



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی: نگاهی  
بر نقش منابع شغلی از دیدگاه یک مدل تعامل گرا  
دکتر محسن گل پرور<sup>۱</sup>، زهرا ادیبی<sup>۲</sup>، محمدرضا مصاحبی<sup>۳</sup>

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی با توجه به نقش منابع شغلی به مرحله اجرا در آمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی در شهر بندرعباس در بهار و تابستان ۱۳۸۹ به تعداد ۲۵۰ نفر تشکیل داده اند. نمونه پژوهش شامل ۱۸۷ نفر از کارکنان این سازمان بوده است. گروه نمونه پژوهش با استفاده از نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه شش سؤالی فرسودگی شغلی، پرسشنامه ۷ سؤالی تقاضاهای شغلی (در دو خرده مقیاس ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش) و پرسشنامه ۱۳ سؤالی منابع شغلی (و شامل سه خرده مقیاس آموزش و قدردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری) بوده است. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش از طریق تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی مورد تحلیل قرار گرفت. شواهد حاصل از تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی نشان داد که آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست، رابطه ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش را با فرسودگی هیجانی تعدیل می نمایند. تحلیل رگرسیون بعدی نشان داد که وقتی آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست بالا باشد. ابهام، گرانباری و تعارض نقش با شتاب کمتری منجر به فرسودگی شغلی می شوند.

واژه های کلیدی: تقاضاهای شغلی، فرسودگی شغلی، منابع شغلی.

<sup>۱</sup> عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران drmgolparvar@gmail.com

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران

<sup>۳</sup> عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی خوراسگان، اصفهان، ایران



## مقدمه

انسانها در محیط های کار با درخواست های متعددی از طرف همکاران، سازمان و مراجعان و مشتریان مواجه هستند که در اصطلاحات فنی و تخصصی به آن تقاضاهای شغلی<sup>۱</sup> اطلاق می شود. براساس شواهد پژوهشی موجود، گستره ی وسیعی از شرایط محیط کار بصورت اعم و اخص می توانند از زمره تقاضاهای شغلی برای افراد محسوب شوند. در تعریفی صریح و روشن راجع به آنها می توان گفت، کلیه مشخصه های فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی یک شغل که مستلزم تلاش فیزیکی و روانی در افراد است و بصورت بالقوه می تواند با هزینه های فیزیکی و روانی برای افراد در ارتباط باشد را می توان تقاضاهای شغلی محسوب نمود. (مانو، کینونن و روکولاینن،<sup>۲</sup> ۲۰۰۷). نمونه های عینی تر این تقاضاها را می توان در فشار زمان انجام کارها بر فرد، نوع ارتباطات کاری و شغلی فرد با سرپرستان و همکاران، درخواست های شغلی آشکار و نهان و نوع روابط فرد با مراجعان و مشتریان مشاهده نمود. از نظر مدل منابع- تقاضاهای شغلی<sup>۳</sup> (ساجیوفلی و باکر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۴)، علیرغم اینکه محیط های کاری و شغلی برای افراد متفاوت هستند، با این حال مشخصه های مطرح برای محیط های کاری و شغلی را می توان در دو طبقه تقاضاهای شغلی و منابع شغلی تقسیم بندی نمود (مانو و همکاران، ۲۰۰۷).

از دیدگاه مدل تقاضاهای شغلی - منابع، منابع شغلی نقطه مقابل تقاضاهای شغلی محسوب می شوند. به این معنی که اگر تقاضاهای شغلی مشخصه های فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی یک شغل هستند که به فرد شاغل در آن شغل فشار فیزیکی و روانی وارد می کنند، منابع شغلی مشخصه های فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی شغلی محسوب می شوند که در راستای دستیابی به اهداف کاری برای فرد عمل می کنند، باعث کاهش فشارهای ناشی از تقاضاهای شغلی و هزینه های فیزیکی و روانی این تقاضاها بر فرد می شوند و بطور همزمان باعث تحریک رشد و تحول شخصی در فرد می گردند (باکر، دیمریوتی و اووما،<sup>۵</sup> ۲۰۰۵). علاوه بر مدل تقاضاهای شغلی و منابع، نظریه منابع بقاء<sup>۶</sup> نیز که همپوشی های قابل توجهی با این مدل دارد، مبتنی بر این امر است که منابع در اختیار فرد در محیط کار، منابع بقاء شغلی و کاری وی هستند که هر آن از طریق سیل انبوه تقاضاهای شغلی مورد تهدید قرار می گیرند. از نقطه نظر این دیدگاه، مادامی که فرد از طریق منابع شغلی اش قادر به اجابت تقاضاهای شغلی است، مشکل مشخصی برای فرد ممکن است به وجود نیاید، ولی به محض اینکه فرد احساس تهدید جدی از طرف تقاضاهای شغلی برای منابع شغلی اش نمود، به تدریج وضعیت فیزیکی و روانی فرد به مخاطره می افتد (مارتینوسن، ریچاردسن و بیورک،<sup>۷</sup> ۲۰۰۷). بهرحال سه حوزه ابهام<sup>۸</sup>، گرانباری<sup>۹</sup> و تعارض<sup>۱۰</sup> از مهمترین موارد مطرح در عرصه متون پژوهشی برای تقاضاهای شغلی و در مقابل چهار عرصه آموزش<sup>۱۱</sup>، پاداش<sup>۱۲</sup>، حمایت سرپرست<sup>۱۳</sup> و حمایت فناوری<sup>۱۴</sup> از مهمترین موارد مطرح برای منابع شغلی هستند (بابا کاس، یاواس و آشیل<sup>۱۵</sup>، ۲۰۰۹).

<sup>1</sup> - Job demands

<sup>2</sup> - Mauno , Kinnunen & Ruokolainem

<sup>3</sup> - Job-Demand-Resource Model(JD-RM)

<sup>4</sup> - Schaufeli & Bakker

<sup>5</sup> - Bakker, Demerouti & Euwema.

<sup>6</sup> - Conservation resources theory

<sup>7</sup> - Martinussen, Richardsedn & Burke.

<sup>8</sup> - Ambiguity

<sup>9</sup> - Overload

<sup>10</sup> - Conflict

<sup>11</sup> - Training

<sup>12</sup> - Reward

<sup>13</sup> - Supervisory support

<sup>14</sup> - Technological support

<sup>15</sup> - Babakus , Vavas & Ashill



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

ابهام نقش، صریح و روشن نبودن وظایف و نقشهای محوله، گرانباری، تراکم و حجم زیاد وظایف و نقشها و تعارض، در تعارض بودن تقاضاها و درخواستهای شغلی که فرد در محیط کار با آن مواجه است را پوشش می دهند. در مقابل آموزش، به وجود برنامه های آموزشی منظم و مورد نیاز کارکنان، پاداش، مشتمل بر جبران فشارهای وارد بر فرد از طریق پرداخت های مکفی و قدرانی، حمایت سرپرست، به حمایت گر بودن و راهنمایی و یاری رسانی سرپرست به کارکنان در حین انجام کار و حمایت فناوری به دسترسی به فناوری لازم و کافی برای انجام امور و وظایف شغلی باز می گرد (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). براساس نظریه های تقاضاهای شغلی - منابع و منابع بقاء، وجود تقاضاهای شغلی فزاینده می تواند برای افراد تبعات روانی و فیزیکی متعددی فراهم آورد، که یکی از آنها فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است (مارتینوسن و همکاران، ۲۰۰۷).

فرسودگی به لحاظ کلی نشانگانی روانشناختی<sup>۲</sup> محسوب می شود که در پاسخ به فشار آورهای مزمن مرتبط با کار پدید می آیند. براساس گزارش مارتینوسن و همکاران (۲۰۰۷) می توان فرسودگی شغلی را بعنوان بوجود آمدن یک شرایط بحرانی در پیوند بین فرد و کار وی تلقی کرد. براساس گزارش لویگ، زانتاپولو، باکر، دولاردومتزر<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) اصطلاح فرسودگی برای اولین بار توسط روانپزشکی بنام هربرت فریدو نبرگر<sup>۴</sup> در سال ۱۹۷۴ برای توصیف نوع خاصی از احساس تخلیه انرژی و نیرو در داوطلبان با تعهد بالا که در کلینیکهای مراقبت سلامتی به کار مشغول بودند استفاده شده است. سپس در عرصه محیطهای کاری و سازمانی بعنوان پاسخی شدید به شغل و کار مطالبه کننده هیجانی بالا که باعث تخلیه هیجانی و ناتوانی در انجام کار می شود، استفاده شد (لویگ و همکاران، ۲۰۰۷). بهرحال بنظر می رسد که فرسودگی متشکل از سه مؤلفه زیر بنایی پایه موسوم به تهی شدگی، بدگمانی<sup>۵</sup> و احساس کارگزاری شخصی پائین<sup>۶</sup> باشد.

مشخصه های اصلی تهی شدگی، احساس خستگی هیجانی، بدنی و ذهنی و مشخصه های اصلی بدگمانی، نگرشهای غیرانسانی و غیر همدردانه نسبت به دریافت کنندگان خدمات از فرد می باشند (لویگ و همکاران، ۲۰۰۷). بهرحال هر یک از مشخصه های مطرح در عرصه فرسودگی شغلی براساس نظریه های تقاضاهای شغلی - منابع و نظریه منابع بقاء، تحت تأثیر تقاضاهای شغلی نظیر ابهام، گرانباری و تعارض نقش و منابع شغلی نظیر آموزش، پاداش و قدرانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری قرار می گیرند (باباکاس و همکاران، ۲۰۰۹). برای این پیوندهای نظری پیشنهاد شده، حمایت های پژوهشی قابل توجهی وجود دارند. مانو و همکاران (۲۰۰۷) بین برخی اشکال تقاضاهای شغلی، نظیر فشار زمان با درگیر شدن در امور شغلی همراه با انرژی و نیروی مضاعف، که نقطه مقابل فرسودگی شغلی است رابطه منفی گزارش کرده اند. مارتینوسن و همکاران (۲۰۰۷) در پژوهشی بر روی ۲۲۳ افسر پلیس نیروی نشان داده اند که تقاضاهای شغلی مشتمل بر تقاضاهای سرپرستان از کارکنان، اضافه کاری، تعارض کاری و فشار کار - خانواده و تقاضاهای سرپرستی با خود مختاری به عنوان یک منبع شغلی دارای رابطه معنادار ضعیفی (در حد ۰/۱۴) است. در مقابل تقاضاهای شغلی مورد اشاره در پژوهش این پژوهشگران، بویژه تعارض کاری با حمایت اجتماعی دارای رابطه منفی، ولی با احساس تهی شدگی و بدگمانی بعنوان دو مؤلفه فرسودگی شغلی دارای رابطه مثبت و معناداری است. نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی گزارش شده توسط مانو و همکاران (۲۰۰۷) حاکی از آن است که منابع شغلی پس از تقاضاهای شغلی قادر به افزودن واریانس تبیین شده معنادار برای احساس تهی شدگی، بدگمانی و کارایی حرفه ای<sup>۷</sup> (بعنوان همان بعد احساس کارگزاری شخصی پائین) بعنوان سه مؤلفه فرسودگی شغلی هستند. لویگ و همکاران (۲۰۰۷) نیز طی مدلی که از تحلیل داده های حاصل از ابزارهای پژوهش خود ارائه داده اند، تقاضاها و منابع شغلی را در پیوند دو طرفه با یکدیگر، بعنوان بخشی از مدل خود با فرسودگی شغلی مشتمل بر احساس تهی شدگی و بدگمانی (شخصیت زدایی) مرتبط گزارش نموده اند.

<sup>1</sup> - Job exhaust Sin

<sup>2</sup> - Psychological syndrome

<sup>3</sup> - Lewig, Xanthopoulou , Bakker, Dollard & Metzger

<sup>4</sup> - Herbert Freudenberger

<sup>5</sup> - Cynicism

<sup>6</sup> - Feelings of low personal accomplishment

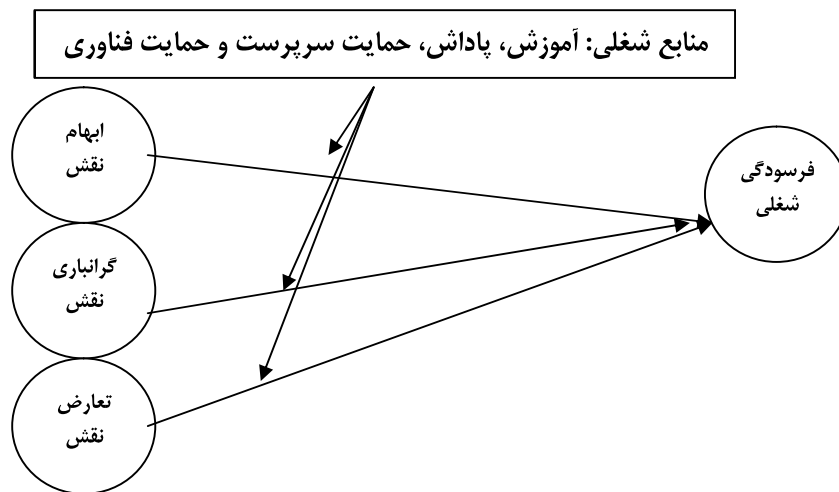
<sup>7</sup> - Professional efficacy



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاداسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

اما دی یونگی، لی بلانگ، پیترس و نوردوم<sup>۱</sup> (۲۰۰۸) در نزدیکترین پژوهش به پژوهش حاضر، نقش منابع شناختی و هیجانی (حمایت از طرف سرپرست و همکاران) را به صورت تعدیل کنندگان بالقوه در پیوند بین تقاضاهای شغلی با احساس فرسودگی شغلی (بعنوان بخشی از نتایج) در میان ۱۲۵۹ نفر از کارکنان شاغل به کار در یک سازمان بزرگ مرتبط با مراکز اقامت و نگهداری افراد کهنسال مورد بررسی قرار دادند. شواهد حاصل از پژوهش این محققان مؤید این نکته است که حمایت هیجانی سرپرست و همکاران بعنوان یک منبع شغلی، می تواند رابطه تقاضاهای عمومی شغل را با فرسودگی هیجانی این کارکنان تعدیل نماید. بالاخره باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و در مقابل بین منابع شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی گزارش نموده اند.

بهرحال نگاهی به شواهد پژوهشی ارائه شده، دو یا چند روند را در جهت گیری های پژوهشی در مورد رابطه تقاضاها و منابع شغلی با فرسودگی شغلی نشان می دهد. در جهت گیری اول، منابع و تقاضاهای شغلی را چه بصورت ساده و چه بصورت چندگانه با فرسودگی شغلی مرتبط گزارش نموده اند. در جهت گیری دوم، با رویکردی تعدیل گرایانه، تقاضاهای شغلی را با فرسودگی شغلی مرتبط گزارش نموده اند و منابع شغلی را تعدیل کننده بالقوه در این ارتباط معرفی کرده اند. از آنجایی که شواهد پژوهشی چشمگیری در ایران در حوزه ی پیوند بین تقاضاها شغلی و منابع شغلی با فرسودگی شغلی وجود نداشت، و در عین حال شواهد پژوهشی خارجی نیز بطور نسبی از نقش احتمالی تعدیل کننده منابع شغلی در پیوند بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی خبر می داد، این پژوهش برای بررسی رویکردی تعدیل گرا بر مبنای مدل مفهومی و نظری ارائه شده در شکل ۱ به مرحله اجرا درآمد، تا به روشن تر شدن نسبی نقش منابع شغلی در پیوند بین تقاضاها و فرسودگی شغلی کمک نماید.



نمودار ۱: نقش منابع شغلی در رابطه تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی - مدل نظری پژوهش

### روش

جامعه آماری این پژوهش را کارکنان یک سازمان دولتی در شهر بندرعباس به تعداد ۲۵۰ نفر در بهار و تابستان ۱۳۸۹ تشکیل دادند. از این، جامعه آماری به نسبت ۹۳/۶ درصد مرد و ۶/۴ درصد زن، ۲۰۰ نفر، به دلیل اینکه مطالعاتی از نوع مطالعه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی تعدیلی نیازمند نمونه های به نسبت بزرگ است (آیکن و وست<sup>۲</sup>، ۱۹۹۱)، ۲۰۰ نفر برای شرکت در این پژوهش انتخاب شدند. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، ۱۳ پرسشنامه (معادل

<sup>۱</sup> - de Jonge , Le Vlanc , Peeters , Noordam

<sup>۲</sup> - Aiken & West



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۶/۵ درصد) دلیل ناقص پاسخ داده شدن، از تحلیلها کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۱۸۷ نفر تقلیل یافت. از این تعداد ۱۲ نفر (معادل ۶/۴ درصد) زن و ۱۷۵ نفر معادل ۹۳/۶ درصد مرد بودند. از ۱۸۶ نفر که وضعیت تحصیلی خود را اعلام داشتند (معادل ۹۹/۵ درصد)، اکثریت دارای تحصیلات دیپلم (۱۱۹ نفر معادل ۶۴/۳ درصد) و متأهل (۱۳۴ نفر معادل ۷۱/۶ درصد) بودند. همچنین اکثریت اعضای نمونه (معادل ۱۴۸ نفر از ۱۶۸ نفری که موقعیت شغلی خود را اعلام داشتند، یعنی معادل ۸۸ درصد) در موقعیت شغلی غیر مدیریتی و غیرسرپرستی قرار داشتند. میانگین سنی اعضای نمونه ۳۰/۸۹ سال (با انحراف معیار ۵/۵۸ سال) و میانگین سابقه کار آنها ۷ سال (با انحراف معیار ۴/۹۷ سال) بود. از ابزارهای زیر برای سنجش متغیرهای پژوهش استفاده بعمل آمد.

### ابزارهای پژوهش

**۱. پرسشنامه فرسودگی شغلی:** برای سنجش فرسودگی شغلی، از ۶ سؤال معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹)، که دو عرصه مطرح در فرسودگی شغلی را، یعنی فرسودگی هیجانی و شخصیت زدایی (هر یک با ۳ سؤال) را مورد سنجش قرار می دهد استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی مورد استفاده در این پژوهش برای این پرسشنامه پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است. این شش سؤال کوتاه و دارای متنی کوتاه است که برای این پژوهش طی یک فرایند دو مرحله ای (ترجمه و تطابق محتوایی تخصصی توسط متخصص) ترجمه و آماده اجرا گردید. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹)، روایی سازه و پایایی مبتنی بر همسانی درونی این پرسشنامه را مستند ساخته اند و آلفای کرونباخ ۰/۶۹ را برای این شش سؤال ارائه نموده اند. روایی سازه این ۶ سؤال در این پژوهش از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، با بارهای عاملی ۰/۵۳ تا ۰/۵، ۶ سؤال را بر روی یک عامل که همان فرسودگی شغلی محسوب می گردید قرار داد. با این شرایط آلفای کرونباخ این پرسشنامه محاسبه گردید که ۰/۷۳ بدست آمد. علاوه بر این، همبستگی این ۶ سؤال با ۶ سؤال مربوط به تعهد سازمانی و رضایت شغلی بعنوان نگرشهای شغلی - حرفه ای عمده که با فرسودگی رابطه منفی دارند، و در این پژوهش بعنوان شواهدی از روایی سازه واگرایی پرسشنامه فرسودگی شغلی در نظر گرفته شد، برابر با ۰/۴۲ - (P < ۰/۰۱) بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: در پایان یک روز کاری احساس می کنم که به آخر خط رسیده ام.

**۲. پرسشنامه منابع شغلی:** برای سنجش منابع شغلی از پرسشنامه ۱۴ سؤالی معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) که دارای چهار خرده مقیاس آموزش (۴ سؤال)، پاداش (۳ سؤال)، حمایت سرپرست (۳ سؤال) و حمایت فناوری (۴ سؤال) است، استفاده بعمل آمد. مقیاس پاسخگویی این پرسشنامه نیز پنج درجه ای لیکرت (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) بوده است. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی و پایایی این پرسشنامه و خرده مقیاسهای آن را به خوبی مستند ساخته اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ گزارش شده برای خرده مقیاس های آن از ۰/۷۳ تا ۰/۸۳ در نوسان گزارش شده است. این پرسشنامه نیز نظیر پرسشنامه فرسودگی شغلی برای این پژوهش طی فرایند دو مرحله ای ترجمه و آماده اجرا شده است. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش واریماکس مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، عوامل به نسبت مشابه با پرسشنامه اصلی را بدست داد، با این تفاوت که سؤال ۲، دلیل بار عاملی بر بیش از یک عامل و نقش تضعیف کننده بر آلفای کرونباخ از تحلیلها کنار گذاشته شد. پس از این مرحله سه عامل آموزش و قدردانی (با ۵ سؤال)، حمایت سرپرست (با ۴ سؤال) و حمایت فناوری (با ۴ سؤال) با آلفای کرونباخ ۰/۸، ۰/۷۹ و بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است. در این سازمان، بودجه و هزینه کافی برای آموزش کارکنان اختصاص داده می شود.

**۳. پرسشنامه تقاضاهای شغلی:** برای سنجش تقاضاهای شغلی از ۹ سؤال معرفی شده توسط باباکاس و همکاران (۲۰۰۹)، که سه حوزه ی ابهام، تعارض و گرانباری نقش (هر یک دارای سه سؤال) را پوشش می دهد، استفاده بعمل آمد. این پرسشنامه نیز بر مقیاس پنج درجه ای لیکرت پاسخ داده می شود و همانند دو پرسشنامه فرسودگی هیجانی و منابع شغلی از طریق فرایند دو مرحله ای بطور دقیق برای این پژوهش ترجمه و آماده اجرا شده است. باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) روایی سازه و پایایی همسانی درونی (آلفای کرونباخ) این پرسشنامه را مستند ساخته اند، به ترتیبی که آلفای کرونباخ ۰/۶۱ (تعارض نقش) تا ۰/۶۵ (ابهام نقش) را برای این پرسشنامه گزارش نموده اند. روایی سازه این پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و چرخش از نوع



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

واریماکس در این پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه این تحلیل عاملی، یک راه حل دو عاملی، با ترکیب ۴ و ۳ سؤال که به ترتیب ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش نام گرفت، را بدست داد. لازم به ذکر است که دو سؤال ۲ و ۷ این پرسشنامه بر روی یک عامل مجزا با آلفای کرونباخ ضعیفی قرار گرفتند که در نهایت از تحلیلها کنار گذاشته شدند. در پایان آلفای کرونباخ ابهام و گرانباری نقش ۰/۷ و آلفای کرونباخ تعارض نقش نیز ۰/۷ بدست آمد. یک نمونه سؤال این پرسشنامه به این شرح است: من در شغلم در این سازمان می دانم که از من چه انتظاری می رود (نمره گذاری معکوس). پرسشنامه های پژوهش به صورت خود گزارش دهی و در فاصله زمانی ۵ تا ۷ دقیقه توسط اعضای گروه نمونه پاسخ داده شدند. داده های حاصل از پرسشنامه های پژوهش از طریق تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و بر مبنای توصیه های اجرایی و فنی آیکن و ولت (۱۹۹۱) مورد تحلیل قرار گرفت. در تحلیلها از نرم افزار SPSS استفاده بعمل آمد.

### یافته ها

در جدول ۱، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف معیار	۱	۲	۳	۴	۵
۱	آموزش و قدردانی	۱۴/۱۷	۳/۷۲	-				
۲	حمایت سرپرست	۱۲/۸۳	۳/۲۲	۰/۶**	-			
۳	حمایت فناوری	۱۱/۱۲	۳/۰۳	۰/۶۷**	۰/۵۷**	-		
۴	ابهام و گرانباری نقش	۱۲/۹۴	۲/۸	-۰/۳۳**	-۰/۵۲**	-۰/۳**	-	
۵	تعارض نقش	۸/۹۸	۲/۰۸	-۰/۳**	-۰/۳**	-۰/۲۷**	۰/۲۴**	-
۶	فرسودگی شغلی	۱۶/۳۹	۳/۳۹	-۰/۲۴**	-۰/۴**	-۰/۱۸**	۰/۲۸**	۰/۴۴**

\*  $P < 0.05$  \*\*  $P < 0.01$

چنانکه در جدول ۱ مشاهده می شود، آموزش و قدردانی با حمایت سرپرست ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.06$ )، با حمایت فناوری ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.67$ )، با ابهام و گرانباری نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.33$ )، با تعارض نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.3$ ) و با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.24$ ) دارای رابطه معنادار است. حمایت سرپرست با حمایت فناوری ( $r = 0.57$ )، با ابهام و گرانباری نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.52$ )، با تعارض نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.3$ ) و با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.4$ ) دارای رابطه معنادار است. حمایت فناوری با ابهام و گرانباری نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.3$ )، با تعارض نقش ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.27$ ) و با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = -0.18$ ) دارای رابطه معنادار است. ابهام و گرانباری نقش با تعارض نقش ( $r = 0.24$ )، با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.28$ ) و با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.44$ ) دارای رابطه معنادار است. و بالاخره تعارض نقش با فرسودگی شغلی ( $P < 0.01$ ,  $r = 0.44$ ) دارای رابطه معناداری است. در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بر روی نقش منابع شغلی در پیوند میان تقاضاهای شغلی با فرسودگی هیجانی ارائه شده است.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاداسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۲: نتایج تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای بررسی نقش منابع شغلی در پیوند بین تقاضاهای شغلی با فرسودگی شغلی

ردیف	متغیرهای پیش بین	اثرات اصلی ۱			اثرات اصلی ۲			اثرات تعاملی		
		عامل	تحمل	$\beta$	عامل	تحمل	$\beta$	عامل	تحمل	$\beta$
۱	ابهام و گرانباری نقش	۱/۰۶	۰/۹۴	۰/۱۸**	۱/۳۸	۰/۷۲	-۰/۱۲	۱/۴۸	۰/۶۷	-۰/۱۲
۲	تعارض نقش	۱/۰۶	۰/۹۴	۰/۳۶**	۱/۱۴	۰/۸۷	۰/۳۶**	۱/۳۴	۰/۷۵	۰/۳۶**
۳	آموزش و قدردانی	-	-	-	۲/۱	۰/۴۷	۰/۰۰۹	۲/۴۱	۰/۴۱	۰/۰۴
۴	حمایت سرپرست	-	-	-	۲/۰۳	۰/۴۹	-۰/۳۶**	۲/۶۵	۰/۳۸	-۰/۱۹
۵	حمایت فناوری	-	-	-	۱/۹۷	۰/۵	۰/۱	۲/۳۷	۰/۴۲	-۰/۰۱
۶	ابهام و گرانباری نقش × آموزش و قدردانی	-	-	-	-	-	-	۴/۱۸	۰/۲۴	۰/۰۶
۷	تعارض نقش × آموزش و قدردانی	-	-	-	-	-	-	۲/۸۱	۰/۳۶	۰/۲۱*
۸	ابهام و گرانباری نقش × حمایت سرپرست	-	-	-	-	-	-	۳/۶۸	۰/۲۷	۰/۳۴**
۹	تعارض نقش × حمایت سرپرست	-	-	-	-	-	-	۳/۰۶	۰/۳۳	-۰/۱۶
۱۰	ابهام و گرانباری نقش × حمایت فناوری	-	-	-	-	-	-	۳/۷	۰/۲۷	۰/۱۹
۱۱	تعارض نقش × حمایت فناوری	-	-	-	-	-	-	۲/۱۵	۰/۴۶	-۰/۱۷
۱۲	$R^2$ یا $\Delta R^2$	-	-	۰/۲۲۸	-	-	۰/۰۵۶	-	-	۰/۰۵
۱۳	F یا $\Delta F$	-	-	۲۷/۱۹**	-	-	۴/۷۲**	-	-	۲/۲*

\*  $P < ۰/۰۵$

\*\*  $P < ۰/۰۱$

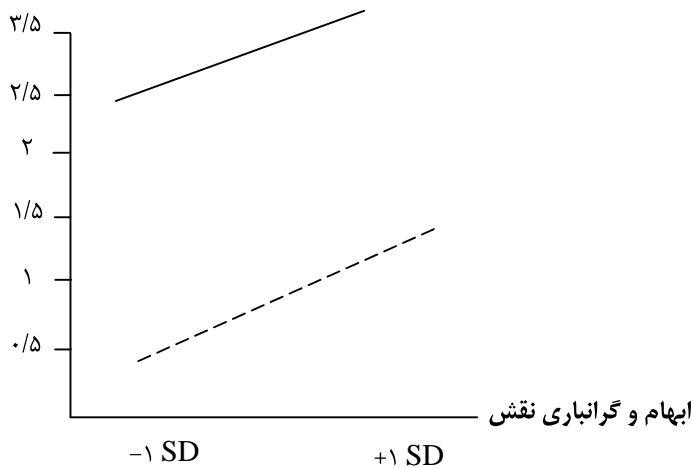
چنانکه در جدول ۲ مشاهده می شود، در اثرات اصلی ۱، ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش با ضرایب بتای استاندارد  $-۰/۱۸$  و  $۰/۴$  معنادار ( $P < ۰/۰۱$ )،  $۲۲/۸$  درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین نموده اند. در اثرات اصلی ۲ که منابع شغلی به دو تقاضای شغلی ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش افزوده شده اند، ضریب معنادار گرانباری نقش غیر معنادار شده و در مقابل حمایت سرپرست، با ضریب بتای استاندارد  $-۰/۳۲$  در کنار تعارض نقش (با ضریب بتای استاندارد  $۰/۳۶$ )،  $۵/۶$  درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار برای فرسودگی هیجانی بوجود آورده اند. بالاخره در اثرات تعاملی، که جملات تعامل دو راهه بین تقاضاهای شغلی و منابع شغلی افزوده شده است، دو تعامل تعارض نقش × آموزش و قدردانی و ابهام و گرانباری نقش × حمایت سرپرست با ضریب بتای استاندارد  $۰/۲۱$  و  $۰/۳۴$ ،  $۵$  درصد واریانس انحصاری افزوده معنادار ( $P < ۰/۰۵$ ) برای فرسودگی هیجانی فراهم ساخته شده اند.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

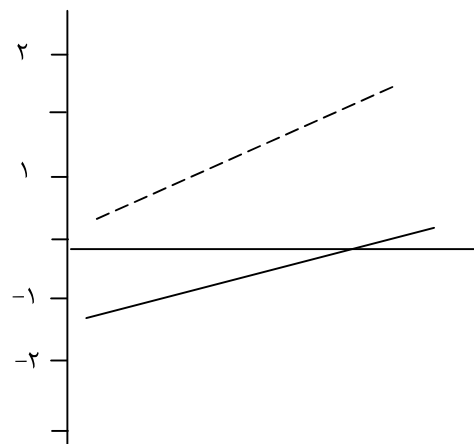
این امر بدین مفهوم است که آموزش و ق‌دردانی و حمایت سرپرست رابطه تعارض نقش و ابهام و گرانباری نقش را با فرسودگی هیجانی تعدیل می نمایند. در این راستا، تحلیل رگرسیون تعقیبی انجام گرفت که خلاصه نتایج آن را در دو نمونه ۲ و ۳ مشاهده می کنید.

----- حمایت سرپرست پائین \_\_\_\_\_  
**فرسودگی شغلی**



نمودار ۳: رابطه ابهام و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی در حمایت سرپرست پائین و بالا

----- آموزش و ق‌دردانی پائین \_\_\_\_\_ آموزش و ق‌دردانی بالا  
**فرسودگی شغلی** **حمایت سرپرست بالا**



نمودار ۲: رابطه تعارض نقش با فرسودگی شغلی در آموزش و ق‌دردانی پائین و بالا

چنانکه در نمودار ۲ مشاهده می شود، وقتی آموزش و ق‌دردانی بالاست، تعارض نقش با شتاب کمتری به فرسودگی شغلی منجر می شود. همین طور چنانکه در نمودار ۳ مشاهده می شود، وقتی حمایت سرپرست بالاست، ابهام و گرانباری نقش با شتاب کمتری به فرسودگی شغلی منجر می شود.

### بحث و نتیجه گیری

این پژوهش که با هدف بررسی نقش تعدیل کنندگی منابع شغلی (آموزش و ق‌دردانی، حمایت سرپرست و فناوری) در پیوند میان تقاضاهای شغلی (ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش) با فرسودگی شغلی به مرحله اجرا در آمد، حمایت نسبی را برای در نظر گرفتن کارکرد تعدیل گرایی برای منابع شغلی فراهم نمود. براساس یافته های گزارش شده (جدول ۱)، منابع شغلی در هر سه بُعد آموزش و ق‌دردانی، حمایت سرپرست و حمایت فناوری، با ابهام و گرانباری نقش، تعارض نقش و فرسودگی شغلی دارای رابطه منفی بوده اند. این ارتباط در راستای این تعریف از منابع شغلی است: کلیه مشخصه های فیزیکی، روانی، اجتماعی و سازمانی یک شغل که موجب دستیابی به اهداف کاری می شود و همزمان فشار ناشی از تقاضاهای شغلی و هزینه های فیزیکی و روانی تقاضاها بر فرد را تقلیل می دهد (باکر و همکاران، ۲۰۰۵).

از طرف دیگر پیوند منفی بین منابع شغلی با تقاضاهای شغلی در راستای نظریات و دیدگاههای مطرح در دو مدل تقاضاهای شغلی - منابع و مدل منابع بقاء است (ساجیوفلی و باکر، ۲۰۰۴؛ مارتینوسن و همکاران، ۲۰۰۷). براساس این دو مدل، تقاضاهای شغلی نظیر گرانباری، ابهام و تعارض، عوامل بالقوه





## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

استرس آوری هستند که با تهدید جدی برای منابع در دسترس فرد برای تأمین تقاضاها، فرد را دچار استرس شغلی می نمایند. تداوم این استرس شغلی به طور جدی می تواند فرد را دچار فرسودگی شغلی که دو مشخصه اصلی آن تهی شدگی هیجانی (فرسودگی هیجانی) و بدگمانی (شخصیت زدایی از انسانهای در تعامل با فرد در محیط کار) بنماید. این تبیین و همچنین یافته های این پژوهش در حوزه نقش منفی منابع شغلی بر تقاضاهای شغلی و فرسودگی، با یافته ها و نظرات ارائه شده توسط مانو و همکاران (۲۰۰۷)، دی یونگی و همکاران (۲۰۰۸) و باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) همسو می باشد. بخش دیگر یافته های این پژوهش مربوط به نقش تعدیل کننده آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست در رابطه بین ابهام و گرانباری نقش و تعارض نقش با فرسودگی هیجانی بود (جدول ۲). این یافته نیز بطور نسبی با یافته های گزارش شده توسط دی یونگی و همکاران (۲۰۰۸) همسو می باشد. با این تفاوت که در پژوهش دی یونگی و همکاران (۲۰۰۸)، حمایت سرپرست و همکاران بعنوان منابع هیجانی و شناختی مد نظر قرار گرفته، ولی در این پژوهش منابع ماهیت گسترده تری داشته و علاوه بر حمایت سرپرست، آموزش و قدردانی و حمایت فناوری را نیز پوشش داده است.

نگاهی به نمودار ۲ نشان می دهد که وقتی آموزش و قدردانی پائین است، تعارض نقش با شتاب بیشتری به فرسودگی شغلی منجر می شود. اما اگر به نمودار ۳ توجه شود، این اتفاق در حمایت سرپرست پائین و برای ابهام و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی می افتد. بنابراین چنانکه ملاحظه می شود، حمایت سرپرست برای رابطه ابهام و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی و آموزش و قدردانی برای رابطه تعارض نقش با فرسودگی شغلی نقش متغیر تعدیل گرا را ایفاء می کنند. این وضعیت علاوه بر اینکه از رویکردی تعامل گرا در حوزه تقاضا- منابع- فرسودگی حمایت می کند، نظریه ای دیگر را بصورت اولیه مطرح می کند و آنهم نظریه کارکردهای ویژه منابع شغلی<sup>۱</sup> است. منظور از کارکردهای ویژه منابع شغلی این است که هر یک از منابع شغلی، نظیر آموزش و قدردانی و حمایت سرپرست، ممکن است کارکرد تعدیل گرایی را به تعدیل نقش یکی از تقاضاهای شغلی بر فرسودگی هیجانی معطوف سازند. این معطوف شدن کارکردی، می تواند، به محتوای منبع مورد نظر و تقاضاهای شغلی مذکور بستگی داشته باشد. برای نمونه اگر به آموزش و قدردانی و محتوای آن بعنوان یک منبع شغلی توجه شود، دیده می شود محتوای این بُعد متشکل از وجود برنامه های آموزش منظم، هدفمند و مورد نیاز کارکنان است. بطور معمول آنگونه که باباکاس و همکاران (۲۰۰۹) بطور ضمنی اشاره نموده اند، آموزشهای شغلی همراه با ارائه بازخورد (چه بصورت پاداش و چه بصورت قدردانی های دیگر) به کارکنان، کارکنان را از لحاظ مهارتی (رفتاری) و شناختی توانمندتر می سازد. این توانمندی رفتاری و شناختی، بسان یک سرعت گیر در سطح عاطفی و شناختی، سرعت پیشروی فرد به سمت فرسودگی هیجانی را از طریق تعارض نقش می گیرد. کند شدن این روند حداقل دارای این مزیت است که در زمان طولانی تری فرد به فرسودگی شغلی می رسد و در عین حال فرصت بیشتری پیدا می کند تا برای مقابله مؤثر با احساس فرسودگی شغلی به خاطر تعارض نقش اقداماتی را صورت بندی کند. این سرعت گیری شناختی و عاطفی در رابطه ابهام و گرانباری نقش با فرسودگی، برای حمایت سرپرست اتفاق می افتد. مطابق گزارش دی یونگی و همکاران (۲۰۰۸)، حمایت سرپرست، یک منبع هیجانی و تا اندازه ای شناختی است که از طریق فراهم سازی منابع بیشتر، فراهم سازی همکاری و فضا سازی مناسب تر کاری می تواند در پیوند بین ابهام و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی وارد عمل شود و رابطه آن را ضعیف نماید. باور پژوهشگران این پژوهش بر این است که ممکن است کارکردهای ویژه منابع شغلی (بر مبنای سرعت گیری شناختی و عاطفی برای فرسودگی شغلی) نظریه ای با توان فزاینده برای تبیین بسیاری از پدیده ها در محیط های کار باشد.

بهرحال در تعبیر و تفسیر نهایی یافته های این پژوهش به محدودیت ارتباطی بودن پیوند میان متغیرها توجه لازم و کافی شود. اما پیشنهادات کاربردی در راستای یافته های پژوهش به این ترتیب است: بررسی دوره ای وضعیت تعارض نقش ادارک شده کارکنان در تعامل با مراجعان و مشتریان، سرپرستان و همکاران و سپس فراهم سازی شرایط مبتنی بر شرح وظایف شغلی دقیق برای کاهش این تعارضات نقش ادارک شده است. همین روند باید برای ابهام و گرانباری نقش در کارکنان تکرار شود. اما در کنار برنامه های تعدیل تعارض، گرانباری و ابهام نقش، ارائه آموزش، بازخوردهای مبتنی بر قدردانی و حمایت های عاطفی و هیجانی سرپرستان از کارکنان نیز بعنوان بخشی از فرهنگ آموزش، قدردانی و حمایت هم راه را بر وقوع فرسودگی شغلی کند خواهد ساخت.

<sup>1</sup> - Specific functions of job resources theory



منابع

- Aiken, L.S., & West, S.G. (1991). *Multiple regression: Testing and interpreting interactions*. Sage Publications, Newbury Park, CA.
- Babakus, E., & Yavas, u., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job- demand- burnout- performance relationship's surface- level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85, 41,480-492.
- Bakker, A., Demerousi, E., & Eawema, M.C. (2005). Job resources buffer the impact of job demands on burnout. *Journal of Occupational Health Psychology*, 10, 170-180.
- De Jonge, J., Le Blanc, P.M., Peeters, M.C.W., & Noordam, H.(2008). Emotional Job demands and the role of matching job resources: A cross- sectional survey study among health care workers. *Interracial Journal of Nursing Studies*, 45, 1460-1469.
- Lewig, K.A., Xontho poulou, D., Bakker, A.B., Dollaud, M.F., & Metzger, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: A test of the job- demands-resources model. *Journal of Vocational Behavior*, fl, 429-445.
- Marsinuse, M., Richardsn, A.M., & Burke, R.J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35,239-249.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedes of work engagement: Alongitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 149-171.
- Schaufeli, W.B., & Bukker, A.B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-315.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

**The relationship between job demands with  
Job exhaustion: The view to role of job resources  
From viewpoint of interactions model**

Dr. M. Golparvor. \*, Z. Adibi \*\*, M,R. Mosahebi. \*\*\*

**Abstract**

This research carried out with the aim of studying the relationship between job demands with job exhaustion, with attention to the role job resources. Research statically population were the employees of a public organization in Bandarabas in spring and summer 1389 (with 250 Persons). Research sample group were the 187 employees of this organization. Sample group were selected with the use of simple random sampling – Reseated instruments consisted of ; job exhaustion with 6 items, job demands with 7 items (in two subscales: role overload and ambiguity and role conflict) and job resources questionnaire (with thence subscales: training and appreciation, supervision support and technological support). Data resulted from research questionnaires were analyzed through hierarchical regression analysis. Evidences resulted from hierarchical regression analysis indicated that , training and appreciation and supervisor support has been moderate the relationship between tope overact and ambiguity and role conflict with job exhaustion. Post hoe regress ion analysis reversed that when training and appreciation and supervisor support are high, the overload, ambiguity and conflict of the roles, result in job exhausts with lowest acceleration.

Key words: Job demands, Job exhaustion, Job resources.

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.