

تأملی بر تقلیل فرسودگی شغلی در پرتو تاب‌آوری

حسین دامغانیان* - لاله جمشیدی** - طاهره مقصودی***

(تاریخ دریافت: ۹۴/۲/۱۹ - تاریخ پذیرش: ۹۴/۹/۱)

چکیده

شرایط محیط کار اعم از عوامل فیزیکی، اجتماعی روانشناختی بر عملکرد شغلی و میزان بهره‌وری کارکنان تأثیرگذار است. در دنیای کار، ماهیت برخی از مشاغل و تجارب بگونه‌ای است که خواه ناخواه افراد دچار مشکل می‌شوند، به گونه‌ای که ممکن است سلامت روانی آنها تهدید شود و بصورت معضل فرسودگی شغلی در نیروی انسانی بروز کند. از آنجائیکه یکی از سرمایه‌های ارزشمند سازمانی در عصر حاضر نیروی انسانی آن می‌باشد لذا توجه به ظرفیت فردی و روانی - به عنوان سازوکارها و تکنیک‌های درون سازمانی و کم‌هزینه - نه تنها برای مقابله با این شرایط ناگوار و بلکه هم‌چنین به منزله‌ی تجربه و فرصتی برای ارتقاء قابلیت‌های فردی و سازمانی حائز اهمیت است. لذا در این پژوهش با هدف دستیابی به سازوکارهای کاهش فرسودگی شغلی، اثر تاب‌آوری بر فرسودگی شغلی بررسی شده است.

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی است و به روش توصیفی - همبستگی صورت گرفته است. حجم نمونه تعداد ۲۳۴ نفر از کارشناسان و کارکنان شرکت گاز استان مرکزی می‌باشند، که بصورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شده‌اند. ابزارهای استفاده شده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) و پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) می‌باشد، که پایایی آن‌ها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۳۶ و ۰/۸۲۸ به دست آمد و روش تحلیل عاملی تأییدی برای بررسی روایی مورد استفاده قرار گرفته است. داده‌ها نیز با بهره‌مندی از همبستگی پیرسون، رگرسیون خطی، و مدل معادلات ساختاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد تاب‌آوری تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد و می‌تواند موجب تعدیل آن شود. از اینرو پیشنهاد می‌شود با ایجاد ساختارهای مناسب و تقویت کننده‌ی تاب‌آوری، از این ظرفیت فردی و روانی افراد برای تقلیل معضل فرسودگی شغلی بهره گرفته شود.

واژگان کلیدی: تاب‌آوری، فرسودگی شغلی، شرکت گاز استان مرکزی

* استادیار دانشگاه سمنان

** استادیار دانشگاه سمنان

*** کارشناسی ارشد MBA، دانشگاه سمنان (نویسنده مسئول) th_maghsoodi@yahoo.com

مقدمه

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنش‌زا در انسان، محیط کار وی است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی او را تحت تأثیر قرار دهد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه‌ی هر شخص صرف اشتغال به کار می‌شود. لذا یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روان‌شناسان کار، روان‌شناسان بهره‌وری و روان‌شناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف داشته؛ نشانه‌ها، علل و آثار فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی^۱ به خستگی جسمی و روانی ناشی از فشارهای موجود در محل کار و خود کار (زندگی شغلی) و همچنین علائم و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان اطلاق می‌شود (کرفت^۲، ۲۰۰۶). و از جمله خطرات شغلی است که به علت تأثیر منفی بر کارکنان، سازمان‌ها و بیماران، در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است (آرگنترو^۳ و همکاران، ۲۰۰۸).

از آنجایی که ماهیت برخی از مشاغل و تجارب به گونه‌ای است که خواه ناخواه افراد دچار مشکل می‌شوند، به طوری که ممکن است سلامت روانی آن‌ها تهدید شود، لذا توجه به ظرفیت‌های فردی و روانی که فرد به کمک آن‌ها بتواند در شرایط دشوار مقاومت نماید و دچار آسیب‌دیدگی نگردد و حتی در تجربه چنین شرایط مشکل‌آفرین یا بحرانی خود را از لحاظ شخصیتی ارتقاء بخشد، اخیراً مورد توجه روان‌شناسان مثبت نگر قرار گرفته است، مفهومی که تحت عنوان رشد پس از ضربه^۴ نام‌گذاری شده است (لینلی و جوزف^۵، ۲۰۰۴). در نتیجه پژوهشگران بدنبال یافتن و تقویت متغیرهایی درون افراد هستند که سطح سازگاری و سلامت آن‌ها را افزایش دهد، یکی از مهم‌ترین توانایی‌های انسان که باعث سازگاری مؤثر با عوامل خطر و تنش‌زا در موقعیت‌ها و فشار روانی می‌شود، تاب‌آوری است. از اینرو تاب‌آوری به عنوان عاملی در جهت سازگاری موفقیت‌آمیز با تغییرات و توانایی مقاومت در برابر مشکلات شناخته شده است (مک‌آلیستر^۶ و مک‌کینون^۷، ۲۰۰۹، اهرن^۸ و نوریس^۹، ۲۰۱۱؛ به نقل از پورافضل و همکاران، ۱۳۹۲). تاب‌آوری به قابلیت تطابق انسان در مواجهه با بلایا یا فشارهای جانکاه، غلبه یافتن و حتی تقویت شدن به وسیله‌ی آن تجارب اطلاق می‌شود (دینر^{۱۰} و همکاران، ۲۰۰۹؛ نقل

1 Job Burnout

2 Kraft

3 Argentero P

4 Post traumatic growth

5 Linley, P.A & Joseph, S

6 McAllister M

7 McKinnon J

8 Ahern NR

9 Norris AE

10 Diener

از بشارت و عباسپوردوپلانی، ۱۳۸۹).

لذا، پژوهش حاضر به دنبال پاسخ دادن به این سؤال است که آیا تاب‌آوری^۱ بر فرسودگی فرسودگی شغلی تأثیرگذار است؟

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فرسودگی شغلی

اغلب مردم یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانند. محیط کار بشر شامل مجموعه‌ای از عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام به نحوی منبعی تنش‌زا برای انسان محسوب می‌شوند و سلامتی او را تحت تأثیر قرار می‌دهند. لذا امروزه به دلیل تغییرات شگرف که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی، خانوادگی و حرفه‌ای فرد بر جای گذارد، به صورت یک مسأله‌ی جدی مدنظر قرار گرفته است (هلسوی^۲ و همکاران، ۲۰۰۰).

فرسودگی شغلی واژه نسبتاً جدیدی است که از آن برای توصیف پاسخ‌های انسان در حین کار در برابر استرس‌های تجربه شده استفاده می‌شود و شامل واکنش‌های روانی است که افراد هنگام روبه‌رو شدن با استرس‌های شغلی از خود نشان می‌دهند (لکریتز و جیمز^۳، ۲۰۰۴). از اینرو فرسودگی شغلی بعنوان پاسخی روانشناختی به استرس شناخته می‌شود که از سطوح بالای استرس‌های طولانی‌مدت در زندگی شغلی ناشی می‌شود (گرنفلد^۴ و همکاران، ۲۰۰۰)، و در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید (فاربر^۵، ۱۹۸۳)، که با خصوصیات مثل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی توأم می‌باشد (هالبلین و رونالد^۶، ۲۰۰۴؛ لترزینگ^۷ و همکاران، ۲۰۰۵؛ به نقل از رستمی، ۱۳۸۷).

اصطلاح فرسودگی شغلی اولین بار توسط فرویدنبرگر^۸ در دهه‌ی ۱۹۷۰، برای توصیف تجارب نامناسب در مشاغل خدماتی و رسیدن به مرحله‌ای که افراد قادر نیستند وظایفشان را به طور مؤثر انجام دهند (دورکین^۹ و همکاران، ۲۰۰۳)، تحت عنوان سندرم تحلیل قوای جسمی - روانی در تحقیقات روان‌شناسی بالینی، وارد شد (ماسلاچ و جکسون^{۱۰}، ۱۹۹۳). فرویدنبرگر

1 Resilience

2 Hellesoy

3 Lackritz, James R

4 Grunfeld

5 Farber

6 Halbesleben & Ronald

7 Letzring,

8 Freadenberger J.J

9 Dworkin

10 Maslach & Jackson

فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است (فرویدنبرگر، ۱۹۷۵). و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد (فاربر^۱، ۲۰۰۳).

دیک اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص است، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. او هم چنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد (دیک مارگارت^۲، ۱۹۹۲). به عبارت دیگر فرسودگی شغلی؛ خستگی فیزیکی، هیجانی هیجانی و روانی، بدنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است (مایو کلینیک^۳، ۲۰۰۶). این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها به انجام کار و فعالیت کاهش می‌یابد (فولادبند، ۱۳۸۵). رایج ترین مفهوم مورد توافق صاحب نظران درباره فرسودگی شغلی توسط کریستین ماسلاچ و همکارانش گسترش یافت. ماسلاچ می‌گوید عارضه فرسودگی شغلی با ابعاد سه گانه خستگی عاطفی^۴ یا فرسودگی عاطفی (سرخورده‌گی، بی رمقی و ناتوانی برای حاضر شدن سرکار و تخلیه انرژی عاطفی در ارتباط با افراد دیگر)، کاهش عملکرد شخصی^۵ یا فرسودگی جسمانی (خود را شکست خورده و ناتوان از انجام مؤثر وظایف شغلی می‌پندارد و تمایل به ارزیابی منفی خود دارد) و مسخ شخصیت^۶ یا فرسودگی نگرشی (احساسات منفی و نگرش بدبینانه نسبت به دریافت کنندگان خدمات) مشخص می‌شود (فلتن^۷، ۱۹۹۸).

شرایط نامناسب کاری، احساس ناکارآمدی سازمانی، احساس عدم پیشرفت فردی، فرصت‌های کم برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پاگیر در نظام سازمانی از عوامل مؤثر در ایجاد و گسترش فرسودگی شغلی می‌باشند (علوی، ۲۰۰۳). ماسلاچ (۲۰۰۱)، ۶ عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از؛ حجم کار زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، و تضاد بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار. این سندرم اثرات متعددی در زندگی اجتماعی و فیزیولوژیکی و روانشناختی فرد بر جای می‌گذارد. احساس خستگی و یژگی اصلی فرسودگی شغلی محسوب

1 Farber

2 Dick Margaret

3 Mayo Clinic

4 Emotional Exhaustion

5 Decreased Personal Accomplishment

6 Depersonalization

7 Felton

می‌شود و عمده‌ترین مشخصه این سندرم پیچیده است (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸)، و این عارضه مسری است یعنی فردی که دچار فرسودگی شده باشد، خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند. به همین سبب و به علت اثرات مخربی که می‌تواند بر اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع و تسری آن در سازمان‌ها ضروری به نظر می‌رسد (پینز^۱، ۱۹۸۱؛ ماسلاچ^۲، ۱۹۸۲). علایم این سندرم زمانی آشکار می‌شود که توانایی‌های فرد برای تقاضاهای محیط کار کافی نباشد. کارول نشانه‌های عارضه فرسودگی شغلی را به چهار دسته زیر تقسیم نموده است:

- **نشانه‌های جسمی:** خستگی، سردرد، اختلال در خواب
- **نشانه‌های روانی:** خشم، تحریک‌پذیری، افسردگی
- **نشانه‌های اجتماعی:** قطع ارتباط با دیگران، گوشه‌گیری
- **نشانه‌های سازمانی:** غیبت از کار، عدم رضایت شغلی، کاهش انگیزه شغلی (اسکات^۳، ۲۰۰۱).

شواهد تحقیقاتی نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با غیبت‌های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد نامناسب، عزت نفس پایین و از لحاظ روان‌شناختی با علائم افسردگی رابطه دارد (سچانفلد^۴، ۲۰۰۱). علاوه بر آن تحقیقات متعدد دیگری نیز نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی با علائم روان‌شناختی از قبیل افسردگی و اضطراب (آهلا و همکاران^۵، ۲۰۰۵) و مشکلات مشکلات جسمانی (هاکانن و همکاران^۶، ۲۰۰۷) از همبستگی مثبت بالایی برخوردار است. محققان دین و معنویت، ایجاد محیط زیست سالم کار، مدیریت زمان، سبک رهبری مشارکت‌گرایانه، توجه به عملکرد (ستایش، تقدیر، پاداش مالی)، آموزش مدیران (نقش کلیدی رئیس در پیشگیری از فرسودگی شغلی)، انجام آزمون شایستگی قبل از آموزش‌های شغلی، برنامه‌های خاص همراه با کار برای گروه‌های در معرض خطر، و در نهایت انجام معاینات دوره‌ای روان‌شناختی، مشارکت پایدار، آموزش روش‌های آرام‌بخشی، یادگیری نه گفتن، سرگرمی از جمله ورزش و طبیعت‌گردی، افزایش روابط اجتماعی، حمایت گروهی، و استقلال کاری را به صورت بالقوه در پیشگیری از فرسودگی شغلی مهم دانسته‌اند (ویر^۷، ۲۰۰۰؛ ایوانز و هاگسلی^۸، ۲۰۰۶؛ به نقل از چاوشی‌فر و همکاران، ۱۳۹۰).

1 Pinez

2 Scott

3 Schonfeld, I. S

4 Ahola & et al.

5 Hakanen J, Bakker B, Schaufeli B

6 Weber

7 Evans & Huxley

تاب آوری

یکی از مهم‌ترین توانایی‌های انسان که باعث سازگاری مؤثر با عوامل خطر می‌شود، تاب‌آوری است. تاب‌آوری یا توانایی سازگاری مثبت با مصیبت و آسیب، یک موضوع روانشناختی است که در ارتباط با پاسخ فرد به تنش آسیب‌زا و موقعیت‌های مشکل‌آفرین زندگی، بررسی شده است، و به معنای سرسختی در مقابل استرس، توانایی برگشت به حالت عادی و زنده ماندن و تلاش کردن در طی شرایط ناگوار است (دوو^۱، ۲۰۰۴). لذا در طی دو دهه گذشته در حوزه روان‌شناسی توجه روز افزون به خود کسب کرده است (محمدی، ۱۳۸۴)، و نیاز به پژوهش درباره این موضوع احساس می‌شود و به چند دلیل باید سرعت بیشتری بگیرد؛ اول اینکه همان‌طور که پیچیدگی صنعتی جامعه ما افزایش می‌یابد، تعداد افراد در معرض آسیب و تعداد آسیب‌ها و مشکلاتی که افراد با آن روبرو می‌شوند، افزایش می‌یابد، دوم اینکه فهم عوامل خطرزا و حمایتی و چگونگی عملکرد آن‌ها ممکن است به مداخلات بالینی مناسب منجر شود (گلدستین و بروکز^۲، ۲۰۰۵)، دلیل سوم اهمیت بررسی این موضوع آن است که به نظر می‌رسد با سلامت روان ارتباط تنگاتنگی دارد (واف، فردریکسون و تیلور^۳، ۲۰۰۸).

تاب‌آوری دربرگیرنده مفهوم گسترده‌ای است، که پژوهشگران تعاریف مختلفی را از آن عنوان کرده‌اند. بعضی دیدگاه‌ها تاب‌آوری را به‌عنوان پاسخ به یک واقعیهی خاص و بعضی دیگر آن را به‌عنوان یک سبک مقابله‌ای پایدار در نظر می‌گیرند (لاموند^۴ و همکاران، ۲۰۰۹). گارمزی^۵ و ماستن^۶ (۱۹۹۱) به عنوان پیشگامان پژوهش در این حوزه، تاب‌آوری را فرآیند توانایی یا پیامد سازگاری موفقیت‌آمیز فرد علی‌رغم شرایط تهدیدکننده تعریف کرده‌اند. کامپفر^۷ (۱۹۹۴) باور داشت که تاب‌آوری، بازگشت به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتر در شرایط تهدیدکننده است و از اینرو سازگاری موفق در زندگی را فراهم می‌کند (شاکری‌نیا و محمدپور، ۱۳۸۹). برودریک و ساویر^۸ (۲۰۰۳) پیا می‌کنند؛ تاب‌آوری، به انطباق موفقیت‌گرفته می‌شود که در آوردگاه مصایب و استرس‌های توان‌کاه و ناتوان‌ساز آشکار می‌شود، این تعریف از تاب‌آوری، بیانگر سازه‌ای است که مستلزم تعادل پیچیده بین عوامل خطر ساز و محافظت‌کننده است (برودریک و ساویر^۸، ۲۰۰۳). راتر^۹ (۱۹۹۹)، تاب‌آوری را

1 Doo

2 Goldstein, S., Brooks

3 Waugh, Ch.E., Fredrickson, B.L., Taylor,

4 Lamond

5 Garmez

6 Masten

7 Kumpfer

8 Brodrick & Sawyer

9 Rutter

فرآیندی پویا که تعادل بین عوامل خطرزا و عوامل محافظتی درونی و بیرونی و موجبات رهایی از آثار و رویدادهای ناگوار زندگی را فراهم می‌آورد توصیف نموده است. از دیدگاه پاترسون و بلوم (۱۹۹۶)، نیز تاب‌آوری توانایی یا قدرت بازگشت به حالت یا موقعیت اولیه، بعد از خمیده شدن، فشرده یا کشیده شدن است، اما در اصطلاح روان‌شناختی، توانایی بهبود سریع بعد از بیماری، افسردگی و ناخوشی است (پاترسون و بلوم^۱، ۱۹۹۶). مندل^۲ و همکارانش (۲۰۰۶)، تاب‌آوری را انعطاف‌پذیری مؤثر در برابر حوادث زندگی می‌دانند و بیان می‌کنند؛ تاب‌آوری توانایی سازگاری مناسب در زمان قرار گرفتن در معرض زمینه‌های استرس‌زا و خطرناک یا تهدیدهای مهم می‌باشد. اما از دیدگاه کانر و دیویدسون این نکته حائز اهمیت است که در این تعاریف؛ تاب‌آوری صرفاً مقاومت منفعل در برابر آسیب‌ها یا شرایط تهدید کننده نیست بلکه فرد تاب‌آور مشارکت کننده فعال و سازنده محیط پیرامونی خود است و تاب‌آوری قابلیت فرد در برقراری تعادل زیستی-روانی و روحی در مقابل شرایط مخاطره آمیز است (کانر و دیویدسون^۳، ۲۰۰۳). بنا بر تعاریف ارائه شده از سوی پژوهشگران می‌توان بیان داشت؛ تاب‌آوری به انطباق موفقیت یافته می‌شود که در آوردگاه مصائب و استرس‌های توان‌کاه و ناتوان ساز آشکار می‌گردد، این تعریف از تاب‌آوری، بیانگر کنش‌وری و پویایی سازه‌ای است که مستلزم تعامل پیچیده بین عوامل خطر ساز و محافظت کننده است (اولسون، بوند، برنر، ولا برودریک و ساویر^۴، ۲۰۰۳؛ لوتر، چیچتی و بکر^۵، ۲۰۰۰؛ به نقل از بشارت و همکاران، ۱۳۸۶).

از نظر فرایبورگ^۶ و همکارانش (۲۰۰۵)، افراد تاب‌آور انعطاف‌پذیری بیشتری در مقابل شرایط آسیب‌زا دارند و خود را در برابر این شرایط حفاظت می‌کنند. فردی که دارای تاب‌آوری است چاره‌ساز و انعطاف‌پذیر بوده، مطابق تغییرات محیطی خود را وفق می‌دهد و بعد از برطرف شدن عوامل فشارزا به سرعت به حالت بهبود باز می‌گردد، این دسته از افراد بطور خلاقانه رابطه قدیمی شرایط ناگوار-آسیب روانی را حذف نموده و با تغییر ساختاری جدید از شرایط پر مخاطره، رشد و بالندگی را جایگزین می‌نمایند (زوست^۷، ۲۰۱۰).

یکی از پژوهش‌های مهم در زمینه‌ی ویژگی‌های افراد تاب‌آور، پژوهش ماستن، بست، و گارمزی (۱۹۹۰) است که به سه ویژگی بارز در افراد تاب‌آور اشاره داشت، این خصایص عبارت‌اند از: توانایی رشد و پیشرفت با وجود شرایط ناگوار و پرخطر و بروز پیامدهای مثبت

1 Patterson & Blum

2 Mandel

3 Conner & Davidson

4 Olson, C. A., Bond, L., Burns, J. M., Vella-Brodrick, D. A., & Sawyer, S. M.

5 Luthar, S. S., Cicchetti, D., & Becker, B.

6 Feriborg

7 Züst

پس از تجربه کردن آن‌ها، قابلیت همیشگی در عملکرد تحت فشار روحی و تنش، و توانایی بازگشت پس از ضربه‌ی روحی ناشی از تجربه‌ی موقعیت‌های ناگوار در زندگی. در مجموع ویژگی‌های شخصیتی هم‌چون؛ توانایی ایجاد خودنظم‌دهی یا خودکنترلی، خودپنداره‌ی مثبت، اجتماعی بودن، هوش، خودمختاری، عزت نفس، ارتباطات خوب، مهارت‌های حل مسئله و سلامت روانی و جسمانی، از جمله عوامل مؤثر بر افزایش تاب آوری در فرد به شمار می‌روند (بانانو^۱، ۲۰۰۴؛ کمپبل-سیلز، کوهن و استاین^۲، ۲۰۰۶؛ گا و دی^۳، ۲۰۰۷؛ ولسکا^۴ و همکاران، ۲۰۰۹؛ به نقل از جلیلی و حسینچاری، ۱۳۹۰)

پیشینه پژوهش

اسکات و نولان^۵ (۲۰۰۷)، در تحقیقی، به نقش عوامل محیطی در بروز فرسودگی شغلی اشاره می‌کند. در محیط‌های کاری که دارای فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران، رقابت سخت و فشرده، نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد، محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است، می‌باشد، فرسودگی شغلی پدیدار می‌شود. ادوارد^۶ (۲۰۰۵)، در پژوهشی با عنوان، پدیده تاب‌آوری در مراقبت‌های بحرانی پزشکان سلامت روانی، نشان داد تاب‌آوری خطر فرسودگی شغلی را کاهش می‌دهد و نگهداری و بهداشت روانی-شغلی کارکنان را ارتقاء می‌دهد.

گارسیا و کلو^۷ (۲۰۱۱)، در پژوهشی با عنوان خستگی عاطفی پرستاران: تأثیر ناراحتی عاطفی عاطفی و تاب‌آوری، نشان دادند که ناراحتی عاطفی و تاب‌آوری به فهم بهتر سطح خستگی عاطفی پرستاران کمک می‌کند. نتایج حاصل از پژوهش آن‌ها نشان داد که ارتباط معنی‌داری بین ناراحتی عاطفی و خستگی عاطفی وجود دارد، و تاب‌آوری نقش محافظت‌کنندگی در برابر خستگی عاطفی دارد.

کوک و همکاران^۸ (۲۰۱۳)، در پژوهشی با عنوان بررسی تاب‌آوری، فرسودگی شغلی و تحمل در عدم اطمینان، نشان دادند که افزایش تاب‌آوری باعث افزایش رضایت، کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

رستمی و همکاران (۱۳۸۷)، در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت

1 Bonanno

2 Campbell-Sills, Cohan & Stein

3 Gu & Day

4 Veselska

5 Scott & Nolan

6 Edward

7 García and Calvo

8 Cooke et al

روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمین ابتدایی، نشان دادند؛ بین زیرمقیاس‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم کارایی با زیرمقیاس‌های سلامت عمومی پس از کنترل و عامل مهم و تأثیرگذار تاب‌آوری و جنسیت رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

امینی و همکاران (۱۳۹۱)، در تحقیقی، با عنوان بررسی مقایسه‌ای بین رضایت از زندگی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های ویژه و سایر بخش‌ها، نشان دادند که اشتغال در بخش‌های ویژه باعث افزایش احتمال ایجاد فرسودگی شغلی و در نتیجه کاهش رضایت از زندگی می‌گردد و بالا بودن تاب‌آوری در پرستاران عامل محافظت‌کننده در برابر فرسودگی شغلی است.

احمدی و شریفی‌درآمدی (۱۳۹۳)، در بررسی خود با عنوان، بررسی اثربخشی آموزش تاب‌آوری بر سلامت روان افراد مبتلا به وابستگی مواد در کانون توسکای شهر تهران، دریافتند آموزش تاب‌آوری بر بهبود سلامت روان افراد مبتلا به وابستگی مواد نقش مهم و تعیین‌کننده‌ای دارد. بدین معنا که آموزش تاب‌آوری باعث افزایش سلامت روان افراد مبتلا به وابستگی مواد می‌شود.

فرضیات و مدل مفهومی پژوهش

فرضیات پژوهش

فرضیه اصلی:

تاب‌آوری تأثیر منفی و معنادار بر فرسودگی شغلی دارد.

فرضیه‌های فرعی:

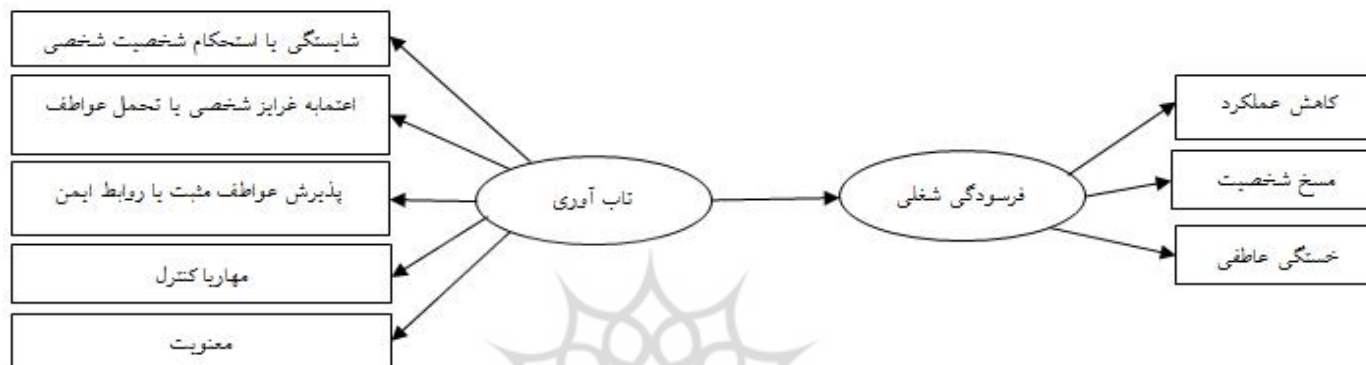
فرضیه ۱: تاب‌آوری کارکنان خستگی عاطفی آنان را تقلیل می‌دهد.

فرضیه ۲: تاب‌آوری کارکنان مسخ شخصیت آنان را تقلیل می‌دهد.

فرضیه ۳: تاب‌آوری کارکنان کاهش عملکرد شخصی آنان را تقلیل می‌دهد.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مبانی نظری و پیشینه‌ی ارائه شده در این فصل از تحقیق و به منظور بررسی رابطه تاب‌آوری با فرسودگی شغلی در جامعه آماری مورد مطالعه، مدل ارائه شده ذیل مورد بررسی قرار خواهد گرفت (شکل ۱).



(شکل ۱) مدل مفهومی پژوهش

در مدل مذکور، در ارتباط با تاب آوری از مدل کانر و دیویدسون (۲۰۰۳)، که شامل پنج بعد اصلی؛ شایستگی یا استحکام شخصیت^۱، اعتماد به غرایز شخصی یا تحمل عواطف منفی^۲، پذیرش عواطف مثبت یا روابط ایمن^۳، مهارت یا کنترل^۴، و معنویت^۵ است، استفاده شده است. در ارتباط با فرسودگی شغلی نیز مدل ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) که مشتمل بر ۳ بعد اصلی؛ خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و کاهش عملکرد شخصی می باشد به کار گرفته شده است.

1 Personal Competence, High Standards

2 Corresponds to Trust in one's Instincts, Tolerance of Negative Affect, and Strengthening Effects of Stress

3 Relates to the Positive Acceptance of Change, and Secure Relationships

4 Control

5 Spiritual Influences

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش پیش رو از نگاه هدف، کاربردی است. زیرا از یافته‌های آن برای حل مشکلات خاص درون شرکت گاز استان مرکزی استفاده می‌شود. از نگاه چگونگی گردآوری داده‌ها، پژوهش توصیفی-همبستگی به شمار می‌رود و بصورت پیمایشی انجام شده است؛ زیرا اطلاعات مورد نیاز از وضع موجود نمونه‌ی آماری با استفاده از پرسشنامه به دست آمده است. حجم جامعه آماری مورد مطالعه در پاییز ۱۳۹۳ تعداد ۵۸۰ نفر بود، با توجه به جدول گرجسی و مورگان (۱۹۷۰)، حجم نمونه برای این پژوهش ۲۳۴ نفر به دست آمد. برای نمونه‌گیری از روش طبقه‌ای استفاده شده است. طبقات جامعه را حوزه فعالیت کارکنان تشکیل می‌دهد، برای تقسیم حجم نمونه میان طبقات جامعه از شیوه انتساب متناسب بهره برده شد. برای انتخاب افراد نمونه هر طبقه به صورت تصادفی عمل شده است. بدین ترتیب برای تأمین ۲۳۴ نفر حجم نمونه؛ تعداد ۴۲ نفر در حوزه فعالیت ستادی، ۱۴۵ نفر در حوزه فعالیت بهره‌برداری و نواحی و ۴۷ نفر در حوزه فعالیت مهندسی اجرا و مالی بصورت تصادفی انتخاب شده‌اند. از جنبه‌ی زمانی، مقطعی به شمار می‌رود. برای بررسی صحت پایایی ابزار، ابتدا آلفای کرونباخ محاسبه شده است. سپس تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم صورت گرفته تا مشخص شود کدام یک از سؤالات باید حذف شوند و به نوعی تأییدکننده روایی می‌باشد. در نهایت با استفاده از همبستگی، آزمون رگرسیون خطی و معادلات ساختاری فرضیات پژوهش بررسی شده است. تحلیل‌های آماری به کمک نرم‌افزار SPSS18, LISREL8.80 انجام شده است. با توجه به نظرات خبرگان دانشگاهی و صاحب‌نظران حوزه مدیریت و همچنین با استفاده از بکارگیری پرسشنامه‌های استاندارد در پژوهش، لذا روایی آن قابل تأیید است.

ابزار پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی

پرسشنامه فرسودگی شغلی با توجه به ۳ بعد؛ خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد در قالب طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت طراحی شده و دارای ۲۱ گویه می‌باشد که براساس پرسشنامه مدل ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) سنجیده شده است. پرسشنامه استفاده شده استاندارد بوده لذا اعتبار آن قابل قبول است.

پرسشنامه تاب‌آوری

پرسشنامه تاب‌آوری با توجه به ۵ بعد؛ شایستگی یا استحکام شخصیت، اعتماد به غرایز شخصی یا تحمل عواطف منفی، پذیرش عواطف مثبت یا روابط ایمن، مهار یا کنترل و معنویت

در قالب طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت طراحی شده و دارای ۲۵ گویه می‌باشد که براساس پرسشنامه مدل کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) سنجیده شده است. پرسشنامه استفاده شده استاندارد بوده لذا اعتبار آن قابل قبول است.

یافته‌ها و نتایج پژوهش

از میان ۲۸۰ پرسشنامه توزیع شده ۲۳۴ پرسشنامه مناسب بودند. در نتیجه نرخ پاسخ برابر ۸۳/۵۷٪ می‌باشد.

بررسی شاخص‌های پایایی، کفایت نمونه‌گیری و تحلیل عامل تائیدی

شاخص کفایت نمونه‌گیری (KMO) قادر به تعیین و تشخیص مناسب بودن داده‌ها برای تحلیل عاملی است. در صورتیکه مقدار KMO کمتر از ۰/۵ باشد، داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب نخواهند بود و اگر مقدار آن بین ۰/۵ تا ۰/۶۹ باشد می‌توان با احتیاط بیشتر به تحلیل عاملی پرداخت. اما در صورتیکه مقدار آن بزرگتر از ۰/۷ باشد، همبستگی موجود در بین داده‌ها برای تحلیل عاملی مناسب خواهد بود (زارع چاهوکی، ۱۳۸۹). ضریب آلفای کرونباخ، شاخص کفایت نمونه‌گیری برای دو متغیر اصلی در جدول زیر آمده است. همگی مقادیر قابل قبولی را نشان می‌دهند که بیان‌کننده‌ی برازش قابل قبول مدل‌های اندازه‌گیری می‌باشد (جدول ۱).

(جدول ۱) آلفای کرونباخ، شاخص کفایت نمونه‌گیری متغیرهای پژوهش

متغیر اصلی	آلفای کرونباخ	شاخص کفایت نمونه‌گیری (KMO)
فرسودگی شغلی	۰/۸۲۸	۰/۷۴۸
تاب‌آوری	۰/۹۳۶	۰/۸۳۹

تحلیل عاملی به منظور سنجش روایی مقیاس‌های اندازه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد (کارمینس و زلر^۱، ۱۹۷۹). و تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم میزان برازش مدل با داده‌ها را محاسبه می‌کند. نتایج تحلیل عاملی تأییدی تاب‌آوری نشان داد که بار عاملی همه‌ی گویه‌های ابزار مورد نظر در حالت مطلوبی، بالای ۰/۳ می‌باشد و در سطح $\alpha < ۰/۰۵$ معنادار است (جدول ۲). شاخص‌های برازش حاصل از اجرای تحلیل عاملی تأییدی متغیرها، اعتبار مناسب ابزار را نشان می‌دهند (جدول ۳).

(جدول ۲) تحلیل عامل تأییدی تاب‌آوری

سوالات	مقدار برآورد شده	t	سوالات	مقدار برآورد شده	t
۱	۰/۳۸	۱۴/۲۳	۱۴	۰/۳۱	۱۵/۵۱
۲	۰/۸۰	۰۷/۱۰	۱۵	۰/۴۹	۱۵/۸۷
۳	۰/۶۰	۱۰/۵۰	۱۶	۰/۵۲	۱۱/۷۸
۴	۰/۵۱	۱۲/۰۴	۱۷	۰/۳۹	۱۵/۹۰
۵	۰/۴۵	۱۳/۱۸	۱۸	۰/۳۱	۱۵/۴۹
۶	۰/۴۰	۱۳/۹۱	۱۹	۰/۳۳	۱۵/۲۷
۷	۰/۳۷	۱۴/۴۳	۲۰	۰/۴۱	۱۳/۷۵
۸	۰/۳۰	۱۵/۷۰	۲۱	۰/۵۷	۱۱/۵۱
۹	۰/۳۵	۱۴/۳۷	۲۲	۰/۳۷	۱۴/۳۵
۱۰	۰/۳۶	۱۴/۵۰	۲۳	۰/۳۱	۱۵/۱۲
۱۱	۰/۳۹	۱۶/۲۰	۲۴	۰/۵۴	۱۱/۹۶
۱۲	۰/۴۷	۱۲/۹۱	۲۵	۰/۳۸	۱۵/۲۶
۱۳	۰/۴۴	۱۳/۳۵			

(جدول ۳) شاخص‌های برازش تاب‌آوری

شاخص	مقدار مطلوب	نتیجه
χ^2 / df	<3.0 Bollen(1989)	۲/۳۰
RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)	<0.08 MacCallum et al(1996)	۰/۰۷۵
NFI (Normed Fit Index)	>0.9 Fornell&Larcker (1981)	۰/۹۶
NNFI (Non-Normed Fit Index)	>0.9 Bagozzi&Yi(1988)	۰/۹۸
GFI(goodness of fit index)	>0.9 Bagozzi&Yi(1988)	۰/۹۲
CFI (Comparative Fit Index)	>0.9 Hu&Bentler(1999)	۰/۹۸

نتایج تحلیل عاملی تأییدی فرسودگی شغلی نشان داد که بار عاملی همه‌ی گویه‌های ابزار مورد نظر در حالت مطلوبی، بالای ۰/۳ می‌باشد و در سطح $\alpha < ۰/۰۵$ معنادار است (جدول ۴). شاخص‌های برازش حاصل از اجرای تحلیل عاملی تأییدی متغیرها، اعتبار مناسب ابزار را نشان می‌دهند (جدول ۵).

(جدول ۴) تحلیل عامل تأییدی فرسودگی شغلی

سوالات	مقدار برآورد شده	t	سوالات	مقدار برآورد شده	t
۱	۰/۶۹	۱۱/۹۱	۱۲	۰/۸۰	۱۴/۵۱
۲	۰/۶۹	۱۱/۸۳	۱۳	۰/۸۵	۱۶/۰۳
۳	۰/۶۷	۱۱/۲۳	۱۴	۰/۷۸	۱۳/۶۲
۴	۰/۷۶	۱۳/۴۰	۱۵	۰/۴۸	۰۷/۷۷
۵	۰/۷۸	۱۳/۹۲	۱۶	۰/۷۰	۱۲/۰۷
۶	۰/۷۰	۱۲/۰۱	۱۷	۰/۶۹	۱۱/۵۲
۷	۰/۷۷	۱۳/۷۱	۱۸	۰/۶۹	۱۱/۴۹
۸	۰/۷۷	۱۳/۶۲	۱۹	۰/۷۹	۱۴/۱۹
۹	۰/۵۲	۰۸/۲۶	۲۰	۰/۸۲	۱۴/۳۹
۱۰	۰/۷۶	۱۴/۰۳	۲۱	۰/۷۴	۱۳/۲۷
۱۱	۰/۶۴	۱۰/۸۳			

(جدول ۵) شاخص‌های برازش فرسودگی شغلی

شاخص	مقدار مطلوب	نتیجه
χ^2 / df	< 3.0 Bollen(1989)	۲/۱۱
RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)	< 0.08 MacCallum et al(1996)	۰/۰۷۳
NFI (Normed Fit Index)	> 0.9 Fornell&Larcker (1981)	۰/۹۷
NNFI (Non-Normed Fit Index)	> 0.9 Bagozzi&Yi(1988)	۰/۹۸
GFI(goodness of fit index)	> 0.9 Bagozzi&Yi(1988)	۰/۹۵
CFI (Comparative Fit Index)	> 0.9 Hu&Bentler(1999)	۰/۹۸

آزمون همبستگی و آزمون فرضیات فرعی

با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون روابط بین شاخص‌های تشکیل دهنده متغیرهای پژوهش و میزان آن بررسی می‌شود. همانطور که در جدول (۶) نشان می‌دهد کلیه همبستگی‌های موجود معنادار است ($P < 0/01$)، این بدین معناست که این متغیرها همگی دو به دو باهم رابطه دارند. جدول شماره (۶)، نشان می‌دهد که همبستگی بین فرسودگی شغلی و تاب‌آوری $-0/671$ است، که در سطح $0/01$ معنادار است. هم‌چنین تمامی مؤلفه‌های متغیر تاب‌آوری با فرسودگی شغلی رابطه دارند. از مؤلفه‌های متغیر تاب‌آوری، شایستگی بیشترین ارتباط را با فرسودگی شغلی ($r = -0/666$ و $p < 0/01$) دارد. بنابراین با احتمال ۹۹ درصد می‌توان گفت که بین متغیر تاب‌آوری و فرسودگی شغلی رابطه‌ی معکوس به میزان همبستگی $-0/671$ وجود دارد.

جدول ۶) همبستگی مشاهده شده بین شاخص های الگو

شاخص های	میانگین	انحراف معیار	همبستگی									
			۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
۱- همبستگی عاطفی	۳/۵۷	۰/۸۵۲	۱									
۲- سمخ شخصیت	۳/۲۵	۰/۹۷۱	۰/۴۱۸	۱								
۳- کاهش عملکرد شخصی	۳/۴۴	۰/۹۹۷	۰/۵۱۵	۰/۲۶۰	۱							
۴- تاب‌آوری یا استقامت شخصیت	۷/۴۹۷	۰/۷۱۴	۰/۳۱۹	۰/۷۶۱	۰/۷۸۹	۱						
۵- اعتماد به غریز شخصی	۷/۵۳۳	۰/۸۳۸	۰/۲۲۶	۰/۶۹۶	۰/۷۳۸	۰/۷۹۹	۱					
۶- پذیرش مثبت عواطف	۷/۶۱۶	۰/۸۱۴	۰/۲۱۷	۰/۷۲۲	۰/۷۳۶	۰/۷۴۱	۰/۸۲۵	۱				
۷- چهار	۷/۸۹۴	۰/۹۵۷	۰/۱۱۱	۰/۴۹۰	۰/۵۲۳	۰/۵۲۲	۰/۶۲۴	۰/۷۱۱	۱			
۸- سمخیت	۷/۶۳۷	۱/۰۳۳	۰/۰۷۱	۰/۵۱۰	۰/۵۲۳	۰/۵۶۹	۰/۵۶۹	۰/۶۱۸	۰/۷۰۲	۱		
۹- فرسودگی شغلی	۳/۴۲۱	۰/۷۲۵	۰/۸۱۴	۰/۷۲۹	۰/۷۷۶	-۰/۶۶۶	-۰/۶۲۵	-۰/۶۱۸	-۰/۴۷۵	-۰/۵۲۹	۱	
۱۰- تاب‌آوری	۷/۶۳۸	۰/۷۴۸	۰/۹۹۰	۰/۷۲۷	۰/۷۷۰	۰/۸۲۹	۰/۸۷۸	۰/۹۰۰	۰/۸۵۷	۰/۸۲۴	-۰/۶۷۱	۱

* معنادار در سطح ۰,۰۱

با استفاده از آزمون رگرسیون خطی فرضیات فرعی پژوهش مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون تأیید کننده تمامی فرضیات فرعی پژوهش حاضر بود. جدول شماره (۷)، نتایج بررسی فرضیه‌های فرعی با استفاده از آزمون رگرسیون خطی را نشان می‌دهد.

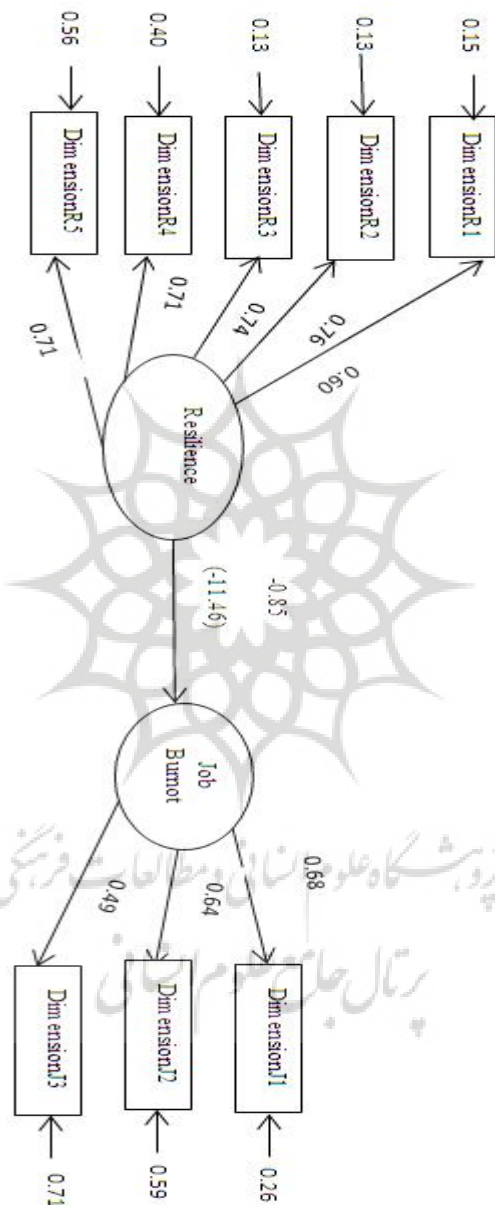
جدول (۷) تحلیل فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیات فرعی	R	R^2	F	Beta	Durbin-Watson	Sig	نتایج فرضیات
فرضیه ۱	۰/۶۴۴	۰/۴۱۵	۱۶۴/۴۴۳	-۰/۶۴۴	۱/۸۰۲	۰/۰۰۰	تاب‌آوری تأثیر منفی و معناداری بر خستگی عاطفی دارد، بنابراین تاب‌آوری کارکنان خستگی عاطفی را تقلیل می‌دهد.
فرضیه ۲	۰/۳۹۶	۰/۱۵۷	۴۳/۱۹۵	-۰/۳۹۶	۱/۸۲۷	۰/۰۰۰	تاب‌آوری تأثیر منفی و معناداری بر مسخ شخصیت دارد، بنابراین تاب‌آوری کارکنان مسخ شخصیت را تقلیل می‌دهد.
فرضیه ۳	۰/۵۲۹	۰/۲۸۰	۹۰/۰۷۲	-۰/۵۲۹	۱/۹۲۸	۰/۰۰۰	تاب‌آوری تأثیر منفی و معناداری بر کاهش عملکرد شخصی دارد، بنابراین تاب‌آوری کارکنان کاهش عملکرد شخصی را تقلیل می‌دهد.

آزمون معادلات ساختاری

با توجه به اینکه نتایج تحلیل عاملی تأییدی مرتبه اول و دوم اندازه‌گیری شد و نشان داد که هردو سازه از روایی و پایایی لازم برخوردارند. لذا در این قسمت، ساختار کلی مدل مفهومی پژوهش مورد آزمون قرار می‌گیرد تا مشخص شود که آیا مدل پیشنهادی با داده‌های پژوهش برازش دارد و از روایی لازم برخوردار است یا خیر. شکل (۲) نشان می‌دهد، تأثیر تاب‌آوری بر فرسودگی شغلی در حالت استاندارد برابر با (۰/۸۵-) و در حالت معناداری برابر با (۱۱/۴۶-) به

دست آمده است که نشان دهنده این است که فرضیه اصلی پژوهشی ما مبنی بر این که تاب‌آوری تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد تأیید می‌شود. هم‌چنین شاخص‌های برازش معادلات ساختاری در جدول (۸) نشان دهنده‌ی این است که مدل از برازش مناسبی برخوردار است.



(شکل ۲) ضرایب تخمین استاندارد معادلات ساختاری (اعداد معناداری)

(جدول ۸) شاخص های برازش معادلات ساختاری

نتیجه	مقدار مطلوب	شاخص
۲/۸۰	<3.0 Bollen(1989)	χ^2 / df
۰/۰۶	<0.08 MacCallum et al(1996)	RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation)
۰/۹۵	>0.9 Fornell&Larcker (1981)	NFI (Normed Fit Index)
۰/۹۳	>0.9 Bagozzi&Yi(1988)	NNFI (Non- Normed Fit Index)
۰/۸۱	>0.8 Etezadi-Amoli & Farhoomand (1996)	AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index)
۰/۹۰	>0.9 Bagozzi&Yi(1988)	GFI(goodness of fit index)
۰/۹۵	>0.9 Hu&Bentler(1999)	CFI (Comparative Fit Index)

نتیجه

با توجه به نقش و اهمیت تاب آوری به عنوان عاملی که به افراد در مواجهه و سازگاری با شرایط سخت و استرس زای زندگی کمک می کند و آن ها را در برابر اختلالات روانی و مشکلات زندگی حفظ می کند (ایزدیان و همکاران، ۱۳۸۹)؛ پژوهش حاضر به دنبال بررسی و تبیین رابطه تاب آوری و فرسودگی شغلی بود. براساس مطالعات و تجزیه و تحلیل داده هایی که مورد بررسی قرار گرفت می توان نتایج زیر را به دست آورد.

تاب آوری بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و معناداری دارد. و هم چنین تاب آوری بر تمامی مؤلفه های متغیر فرسودگی شغلی؛ خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی تأثیر منفی و معناداری دارد. نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های مرتبط صورت گرفته در این زمینه هم خوانی دارد. محققین تلاش را بر آن داشته اند تا پژوهش های مرتبط صورت گرفته در این زمینه را یادآور شوند؛ تحقیق منزس و همکاران^۱ (۲۰۰۶) در پژوهش خود نشان دادند؛ پرستارانی که از تاب آوری بالاتری برخوردارند کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند. ادوارد و هرزلینسکی^۲ (۲۰۰۷) نیز در پژوهش خود دریافتند پرستارانی که از فنون تقویت کننده تاب آوری استفاده می کنند کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند. همین یافته ها نیز در پژوهش جکسون و همکاران^۳ (۲۰۰۷) تکرار شد؛ در پژوهش این محققین مشخص شد که پرستاران با استفاده از عنصر تاب آوری، قادر خواهند شد تا در برابر بسیاری از فشارهای روان شناختی

1 Menezes et al

2 Edward&Hercelinsky

3 Jackson et al

مقاومت کنند. نتایج این پژوهش هم‌چنین با یافته‌های پژوهش‌های مومنی و همکاران (۱۳۸۸) و امینی (۱۳۹۲)، که نشان دادند تاب‌آوری یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده، جلوگیری و کاهش فرسودگی شغلی در پرستاران است، همسو است. نتایج پژوهش شاکری نیا و محمدپور (۱۳۸۹) نیز نشان داد که تاب‌آوری تعدیل‌کننده استرس و فرسودگی شغلی است از این جهت همراستا با نتایج پژوهش حاضر است.

با توجه به نتایج پژوهش حاضر، اهمیت نقش و رابطه تاب‌آوری در زمینه فرسودگی شغلی و تقلیل آن پیشنهاد می‌شود، با فراهم آوردن زمینه‌هایی مناسب برای بالا بردن سطح تاب‌آوری افراد کوشید تا از این طریق بتوان فرسودگی شغلی را کاهش داد. از اینرو با فراهم آوردن زمینه‌هایی هم‌چون؛ آموزش‌های لازم در خصوص تاب‌آوری و نحوه بالا بردن سطح آن، تلاش برای بالا بردن استحکام و شایستگی افراد، بالا بردن توانایی افراد در تحمل عواطف منفی و پذیرش عواطف مثبت، بالا بردن توانایی افراد در تسلط بر شرایط بحرانی و خاص و کنترل موقعیت‌ها، توسعه و تعالی مفاهیم معنوی در افراد و هم‌چنین بالا بردن سطح اعتماد به نفس و غرایز شخصی، سازمان‌ها سعی در بالا بردن سطح تاب‌آوری افراد داشته باشند تا از این طریق بتوان سطح فرسودگی شغلی را در سازمان پایین آورد و سازمان را از اثرات منفی آن مصون داشت.

با توجه به اینکه پژوهش حاضر در شرکت گاز استان مرکزی انجام شده، برای تعمیم نتایج آن به دیگر سازمان‌ها لازم است که این مطالعه در بخش‌های مختلف سازمان با توجه به مشخصه‌ها و شرایط سازمانی آن و با نمونه‌های بیشتری انجام پذیرد. از جمله محدودیت‌های پژوهش حاضر، این است که اطلاعات به دست آمده از طریق پرسشنامه است. با توجه به این مطلب، احتمال ارایه پاسخ‌های غیرواقعی شرکت‌کنندگان، ناشی از درک نادرست از سؤال‌ها، می‌تواند نتایج را مخدوش سازد. البته سعی شد با توضیح دادن در این مورد و هم‌چنین اختصاص وقت کافی برای پرکردن پرسشنامه‌ها از احتمال بروز آن کاسته شود.

منابع

- امینی فهمیه، (۱۳۹۲)، رابطه تاب آوری و فرسودگی شغلی پرستاران، مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی، دوره یازدهم، شماره دوم، ۹۴-۱۰۲.
- امینی فهمیه، فرح بخش کیومرث، نیکوزاده کردمیرزا عزت اله، (۱۳۹۱)، بررسی مقایسه‌ای بین رضایت از زندگی؛ تاب آوری و فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های ویژه و سایر بخش‌ها، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، دوره اول، شماره چهارم.
- ایرج شاکری‌نیا و مهری محمدپور، (۱۳۸۹)، رابطه استرس شغلی و تاب آوری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن، فصلنامه علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، سال چهارم، شماره دوم.
- بشارت م.ع.، عباسپور دوپلانی، ط.، (۱۳۸۹)، رابطه راهبردهای فراشناختی و خلاقیت با تاب آوری در دانشجویان، یافته‌های نو در روانشناسی، ۵(۱۴)، ۱۲۲-۱۰۹.
- بشارت محمدعلی، صالحی مریم، شاه‌محمدی خدیجه، نادعلی حسین، زبردست عذارا، (۱۳۸۶)، رابطه تاب آوری و سخت‌کوشی و سلامت روانی در ورزشکاران، فصلنامه روانشناسی معاصر، دوره سوم، شماره سوم، صص ۳۸-۴۹.
- پورافضل فرزانه، سیدفاطمی نعمیه، اینانلو مهرنوش، حقانی حمید، (۱۳۹۲)، بررسی همبستگی استرس درک شده با تاب آوری در دانشجویان کارشناسی پرستاری، مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران، دوره ۱۹، شماره اول، صص ۵۲-۴۱.
- جلیلی علی، حسینیچاری مسعود، (۱۳۹۰)، تبیین تاب آوری روان‌شناختی برحسب خودکارآمدی در دانشجویان ورزشکار و غیر ورزشکار، نشریه رشد و یادگیری حرکتی-ورزشی، شماره ششم، صص ۱۵۳-۱۳۱.
- چاوشی فر جلال، سلیمی مجید، آزادفلاح پرویز، (۱۳۹۰)، بررسی میزان و پیش‌بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره، فصلنامه علمی پژوهشی مدیریت منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۶، صص ۳۴-۹.
- رستمی علیرضا، نوروزی علی، زارعی عادل، امیری محسن، سلیمانی مهران (۱۳۸۷)، بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب آوری در میان معلمان ابتدایی، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۵، شماره سوم-۴۰.
- زارع چاهوکی، محمدعلی (۱۳۸۹)، روش‌های تحلیل چند متغیره در نرم افزار SPSS، انتشارات دانشگاه تهران.
- صفری، ش. و گودرزی، ح. (۱۳۸۸)، بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای

جمعیت شناختی در بین اساتید و کارکنان دانشگاه، فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۶۹-۶۳، ۱.

-فولادبند، فرزانه، (۱۳۸۵)، خستگی شغلی، علل و راه حل، هفته نامه‌ی سلامت، شماره ۱۰۶، سال سوم، ص ۸.

-محمدی، مسعود، (۱۳۸۴)، بررسی متغیرهای خانوادگی و فردی در افراد در معرض خطر سوء مصرف مواد، رساله دکتری، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.

-مومنی خدامراد، اکبری مصطفی، آتش زاده شوریده فروزان، (۱۳۸۸)، رابطه تاب‌آوری و فرسودگی شغلی پرستاران، فصلنامه علمی پژوهشی طب و ترکیه، شماره ۷۵-۷۴، صص ۴۷-۳۷.

احمدی، رضا، شریفی درآمدی، پرویز، (۱۳۹۳)، بررسی اثربخشی آموزش تاب‌آوری بر سلامت روان افراد مبتلا به وابستگی مواد در کانون توسکای شهر تهران، فصلنامه مطالعات روانشناسی بالینی، شماره شانزدهم، سال چهارم، ۱۶-۲.

-Argentero P, Dell'Olive B, Ferretti MS., (2008), Staff burnout and patient satisfaction with the quality of dialysis care. *Am J Kidney Dis*. 2008;51:80-92.

-Ahola, K., Honkonen, T., Isometsa, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Aromaa, A., Lonnqvist, J., (2005), The relationship between job related burnout and depressive disorders results from the Finnish Health 2000 Study, *Journal of Affect Disorder*, 2005, 88, 55-62.

-Alavi SA., (2003), *Management and organization psychology*, 5nd ed, Tehran, The center for the Governmental management press, 2003. [Persian].

-Brodrick, D. A., & Sawyer, S. M. (2003), Adolescent resilience: a conceptual analysis, *Journal of Adolescent*, 26, 1-11.

-Bollen, K.A. (1989), *Structural Equation Models with Latent Variables*, New York: Wiley & Sons.

-Bagozzi, Richard P. and Youjae Yi, (1988), *On the Evaluation of Structural Equation Models*, *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16 (Spring), 74-94.

-Conner, K., M. and Davidson, J.R.T., (2003), *Development of a new resilience scale: The Conner-Davidson Resilience scale (CD-RISC) Depression and Anxiety* 18, 76-82.

-Carmines, E., and Zeller, R., (1979). *Reliability and Validity Assessment*. Sage Publications, Beverly Hills, California.

-Cooke, G. P. E., Doust, J. A. & Steele, M. C., (2013), "A survey of resilience, burnout and tolerance of uncertainty in Australian general practice registrars", *BMC Medical Education*, 12, doi:10.1186/1472-6920-13-2

-Dick Margaret, (1992), *Burnout in doctorally prepared Nurse faculty*,

Journal. Ofn. Education, Vol.3, No.8.

-Dworkin, Anthony Gary, Saha, Lawrence. J and Hill, Antwanette. N
,(2003), *Teacher Burnout and Perceptions of a Democratic School Environment*, International Education Journal Vol 4, No 2.

-Doo B.,(2004), *Resilience*, Thinking aloud world WIT. Newsletter. 2004; 1-34.

-Edward, K.L.,(2005), "The phenomenon of resilience in crisis care mental health clinicians", International Journal of Mental Health Nursing, 14 (2), 142-148.

-Edward KL, Hercelinsky JG.,(2007), *Burnout in the caring nurse: learning resilient behaviors*, British Journal Of Nursing 2007; (16): 240-2.

-Etezadi-Amoli, J., and Farhoomand, A. F.,(1996), *A Structural Model of End User Computing Satisfaction and User Performance*, Information & Management (30:2), 1996, 65-73.

-Evans, S. Huxley, P. (2006), *Burnout and job satisfaction*, British Journal Psychiatry, 188: 75-80.

-Farber Barry. A.,(1983), *Stress and burnout in the human service professions*, New York: pergamon press

-Freadenberger J.J.,(1975), *The staff burnout syndrome in alternative institutions*, Psychiatry, Theory, Research and practice. Vol 12, No.1.

-Felton, J.,(1998), *Burnout as a clinical entity*, Occupational Medicine Journal, 48: 237-250.

-Farber B. A.,(2003), *Introduction: A critical perspective on burnout. Stress and burnout in the human service Professions*, Elmsford, New York: Pergamon Press

-Fornell, C., Larcker, D.F.,(1981), "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error", Journal of Marketing Research 18(1), 39-50.

-García, G. M., & Calvo, J. C. A.,(2012), "Emotional exhaustion of nursing staff: Influence of emotional annoyance and resilience", International Nursing Review, 59, 101-107.

-Goldstein, S., Brooks, R.B.,(2005), *Why study resilience*. In Goldstein, S., & Brooks, R.B, *Handbook of Resilience in Children*, (pp 49-64), New York: Contemporary Books.

-Grunfeld E, Whelan TJ, Zitzelsberger L, Willan AR, Montesanto B, Evans WK.,(2000), *Cancer care workers in Ontario: Prevalence of burnout job stress and job satisfaction*, CMAJ. 2000 Jul 25; 163(2): 9 166

-Hakanen J., Bakker B., Schaufeli, B.,(2007), *Burnout and work engagement among teachers*, Journal of School psychology. 2007; 43, 495-513.

-Hu, L.T. and Bentler, P.M.,(1999), *Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives*,

Structural Equation Modeling, 6 (1), 1-55.

-Hellesøy, O., Grønhaug, K., & Kvitastein, O. (2000). *Burnout: conceptual issues and empirical findings from a new research setting*. Scandinavian Journal of Management, 16, 233-247.

-Izadian N, Amiri M, Jahromi R, Hamidi SH.,(2010),*A study of relationship between suicidal ideas, depression, resiliency, daily stresses and mental health among Tehran university students*,Procedia Social and Behavioral Sciences,5; 1515-9.[Persian]

-Kraft, U.,(2006), *Burned out: Your job is extremely fulfilling. It is also extremely demanding. And you feel overwhelmed. You are not alone*, Scientific American Mind, June/July 2006, 29-33.

-Lamond, A.L., Depp, C.A., Allison, M., Langer, R., Reichstadt, J., Moore, D.J., Goldshan, Sh., Ganiats, T.G., Jeste, D.V.,(2009),*Measurement and predictors of resilience among community- dwelling older women*, Journal of Psychiatric Research, 43, 148- 154.

-Lackritz, James R.,(2004),*Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues*,Journal of Teaching and Teacher Education 20.www.elsevier.com/locate/tate.

-Linley, P.A., & Joseph, S. (2004). *Positive change following trauma and adversity: A review*. Journal of Traumatic Stress, 17, 11-21 42,1031- 1046.

-Menezes L, Fernández C, Hernández RC, Contador C.,(2006),*Resilience and the burnout-engagement model in formal caregiver of the elderly*psychotheme 2006; 18(4): 791-6.

-Mayo Clinic staff sep(2006), <http://www.mayoclinic.com>.

-Maslach,C.,(1982),*Burnout:The Cost of Caring*,Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

-Maslach, C., & Jackson, S. E.,(1993),*Maslach Burnout Inventory Manual*, 2nd ed. Palo Alto, CA:Consulting Psychologists Press.

-Maslach, C. (2001), *Job Burnout*, Annual Review of Psychology, 52: 397-422.

-Mandel.G.,Mullet.E.,Brown.G.,(2006),*Cultivating resiliency a guide for parent and school personnel*,published by scholastic press,www.scholastic.com.

-MacCallum, R.C., Browne, M.W., and Sugawara, H., M.,(1996),*"Power Analysis and Determination of Sample Size for Covariance Structure Modeling"*,Psychological Methods, 1 (2), 130-49.

-Masten, A. S., Best, K. M., & Garmezy, N. (1990). *Resilience and development:Contributions from the study of children who overcome adversity*. Development and Psychopathology, 2, 425-444.

-Pinez C.,(1981),*The measurement of Experienced Burnout*,Journal of Occupational Behavior,Vol. 11, No.3.

-Patterson, J., & Blum, W.,(1996),*Risk and resilience among children and young with disabilities*,Archives of Pediatrics & Adolescent Medicine,

150, PP: 692-698.

-Schonfeld, I. S., (2001), *Stress in first-year women teachers: The context of social support and coping*, Genetic, Social, and General Psychology Monographs, 2001:127, 7547-8756.

-Scott, J. and Nolan, J. (2007), *New technology and gendered divisions of labor: problems and prospects for equality in the public and private spheres*, Equal Opportunities International, Vol. 26, pp. 89-95.

-Scott, C.R. (2001), *Communication, social support and burnout: A brief literature review*, Copyright 2002 by Susan, K.S.

-Waugh, Ch.E., Fredrickson, B.L., Taylor, S.F., (2008), *Adapting to life's slings and arrows: Individual differences in resilience when recovering from an anticipated threat*, Journal of Research in Personality,

-Weber, A., (2000), *Burnout syndrome: A disease of modern societies?*, Occupational Medicine Journal, 50: 512-517.

-Zust, J. Chaplain, (2010), *A cognitive path through resiliency*, New York: Hyperion.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی