.siahtiri@yahoo.com  
۲. دکتری مشاوره، استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. af\_ghanbary@yahoo.com  
۳. دکتری مشاوره، استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. Hassani.fariba@gmail.com  
۴. دکتری روانشناسی، استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، تهران، ایران. mmrad11@yahoo.com

## مقدمه

امروزه بسیاری از صاحب‌نظران به شغل تنها به‌عنوان یک وسیله تأمین معاش نگاه نمی‌کنند، شغل با جنبه‌های مختلف زندگی انسان در ارتباط مستقیم است. اکثر افراد حدود یک‌سوم از اوقات شبانه‌روز خود را در محیط کاری سپری می‌کنند و به‌تبع آن محل کار و نوع شغل بر رفتار و روحیات فرد تأثیر بسیار زیادی خواهد داشت. یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر تنیدگی‌های شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می‌شود پدیده فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است. (Maslach et al., 2019) این پدیده از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز اثرات نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته است. فرسودگی یک سندرم جسمانی و روانی به همراه خستگی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان، کار غیر مولد و غیبت از کار، کج‌خلقی و عدم رضایت شغلی می‌شود. (Hallberg, 2018) در فرسودگی شغلی عوامل مختلفی می‌توانند دخیل باشند. یکی از عوامل مهمی که بر فرسودگی شغلی تأثیر می‌گذارد اضطراب سلامت است. در انسان امروزی محرک ایجاد احساس اضطراب نسبت به انسان نخستین متفاوت بوده و عوامل ایجادکننده آن بیشتر حول محور شغل، درآمد، خانواده و سلامتی افراد می‌چرخد. (Bloomfield, et al., 2019) تأثیر استرس در هنگام کار بسیار گران تمام شده و اضطراب سلامت را رقم زده است که به‌صورت کاهش در بهره‌وری و کارایی و نارضایتی شغلی نمودار می‌شود. (Wiggert et al., 2016)

احساس اضطراب برای انسان زمانی که با خطرات تهدیدکننده زندگی مواجهه می‌شود از اهمیت بالایی برخوردار است و در برخی مواقع بقای فرد به وجود این احساس بستگی دارد. (Pollak et al., 2019)

عامل بعدی که تأثیر بسیاری بر فرسودگی شغلی دارد، تعارض کار - خانواده است. سلامت همه‌جانبه هر فردی تحت تأثیر هماهنگی و تناسب دو حیطه کار و خانواده است و تعارض در این دو حیطه اغلب پیامدهای ناگواری را نصیب فرد، خانواده، سازمان و جامعه می‌کند. (هاشمی و همکاران، ۱۳۹۲) امروزه، اکثر متخصصان رفتار

1. burnouts

سازمانی اعتقاد دارند اثرات کار زیاد و عدم تعادل مناسب بین کار، زندگی شخصی و خانوادگی افراد و اثرات نامطلوب آن بر کیفیت زندگی، مجموعه عواملی را به وجود می‌آورند که به صورت متقابل یکدیگر را تشدید کرده و در نتیجه، شرایط زندگی و سلامت انسان‌ها، خانواده‌ها و جوامع را در معرض خطر جدی قرار می‌دهند. (Dixon & Sagas, 2017)

یکی دیگر از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، تحمل ابهام است که فرد را با مجموعه‌ای از روش‌های ناآشنا، پیچیده و نامفهوم روبرو می‌کند چراکه عدم تحمل ابهام نقش اصلی را در ایجاد و تداوم نگرانی و استرس ایفا می‌کند. (Dubrin, 2018) در واقع تحمل ابهام به معنی پذیرفتن عدم قاطعیت به‌عنوان بخشی از زندگی، توانایی ادامه‌ی حیات با دانش ناقص و تمایل به آغاز فعالیتی مستقیم بدون آن است که شخص بداند آیا موفق خواهد شد یا خیر. (Antoncic, 2019)

یکی از ویژگی‌های شخصیتی که به‌عنوان تعدیل‌کننده استرس مطرح می‌شود، سرسختی روان‌شناختی است. فرد واجد سرسختی روان‌شناختی، قادر به حل کارآمد مشکلات و استرس‌های بین فردی است و در مواجهه با حوادث از آن به‌عنوان منبع مقاومت و همانند سپری محافظ استفاده می‌کند. کوباسا و همکاران سرسختی را ترکیبی از باورها درباره‌ی خود و جهان تعریف کرده‌اند که از سه مؤلفه‌ی تعهد، مهار (کنترل) و مبارزه‌جویی تشکیل شده است. (رمضانی و حجازی، ۱۳۹۵)

با توجه به گزارش‌ها ارائه شده مبنی بر شیوع فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت و اثرات زیان‌بار آن و نیز با توجه به این‌که در کشور ما تاکنون پژوهشی به‌طور مستقیم ارتباط بین فرسودگی شغلی با تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی را بررسی نکرده است؛ بنابراین ضروری به نظر می‌رسد تا ارتباط بین این سه متغیر و فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت را مورد بررسی قرار دهیم. با انجام این پژوهش مدیران سازمان‌ها و شرکت‌ها می‌توانند جهت پیشگیری از استرس شغلی و کاهش فرسودگی شغلی از نتایج این پژوهش استفاده نمایند. براین اساس این تحقیق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی در کارکنان شرکت نفت چه تأثیری دارد؟

## روش‌شناسی

پژوهش حاضر به صورت کمی از نوع کاربردی با روش همبستگی است که از روش آماری مدل‌یابی معادلات ساختاری یا مدل‌یابی علی با استفاده از نرم‌افزار Amos24 استفاده کرده است. جامعه آماری این پژوهش عبارت است از کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران که شامل ۷۷۰ نفر هستند. بر پایه پیشنهاد جیمز استیون (هومن، ۱۳۹۵) در نظر گرفتن ۱۵ مورد برای هر متغیر پیش‌بین در تحلیل رگرسیون چندگانه با روش معمولی کمترین مجذورات استاندارد، یک قاعده خوب است. پس به‌طور کلی در روش‌شناسی مدل‌یابی معادلات ساختاری تعیین حجم نمونه می‌تواند بین ۵ تا ۱۵ مشاهده به ازای هر متغیر اندازه‌گیری شده تعیین شود:

$$5Q < n < 15Q$$

که در آن Q تعداد متغیرهای مشاهده‌شده یا تعداد گویه‌ها (سؤالات) پرسشنامه و n حجم نمونه است. از این‌رو، با توجه به این‌که هدف این پژوهش بررسی نقش سرسختی روان‌شناختی بر مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام در کارکنان شرکت نفت با روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بوده و از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده‌شده است بدین‌صورت که در ابتدا کارکنان ستاد تهران شرکت نفت فلات قاره ایران به‌عنوان جامعه آماری تحقیق مدنظر گرفته شد، ستاد شامل ده مدیریت و هر مدیریت به ده قسمت تقسیم می‌شوند که تعداد ۵۰۲ نفر از آن‌ها به‌صورت تصادفی انتخاب شدند، توزیع پرسشنامه‌ها به جهت صرفه‌جویی در وقت و هزینه و پیشگیری از شیوع کوید ۱۹ به‌صورت الکترونیکی (پرسشنامه آنلاین) توزیع شد و همه پرسشنامه‌ها به‌صورت کامل و صحیح توسط کارکنان تکمیل شده است. در این تحقیق جهت سنجش فرسودگی شغلی از آزمون طراحی‌شده توسط مسلاش<sup>۱</sup> (۱۹۸۱) که برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی، مبتنی است، استفاده شده است. مسلاک و جکسون<sup>۲</sup> (۱۹۸۱) پایایی درونی برای هر یک از ابعاد خستگی عاطفی ۰.۹ و مسخ شخصیت ۰.۷۹ و فقدان موفقیت فردی ۰.۷۱ محاسبه نمودند. (Maslach & Jackson, 1981) در تحقیق حاضر محقق،

1. Maslach  
2. Maslach & Jackson

پس از جمع‌آوری اطلاعات جهت تعیین پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی، میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰.۸۵۷ است که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

ابزار سنجش سرسختی روان‌شناختی پرسشنامه تهیه‌شده توسط کوباسا (۱۹۸۸) بوده است. وی سرسختی را ترکیبی از باورها در مورد خویشتن و جهان تعریف می‌کند که از ۳ مؤلفه تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی تشکیل شده است. کوباسا و مدی (۱۹۹۲) برای محاسبه روایی پرسشنامه بر اساس تحلیل مؤلفه‌های اصلی و چرخش واریماکس بعد از ۷ تکرار، ۳ عامل استخراج کردند. این سه عامل (تعهد، کنترل، مبارزه‌جویی) ۵۰/۱۶ درصد کل واریانس آزمون را تبیین کردند. همه سؤال‌های آزمون ضریب همبستگی بالاتر از ۰/۴۰ با کل آزمون داشتند. هیچ سؤالی از فرم نهایی آزمون حذف نشد. این ۳ عامل ۵۰/۱۵۹ درصد واریانس کل آزمون را تبیین می‌کنند؛ بنابراین این آزمون را دارای روایی سازه مناسب دانستند. (امین‌پور و زارع، ۱۳۹۴) در این تحقیق میزان آلفای کرونباخ ۰/۸۱ به دست آمد.

ابزار دیگری که در این پژوهش بکار گرفته شده پرسشنامه اضطراب سلامت برای سنجش اضطراب سلامت است. فرم کوتاه این پرسشنامه توسط سالکوسکیس و وارویک در سال ۲۰۰۲ طراحی شده است که مشتمل بر ۱۸ سؤال است. (Salkovskis et al., 2002) پرسشنامه دارای سه عامل بخش اصلی، نگرانی کلی سلامتی و پیامدهای منفی است. نرگسی و همکاران (۱۳۹۶) برای کل پرسشنامه پایایی را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۵ به دست آوردند. سالکوسکیس و همکارانش (۲۰۰۲) جهت تعیین پایایی پرسشنامه از روش بازآزمون استفاده و مقدار ۰/۹۰ را به دست آوردند و همچنین از روش ضریب آلفای کرونباخ مقدار را از ۰/۷ تا ۰/۸۲ گزارش کردند. در تحقیق حاضر میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰/۹۰۶ است که نشان‌دهنده پایایی ابزار است.

برای سنجش تعارض کار و خانواده از پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای چندبعدی تعارض کار و خانواده، کارلسون و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شده است. این مقیاس ابعاد شش‌گانه تعارض کار و خانواده را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. گویه‌های این پرسشنامه ۱۸ گویه‌ای به ۶ مقوله ۳ گویه‌ای (تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان، تعارض خانواده و کار مبتنی بر زمان، تعارض کار و خانواده بر مبنای توان‌فرسایی، تعارض خانواده و کار مبتنی بر توان‌فرسایی، تعارض کار و خانواده مبتنی بر رفتار و تعارض خانواده و کار مبتنی بر رفتار) تقسیم می‌شوند. در تحقیق حاضر میزان آلفای به‌دست‌آمده ۰/۹۳۹ است.

برای سنجش تحمل ابهام از پرسشنامه تحمل ابهام که توسط مک لین نوع ۲

(۱۹۹۸) ساخته، استفاده شد. پرسشنامه تحمل ابهام مک لین دارای ۱۳ آیتم است و مک لین (۱۹۹۸) با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ضریب پایایی پرسشنامه را ۰.۸۲ گزارش کرده است. در تحقیق حاضر محقق میزان آلفای به دست آمده ۰/۹۱۰ است که نشان دهنده پایایی ابزار است.

### یافته‌ها

همان‌طور که در قسمت روش تحقیق ذکر شده، پژوهش به صورت کمی از نوع کاربردی با روش همبستگی است که با توجه به سؤال اصلی تحقیق که بررسی نقش سرسختی روان‌شناختی بر مدل علی فرسودگی شغلی بر اساس اضطراب سلامت، تعارض کار - خانواده و تحمل ابهام است، به بررسی فرضیات زیر خواهد پرداخت:

فرضیه اصلی اول: مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها از برازش مناسبی برخوردارند.  
فرضیه اصلی دوم: مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی دارای برازش است.

**فرضیه فرعی اول:** اضطراب سلامت بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی سرسختی تأثیر غیرمستقیم دارد.

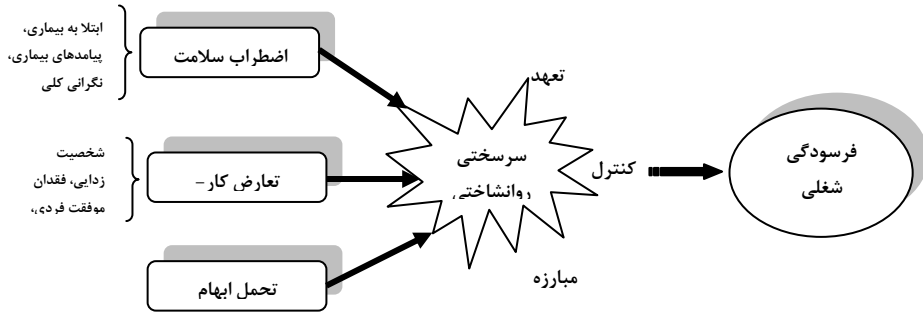
**فرضیه فرعی دوم:** تعارض کار - خانواده بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی سرسختی تأثیر غیرمستقیم دارد.

**فرضیه فرعی سوم:** تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی با نقش میانجی سرسختی تأثیر غیرمستقیم دارد.

پس از گردآوری داده‌ها، برای دستیابی به یافته‌های پژوهش، داده‌های خام کدگذاری و داده‌ها در نرم‌افزار spss26 وارد شده و در قالب روش‌های آماری توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل شد. از روش‌های توصیفی و استنباطی برای بررسی اطلاعات جمعیت شناختی، محاسبه پایایی از روش آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد. در نهایت برای آزمون فرضیات از روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزار Amos24 انجام شد و در نهایت مدل تحقیق به صورت شکل ۱ مورد بررسی قرار گرفت.

یکی از مهم‌ترین قابلیت‌های مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد کوواریانس محور، امکان بررسی متغیر میانجی در مدل است. بدین صورت که می‌توان با ارزیابی کل

شکل ۱. مدل تحقیق - مدل فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی



منبع: محقق ساخته

مدل در یک قاب، مدل را تأیید یا رد نماییم. برای تصمیم‌گیری در خصوص تأیید و یا رد مدل از شاخص‌های برازش مدل استفاده می‌کنیم و در صورت مناسب بودن این شاخص‌ها در دامنه قابل قبول، سپس به تخمین ضرایب مسیر و آزمون فرضیات می‌پردازیم یکی از شاخص‌های اصلی مهم‌ترین شاخص برازش مدل شاخص کای دو است که معنی‌دار بودن اختلاف بین مدل مفروض پژوهش با مدل واقعی را می‌سنجد همان‌طور که در جدول ۱ مشاهده می‌شود مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت با میانجی‌گری سرسختی روان‌شناختی از برازش مناسبی برخوردارند. با توجه به این‌که در مدل متغیرهای ما تمامی بارهای عاملی بالای ۰/۷ به دست آمدند (شکل ۲) و موردی حذف نشد، بار اول مدل به اجرا درآمد و مورد تأیید بود. همان‌طور که گفته شد یکی از اصلی‌ترین شاخص برازش مدل شاخص کای دو است که معنی‌دار بودن اختلاف بین مدل مفروض پژوهش با مدل واقعی را می‌سنجد. شاخص‌های دیگری نیز برای برازش مدل متصور می‌شوند که مهم‌ترین آن‌ها در جدول ۱ نشان داده شده است. همچنین شاخص‌های برازش مدل با توجه به نتایج به دست آمده در جدول ۱ و مقایسه آن با دامنه قابل قبول می‌توان اذعان کرد تناسب داده‌های گردآوری شده با مدل مطلوب است. لذا برازندگی مدل ساختاری فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت و میانجی سرسختی روان‌شناختی مورد تأیید است.

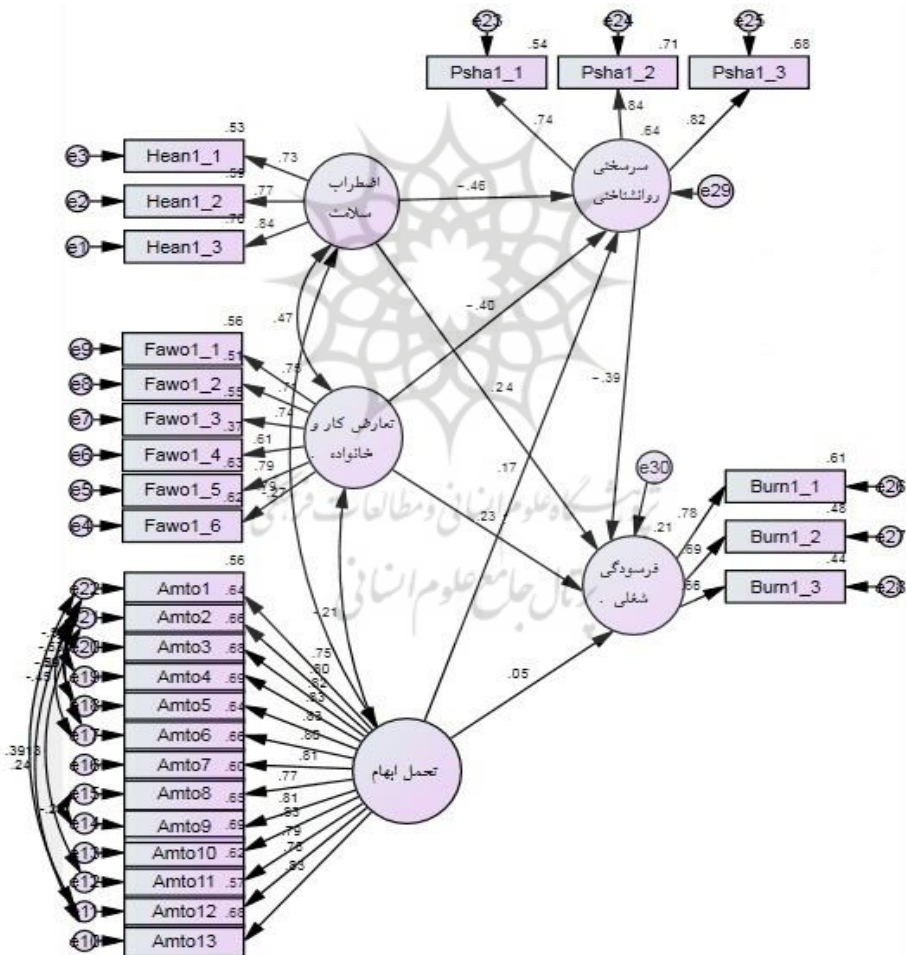


جدول ۱. شاخص‌های برازندگی مدل فرسودگی شغلی با متغیرهای مستقل و میانجی

CFI	TLI	NFI	RFI	IFI	RMSEA	$\chi^2/df$	شاخص تناسب
> 0.9	> 0.9	> 0.8	> 0.8	> 0.9	< 0.08	< 3	دامنه قابل قبول
۰.۹۳۶	۰.۹۲۷	۰.۹۰۵	۰.۸۹۱	۰.۹۳۷	۰.۰۶	۲۸.۰۹	نتیجه

منبع: یافته‌های تحقیق

شکل ۲. مدل اجرا شده در نرم‌افزار - مدل فرسودگی شغلی بر اساس تعارض کار و خانواده، تحمل ابهام و اضطراب سلامت با میانجی سرسختی روانشناختی



منبع: یافته‌های تحقیق

نتایج حاصل از جدول ۲ نشان می‌دهد بر اساس ضرایب استاندارد و سطح معناداری تنها تحمل ابهام با ضریب اثر مستقیم ( $\beta = ۰/۰۵۴, p > ۰/۰۵$ )، اثر استاندارد کامل ( $\beta = ۰/۰۸۸, p > ۰/۰۵$ ) و اثر استاندارد غیرمستقیم ( $\beta = ۰/۰۳۴, p > ۰/۰۵$ ) معنادار نیست؛ و در سایر موارد تأثیر متغیرهای شناخته‌شده در مدل با توجه به میانجی‌گری سرسختی روان‌شناختی معنادار است. این بدان معنی است که هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم با حضور متغیر میانجی سرسختی روان‌شناختی متغیر تحمل ابهام بر فرسودگی شغلی در نمونه مورد بررسی نتوانست نقش مؤثر ایفا کند.

جدول ۲. اثر کامل، اثر مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای مدل

متغیر مستقل (بروزاد)	متغیر میانجی	متغیر وابسته (دروزاد)	اثر کامل (P)	اثر مستقیم (P)	اثر غیرمستقیم (P)
اضطراب سلامت	سرسختی روان‌شناختی	فرسودگی شغلی	۰/۳۴۰ (۰/۰۰۰)	۰/۲۴۴ (۰/۰۰۰)	۰/۰۹۶ (۰/۰۰۰)
تعارض کار - خانواده	سرسختی روان‌شناختی	فرسودگی شغلی	۰/۳۱۶ (۰/۰۰۰)	۰/۲۲۷ (۰/۰۰۰)	۰/۰۸۹ (۰/۰۰۰)
تحمل ابهام	سرسختی روان‌شناختی	فرسودگی شغلی	۰/۰۸۸ (۰/۰۶۲)	۰/۰۵۴ (۰/۰۸۹)	۰/۰۳۴ (۰/۱۱۴)

منبع: یافته‌های تحقیق

## بحث و نتیجه‌گیری

نتایج تحقیق نشان داد مدل‌های اندازه‌گیری متغیرها از برازش مناسبی برخوردارند و فرضیه اصلی اول تحقیق تأیید شد. مدل‌های اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق که شامل فرسودگی شغلی (با سه مؤلفه شخصیت‌زدایی، فقدان موفقیت فردی، خستگی عاطفی)، اضطراب سلامت (با سه مؤلفه ابتلا به بیماری، پیامدهای بیماری، نگرانی کلی سلامت)، تعارض کار - خانواده (با شش مؤلفه تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان، رفتار و توان‌فرسایی، تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان، رفتار و توان‌فرسایی)، سرسختی روان‌شناختی (با سه مؤلفه تعهد، کنترل و مبارزه‌جویی) و تحمل ابهام نقش بودند، از برازش مناسبی برخوردار بودند. تمامی بارهای عاملی معنادار و از مقدار ۰/۷ بالاتر بودند که نشان‌دهنده کیفیت بالای مدل بوده و این‌که تمامی شاخص‌های برازندگی متغیرهای اصلی تحقیق در دامنه قابل قبول قرار گرفته است؛ بنابراین برازندگی مدل اندازه‌گیری

متغیرهای تحقیق حاضر مورد تأیید است. از سوی دیگر در بررسی فرضیه اصلی دوم نتایج نشان داد مدل معادلات ساختاری از برازش لازم برخوردار است. در این مدل متغیرهای تعارض کار و خانواده و اضطراب سلامت علاوه بر این که به طور مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر داشتند، به طور غیرمستقیم با تأثیرگذاری بر متغیر سرسختی روان‌شناختی نیز توانستند بر فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند؛ اما متغیر تحمل ابهام نه به صورت مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار بود و نه به صورت غیرمستقیم و با نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی نتوانست بر متغیر فرسودگی شغلی اثرگذار باشد. به طور کلی می‌توان گفت الگوی مفهومی تحقیق دارای برازش مناسب است؛ به عبارت دیگر داده‌های مشاهده‌شده تا میزان زیادی منطبق بر مدل مفهومی پژوهش است؛ بنابراین بخش ساختاری مدل از مطابقت روابط مفروض در بین متغیرهای مدل در جامعه آماری کارکنان شرکت نفت پشتیبانی کرده است؛ و اما در بررسی فرضیات فرعی به صورت جزئی‌تر نتایج فرضیه فرعی اول نشان داد اضطراب سلامت هم به صورت مستقیم بر فرسودگی اثر می‌گذارد و هم به صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر سرسختی روان‌شناختی به عنوان متغیر میانجی بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارد. از نظر دسای راهول<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) ویژگی‌های شخصیتی افراد می‌تواند در سلامت روانی آن‌ها نقش عمده‌ای داشته باشد، سرسختی روان‌شناختی یکی از مؤثرترین عوامل مقاوم‌سازی انسان در برابر فشارهای روانی و تنش‌های مزمن و روزمره زندگی به حساب می‌آید. رودوالد و زون<sup>۲</sup> (۱۹۸۹) نشان دادند افراد با سرسختی بالا در مقایسه با افراد با سرسختی پایین، رویدادهای فشارزا را مثبت‌تر و کنترل‌پذیرتر ارزیابی می‌کنند. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت کارکنانی که بیشتر وقت خود را با نگرانی درباره سلامت خود می‌گذرانند و افکار مربوط به بیماری در آن‌ها آن قدر قوی هستند که دیگر سعی نمی‌کنند جلوی آن‌ها را بگیرند، در برابر مشکلات به راحتی تسلیم شده و احساس ناپیمنی می‌کنند، آن‌ها شرایط زندگی و شرایط مالی خود را نامطلوب دانسته و نگران‌اند که نتوانند به موقع مقام و منصب مناسبی را در زندگی به دست آورند، چنین فشارهایی باعث می‌شود فرد در محیط کار احساس خستگی کرده و به لحاظ روانی و جسمی احساس کنند که انرژی

1. Desai Rahul  
2. Rhodewalt & Zone,

برای کار کردن ندارند و دچار فرسودگی شغلی شوند. در مقابل کارکنانی که سرسختی روان‌شناختی بالایی دارند، به‌محض مواجه‌شدن با یک رویداد یا فکر تنش‌زا، به جنبه‌های مختلف آن به شکل واقع بینانه می‌نگرند، کارمندان سرسخت می‌توانند در هنگام برخورد با افکار و اتفاقات تنش‌زایی مانند اضطراب سلامت، از منابع حمایتی کمک بگیرند، بنابراین کارکنانی که کمتر در مورد سلامتی خود نگران هستند، در مقابل مشکلات مقاوم‌تر بوده و در برابر شرایط دشوار کنترل بیشتری بر امور داشته، در محیط کار احساس می‌کنند پارانرژی هستند کمتر احساس خستگی می‌کند از کار در کنار همکاران احساس شادمانی کرده و درنهایت فرسودگی شغلی کمتری دارند.

این نتیجه با تحقیقات آقاجانی و همکاران، (۱۳۹۹)، امیرفخرایی و همکاران، (۱۳۹۹)، توکلی و سلیمی نیا (۱۳۹۶)، احمدی و همکاران، (۱۳۹۴)، آقاجانی و همکاران (۱۳۹۲)، ایرانبان و همکاران، (۱۳۸۹)، صمدی و امراقان<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) و اینزلیخت، آرنسون و گود<sup>۲</sup> (۲۰۰۶) همسو است.

در بررسی فرضیه فرعی دوم نتایج حاکی از آن بود که تعارض کار - خانواده هم به‌صورت مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد و هم به‌صورت غیرمستقیم و از طریق متغیر سرسختی روان‌شناختی به‌عنوان متغیر میانجی بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارد؛ بنابراین فرضیه فرعی دوم تحقیق نیز تأیید می‌شود. به اعتقاد مک کوبین<sup>۳</sup> (۱۹۸۷) سرسختی متغیری کلیدی برای سازگاری و انطباق خانواده با تغییرات به‌حساب می‌آورد، سرسختی خانواده باعث می‌شود فشار واردشده بر اعضای خانواده کاهش یابد. از نظر کوباسا<sup>۴</sup> (۱۹۷۹) افراد واجد سرسختی پایین در مقابل مشکلات زندگی، واکنش هیجانی شدید نشان می‌دهند و در بلندمدت آسیب بیشتری را از فشار روانی می‌بینند. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت گاهی کارکنان در اجرای نقش‌های جداگانه خود هم به‌عنوان کارمند و هم به‌عنوان عضوی از خانواده دچار تداخل می‌شوند، این در حالی است که برای اجرای هر یک از این نقش‌ها باید انرژی، کنترل و تعهد لازم را داشته باشند، در چنین شرایطی که فرد به یکی از وظایف خود که معمولاً وظایف شغلی است بیشتر توجه می‌کند، سطوح پایینی از سرسختی روان‌شناختی را تجربه می‌کند، بدین معنا که

1. Samadi, & Amraghan  
2. Inzlicht, Aronson, Good & McKay  
3. McCubbin  
4. Kobasa

فرد زمانی که دچار تعارض کار - خانواده می‌شود، انرژی کمتری داشته، تمایل چندانی به مشارکت ندارد، در نتیجه تلاشی برای تغییر وضعیت نکرده و احساس نایمی کرده و رویدادهای زندگی را خارج از کنترل خود می‌داند؛ چنین وضعیتی می‌تواند به فرسودگی شغلی در کارکنان بیانجامد. در مقابل کارکنانی که تعارضات کمتری را تجربه می‌کنند، سرسختی بالایی داشته، در برابر حوادث و شرایط دشوار، احساس کنترل بیشتری داشته و خود را ملزم به استقامت و تعهد نسبت به سازمان و شغل خود می‌کنند. آن‌ها در محیط کار پرانرژی بوده و به راحتی قادر به انجام وظایف خود هستند.

نتایج این تحقیق با تحقیقات کعب عمیر و همکاران، (۱۳۹۷)، ایرانیان و همکاران، (۱۳۸۹)، توکلی و سلیمی‌نیا (۱۳۹۶)، آقاجانی و همکاران، (۱۳۹۲)، صمدی و امراقان (۲۰۲۰)، ون دالن، ویلمسن و سندرز و وندوون<sup>۱</sup> (۲۰۰۹) همسو است.

اجرای مدل با توجه به نمونه حاضر بیانگر رد فرضیه فرعی سوم بوده و نتایج نشان می‌دهد تحمل ابهام نه به صورت مستقیم و نه به صورت غیرمستقیم و با واسطه‌گری متغیر سرسختی روان‌شناختی، نمی‌تواند بر متغیر فرسودگی شغلی اثر بگذارد؛ بنابراین فرضیه فرعی سوم رد می‌شود. افرادی که تحمل ابهام بالایی دارند، در موقعیت‌های ناخوشایند با یافتن راه‌حل‌ها و سبک‌های مقابله‌ای مناسب می‌توانند سازگاری بهتری در برخورد با شرایط پراسترس از خود نشان دهند؛ اما نتایج تحقیق حاضر نشان داد تحمل ابهام نمی‌تواند بر فرسودگی کارکنان شرکت نفت تأثیرگذار باشد. همچنین تحمل ابهام با وجود نقش میانجی سرسختی روان‌شناختی نیز نمی‌تواند بر فرسودگی شغلی اثرگذار باشد.

با توجه به تأیید فرضیه‌های اصلی این پژوهش پیشنهاد می‌شود، به منظور افزایش سطح بهره‌وری و تولید ملی ضروری است مدیران برنامه‌ریزی مدون و علمی برای حمایت مادی و معنوی از کارکنان تحت پوشش خود به شرح زیر داشته باشند:

- برای ارتقای سلامت روانی و پیشگیری از مخاطرات سلامت روانی کارکنان شرکت نفت، مسئولان در ایجاد دوره‌های آموزشی جهت بالا بردن سطح سلامت روانی کارکنان کوشا باشند.

1. van Daalen, Willemsen, Sanders & van Veldhoven

- زمانی که حجم کاری کارکنان افزوده می‌شود، تقسیم وظایف به نحو مناسب می‌تواند تأثیر مخرب تعارض کار - خانواده را کاهش دهد.
- در مواجهه کارکنان با مشکلات حاد خانوادگی، مرخصی استحقاقی اضطراری به تناسب نوع و شدت مشکل می‌تواند به بهبود شرایط کمک نماید.
- با قرار دادن مؤلفه‌های سرسختی در آموزش‌های رسمی و غیررسمی کارمندان می‌توان از سطح آسیب‌پذیری آنان در برابر استرس و اضطراب کاسته و میزان فرسودگی شغلی را کنترل نمود.
- به هنگام استخدام افراد به همخوانی مهارت‌های شغلی و ویژگی‌های شخصیتی افراد توجه شود. اگر این موضوع نادیده گرفته شود، احتمال دارد فرد دستخوش فشار شغلی شود.
- برای کاهش فرسودگی شغلی به سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود از آشنایی و پایبندی کارکنان به چشم‌انداز سازمان اطمینان حاصل کنند. وقتی سازمان چشم‌انداز روشنی را به کارمندان خود نشان دهد، کارمندان به آن باور داشته و وظایف حرفه‌ای خود را با انگیزه بالاتری انجام می‌دهند.
- به‌رحال نتایج این پژوهش برای کارکنان صنعت نفت، گاز و پتروشیمی و برای تمام کارکنانی که در مؤسسات و سازمان‌ها و نهادهای دولتی و خصوصی به کار و فعالیت مشغول هستند می‌تواند سودمند باشد. بنابراین شناخت هر چه بیشتر محیط کار می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی و افزایش بهره‌وری کمک کند. نویسندگان تحقیق، در حین انجام پژوهش به مسائل و موضوعاتی برخورد نمودند که جای کنکاش و بررسی دارد و مطلوب است محققان روی موضوعات پیشنهادی ذیل به تحقیق بپردازند.
- علاوه بر متغیرهایی که در این تحقیق به‌کاررفته است متغیرهای دیگری نیز وجود دارد که باید رابطه آن‌ها نیز با فرسودگی شغلی مورد توجه قرار گیرد و از جمله می‌توان از متغیر استرس شغلی، رضایتمندی شغلی، اختلالات روان‌تنی، افسردگی کارکنان و... را نام برد.
- این پژوهش در رده کارمندان صنعت نفت انجام شد، می‌توان آن را در رده کارگران صنعت نفت نیز اجرا و نتایج را مورد مقایسه قرارداد.
- پیشنهاد می‌شود این پژوهش در سایر سازمان‌ها و دستگاه‌ها اجرا و نتایج حاصله مورد مقایسه قرار گیرد.

## منابع

- آقاجانی، محمدجواد؛ تیزدست، طاهر؛ عباس قربانی، مریم؛ باج ور، میثم (۱۳۹۲)، ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران، پرستاری و مامایی جامع نگر، ۲۳ (۷۰)، ۷-۱.
- آقاجانی، محمدجواد؛ موسوی، سیده سمیه؛ اکبری، بهمن؛ ابوالقاسمی، شهنام (۱۳۹۹)، در پژوهشی با عنوان ارتباط دل‌بستگی به خداوند و سرسختی روان‌شناختی با اضطراب مرگ در مردان سالمند بازنشسته، *فصلنامه علمی پژوهشی پرستاری دیابت زابل*، ۸ (۱)، ۱۹-۲۹.
- احمدی کهنعلی، حمیده؛ باقری، مسعود (۱۳۹۴)، پیش‌بینی اضطراب مرگ بر اساس سرسختی روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی، شخصیت و تفاوت‌های فردی، ۴ (۹)، ۹۵-۱۱۴.
- امین‌پور، حسن؛ زارع، حسین (۱۳۹۴)، کاربرد *آزمون‌های روانی*، انتشارات دانشگاه پیام نور تهران، چاپ دوم.
- امیرفخرایی، آریتا؛ معصومی فرد، مرجان؛ اسماعیلی شاد، بهرنگ؛ دشت بزرگی، زهرا؛ درویش باصری، لیلا (۱۳۹۹)، پیش‌بینی اضطراب کرونا ویروس بر اساس نگرانی سلامتی، سرسختی روان‌شناختی و فراهیجان مثبت در بیماران دیابتی، *فصلنامه پرستاری دیابت*، ۸ (۱)، ۱۰۷۲-۱۰۸۳.
- ایرانبان، سیدجواد؛ ساعتچی، محمود؛ امیری، علی اصغر (۱۳۸۹)، رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و گرانباری نقش با سلامت روانی کارکنان، تحقیقات روان‌شناختی، ۲ (۶)، ۷۲-۸۸.
- توکلی، نسرین؛ سلیمی نیا، نرگس (۱۳۹۶)، رابطه بین سرسختی روان‌شناختی و شادکامی ذهنی با فرسودگی شغلی زنان، سومین کنفرانس سراسری دانش و فناوری علوم تربیتی مطالعات اجتماعی و روانشناسی ایران، تهران.
- رضانی، فریدون؛ حجازی، مسعود (۱۳۹۵)، نقش تاب‌آوری و سرسختی روان‌شناختی در سلامت روانی افراد ورزشکار و غیر ورزشکار، *دو فصلنامه علمی پژوهشی روانشناسی بالینی و شخصیت*، ۱۵ (۲)، ۲۷-۳۶.
- شیرطاهری، علی؛ نامی، اکبر؛ انصاری، محمدصادق (۱۳۹۹)، بررسی رابطه بین کاهش فرسودگی شغلی و تنیدگی شغلی کارکنان، *فصلنامه چشم‌انداز حسابداری و مدیریت*، ۳ (۳۳)، ۳۲-۶۱.



عزیزنژاد، پروین؛ حسینی، سیدجواد (۱۳۹۵)، فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل، *مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل*، ۸(۲)، ۶۳-۶۹.

کعب عمیر، نوری؛ صفری، ابوالفضل؛ نعیمی، عبدالزهرا (۱۳۹۷)، نقش تبدیگر سرسختی و کارآمدی جمعی خانواده در رابطه تعارض کار - خانواده با موفقیت شغلی و بهزیستی شغلی، *مجله مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی*، ۵(۱)، ۱-۲۰.

نرگسی، فریده؛ ایزدی، فاطمه؛ کریمی نژاد، کلثوم؛ رضایی شریف، علی (۱۳۹۶)، بررسی اعتبار و روایی نسخه فارسی پرسشنامه اضطراب سلامت در دانشجویان دانشگاه علوم پزشکی لرستان، *فصلنامه اندازه‌گیری تربیتی*، ۷(۲۷)، ۱۴۷-۱۶۰.

هاشمی شیخ شبانی، سید اسماعیل؛ ارشادی، نسرين؛ بذرافکن، حسام (۱۳۹۲)، تحلیل ساختاری تعارض کار - خانواده با خشنودی شغلی و سلامت روانی، مشاوره و روان‌درمانی خانواده، ۱(۳)، ۳۴۹-۳۶۵.

هومن (۱۳۹۵)، مدل یابی معادلات ساختاری با کاربرد نرم‌افزار لیزرل، چاپ هفتم.

Antoncic, B. (2019). The entrepreneur's general personality traits and technological developments. *World Academy of Science, Engineering and Technology*, 53(3), 236-41.

Bloomfield MA, McCutcheon RA, Kempton M, Freeman TP, Howes O(2019). The effects of psychosocial stress on dopaminergic function and the acute stress response. *Elife*.8. doi:10.7554/eLife.46797

Carlson et al. (2000). *Work-Family Conflict Questionnaire*.

Desai Rahul, B. (2017). Psychological Hardiness among College Students. *The International Journal of Indian Psychology*. Volume, 4.

Dixon MA, Sagas M(2017). The relationship between organizational support, work-family conflict and the job-life satisfaction of university coaches. *Res Q Exerc Sport*;78(3):236-47. PubMed

Dubrin, A. J. (2018). *Tolerating ambiguity for leadership and professional effectiveness*. Page Publishing Inc.

Hallberg U. E (2018). *A Thesis on fire: Studies of work engagement, Type a behavior and Burnout*, Department of Psychology, University of Stockholms.

Inzlicht, M., Aronson, J., Good, C., & McKay, L. (2006). A particular resiliency to threatening environments. *Journal of experimental social psychology*, 42(3), 323-336.

Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 37(1), 1.



- Kobasa S. C., & Maddi, S. R. (1992). Hardiness and health: A prospective study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 42, 168-177.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- McCubbin, M. A. (1987). Family hardiness index. University of Wisconsin.
- McLean (1998). Ambiguity Tolerance Questionnaire Type 2.
- Pollak KM, Shao S, Knutson JM, Gill H, Lee Y-V, McKay SL, et al(2019). Adolescent psychological and physiological responses to frustration-and anxietyprovoking stressors. *Current Psychology*.:1-11. doi:10.1007/s12144-019-00582-6
- Rhodewalt, F., & Zone, J. B. (1989). Appraisal of life change, depression, and illness in hardy and nonhardy women. *Journal of personality and social psychology*, 56(1), 81.
- Salkovskis, P. M., Rimes, K. A., Warwick, H. M. C., & Clark, D. M. (2002). The Health Anxiety Inventory: development and validation of scales for the measurement of health anxiety and hypochondriasis. *Psychological medicine*, 32(5), 843-853.
- Samadi, S. L., & Amraghan, H. A. (2020). The Effect of Psychological Hardiness, Communication Conflict and Spiritual Leadership on Burnout in Islamic Azad University of Sabzevar.
- van Daalen, G., Willemsen, T. M., Sanders, K., & van Veldhoven, M. J. (2009). Emotional exhaustion and mental health problems among employees doing “people work”: The impact of job demands, job resources and family-to-work conflict. *International archives of occupational and environmental health*, 82(3), 291-303.
- Wiggert N, Wilhelm FH, Nakajima M, al'Absi M(2016). Chronic smoking, trait anxiety, and the physiological response to stress. *Substance use & misuse*.;51 (12): 1619-28. doi:10.1080/10826084.2016.1191511

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی