

## بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت برق منطقه‌ای کرمان

محمد بابامیری<sup>۱</sup>، آریتا ظهیری هرسینی<sup>۲</sup>، رضا طهماسبی<sup>۳</sup>، ذکرا... مروتی<sup>۴</sup>، مجید یوسفی افراشته\*<sup>۵</sup>، یوسف دهقانی<sup>۶</sup>

تاریخ دریافت: ۱۳۹۴/۴/۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۴/۸/۱۷

### چکیده

**مقدمه:** فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها را به‌گونه‌ای منفی تحت تأثیر قرار می‌دهد. هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی استرس شغلی، چهار بعد عدالت سازمانی، ویژگی‌های شخصیتی، شفافیت نقش، گرانباری نقش و احترام سازمانی با فرسودگی شغلی بوده است.

**مواد و روش‌ها:** جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان رسمی و شاغل تمام‌وقت سازمان مورد نظر است. کل اعضای جامعه که ۲۰۰ نفر بودند به‌عنوان نمونه انتخاب شدند و در نهایت تعداد ۱۳۸ پرسشنامه قابل‌استفاده گردآوری گردید. ابزارهای اندازه‌گیری متغیرها عبارت بودند از: پرسشنامه گرانباری شغلی اسپکتور و جکس، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل و جکسون، مقیاس استرس شغلی دیویس، رابینز و مک‌کی، شفافیت نقش ساویر، عدالت سازمانی کالکویت، پرسشنامه شخصیتی NEO-FFI، پرسشنامه احترام سازمانی. تجزیه و تحلیل داده‌ها به‌وسیله نرم‌افزار SPSS-18 روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه انجام شد.

**یافته‌ها:** نتایج به‌دست‌آمده از تجزیه و تحلیل داده‌ها نشان داد که بین استرس شغلی، عدالت توزیعی، برونگرایی، شفافیت نقش، گرانباری نقش و احترام سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که عدالت توزیعی، گرانباری، عدالت رویه‌ای و استرس شغلی بهترین پیش‌بین‌های فرسودگی شغلی هستند و روی هم‌رفته ۴۸ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند. **نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می‌شود که برنامه ریزان و سیاست‌گذاران سازمان توجه به متغیرهای دخیل در ایجاد فرسودگی شغلی را در برنامه‌های کاری خود قرار دهند تا بدین‌وسیله از ایجاد فرسودگی شغلی در پرسنل جلوگیری کرده و زمینه برای بهره‌وری بیشتر فراهم گردد.

**کلمات کلیدی:** استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی، فرسودگی شغلی، عدالت سازمانی

۱. استادیار، مرکز تحقیقات علوم بهداشتی و گروه ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۲. دانشجوی دکتری آموزش بهداشت و ارتقاء سلامت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد ارگونومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی همدان، همدان، ایران.

۴. استادیار، گروه روانشناسی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران.

۵. \* (نویسنده مسئول) استادیار، گروه روانشناسی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران. پست الکترونیک: mjduosefi@gmail.com

۶. استادیار، گروه روانشناسی، دانشگاه خلیج فارس، بوشهر، ایران.

## مقدمه

حیات انسان در جامعه با کار سرشته شده است و بسیاری از جنبه‌های وجودی انسان از طریق کار و فعالیت روزانه به فعلیت می‌رسد. انسان کار می‌کند و از این رهگذر نه فقط به نیازهای مادی خود می‌رسد، بلکه بسیاری از خلأهای درونی و احتیاج‌های روانی خود را رفع می‌سازد. با وجود این، کار می‌تواند منبع فشار روانی نیز باشد. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب‌زای زیادی بر جای می‌گذارد (۱). مهم‌ترین عاملی که سلامت شغلی را به خطر می‌اندازد و منبع بسیاری از آسیب‌های شغلی می‌باشد، استرس شغلی است. استرس یکی از مواردی است که در تعیین سلامت یا بیماری انسان نقش و جایگاه مهمی دارد. پایه نظری پژوهش‌ها در زمینه اثرات استرس، مدل استرس تبدالی لازاروس (۱۹۹۹) است. طبق این مدل اگر استرس طی دوره‌های زمانی طولانی ادامه یابد واکنش‌های کوتاه‌مدت مواجهه با استرس، تبدیل به واکنش‌های بلندمدت مواجهه با استرس می‌گردد مانند مشکلات روان‌تنی، افسردگی، غیبت و از جمله فرسودگی شغلی (۲).

همان‌گونه که گفته شد یکی از علل ایجاد فرسودگی شغلی استرس شغلی می‌باشد. استرس شغلی حالتی است که در آن عوامل مرتبط با شغل در سلامت روان شناختی افراد تداخل می‌نماید. یافته‌های آماری نشان می‌دهد استرس و عوارض ناشی از آن همه‌ساله موجب از بین رفتن صدها روز کاری می‌شود و به‌طور متوسط روزانه یک‌میلیون نفر به علت اختلالات ناشی از آن، از حضور در محل کار خودداری می‌کنند. استرس شغلی تحت تأثیر تغییرات سازمانی از جمله کوچک‌سازی، فقدان حمایت اجتماعی و نوع مدیریت نیز قرار می‌گیرد (۳).

شفافیت نقش میزان درک فرد را از نقش بیان می‌کند (۴). ابهام نقش، به‌صورت بالقوه منجر به آسیب رساندن به ایفای نقش می‌شود (۵). بر طبق نظریه نقش، ابهام بالا منجر به رفتارهای تقلیدی و تصنعی توسط متصدی نقش خواهد شد که ممکن است باعث شود که وی دست از تلاش بردارد یا از مکانیسم‌های دفاعی برای تحریف واقعیت‌های شغلی استفاده کند (۶). بر عکس، افزایش شفافیت نقش باعث کاهش استرس نقش، کاهش تحریف واقعیت و کاهش رفتارهای

تصنعی می‌شود (۷). اگر کارکنان مفهوم روشنی از مسئولیت‌ها و چگونگی دستیابی به آن‌ها نداشته باشند، از مهارت‌ها و توانایی‌های ضروری برای انجام مؤثر کارشان آگاهی نخواهند داشت، بنابراین خطوط روشنی از وظایف و مسئولیت‌ها در ارتباط با شایستگی کارکنان، مورد نیاز می‌باشد (۸). ایتزاک و همکاران در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که عملکرد شغلی تحت سطوح شفافیت نقش بالا افزایش می‌یابد (۹). در پژوهش حاضر متغیر شفافیت نقش به‌عنوان پیش‌بین فرسودگی فرض شد. یکی از متغیرهای مهم دیگری که به رابطه آن با فرسودگی شغلی در این پژوهش پرداخته‌شده، گرانباری شغلی می‌باشد. در جو رقابتی امروزه، شرکت‌ها در پی کاهش اندازه سازمان‌ها می‌باشند که تحت عنوان کوچک‌سازی سازمانی معروف شده است. این استراتژی به‌منظور داشتن کارکنان کمتر جهت انجام کارهای بیشتر در سازمان‌ها اجرایی می‌شود. در کشور ایران هم این تحولات در حال انجام است که منجر به گرانباری می‌شود. البته باید بین گرانباری کیفی که "فرد مهارت‌ها و توانایی کمی جهت انجام شغل دارد" و گرانباری کمی که "فرد باید کارهای زیادی را در زمان کمی انجام دهد"، تمایز قائل شد. در این پژوهش متغیر گرانباری کمی؛ با توجه به خصوصی‌سازی سازمان‌ها در ایران و کاهش کارکنان سازمانی و افزایش کارهای کارکنان که به‌عنوان یکی از چالش‌های آینده محسوب می‌شود، به‌عنوان یکی از متغیرهای پیش‌بین فرسودگی شغلی در نظر گرفته شد.

در سازمان‌ها، قضاوت کارکنان در مورد ارزش خودشان بر مبنای احترامی است که از دیگران کسب می‌کنند (۱۰). تحقیقات در مورد همانندسازی در سازمان‌ها، از این ایده حمایت می‌کند که میزان احترام نسبت به فرد اطلاعات مهمی را برای او در ادراک از میزان ارزش خود در سازمان فراهم می‌کند (۱۱). احترام سازمانی به احترام و بزرگی در رفتار با کارکنان اشاره دارد و از طریق ارزیابی مثبت و تأیید از سوی دیگران باعث محافظت از عزت نفس مثبت کارکنان می‌شود. در نتیجه وجود احترام سازمانی به‌عنوان یکی از منابع ارزشمند شغلی می‌تواند به‌عنوان یک حایل در برابر ایجاد فرسودگی شغلی عمل کند.

در ارتباط با عدالت سازمانی مطالعات مختلفی بر اهمیت ادراک افراد از شرایط در محیط کار و تأثیری که این ادراک در ایجاد استرس و

پژوهشی خود قرار داده‌اند. پژوهش حاضر نیز با هدف بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در شرکت برق منطقه‌ای کرمان انجام گرفته است.

## مواد و روش‌ها

این پژوهش توصیفی و از نوع همبستگی است که به صورت مقطعی اجرا گردیده است. اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS ورژن ۱۸ و با استفاده از آزمون‌های آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه به روش گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان رسمی و شاغل تمام‌وقت شرکت برق منطقه‌ای کرمان است. نمونه آماری به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. تعداد کل اعضای جامعه برابر با ۲۰۰ نفر بود که با توجه به کوچک بودن جامعه پژوهشگران سعی در تمام شماری داشتند بنابراین پرسشنامه‌ها در اختیار تمامی افراد قرار گرفت و در نهایت از این تعداد ۱۵۸ پرسشنامه جمع‌آوری شد که بیست مورد از آن‌ها ناقص بود؛ یعنی درصد بازگشت پرسشنامه‌های تکمیل شده برابر با ۶۹ درصد بود و تعداد ۱۳۸ پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت که هم با توجه به جدول مورگان (۱۲۷ نفر) و هم با استفاده از فرمول کوکران (۱۳۱ نفر با سطح خطای ۵ درصد) برای جامعه ۲۰۰ نفری مناسب و قابل استفاده است. پرسشنامه‌ها توسط دو نفر ارزیاب آموزش دیده در زمینه اصول ارزیابی در اختیار اعضای جامعه قرار گرفت. ابتدا توضیحات لازم درباره هدف اجرای پژوهش به آزمودنی‌ها داده شد و پس از کسب رضایت آگاهانه، اعضای نمونه به پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. جهت جمع‌آوری اطلاعات در این پژوهش از ۷ پرسشنامه به شرح زیر استفاده شده است:

۱) پرسشنامه گرانباری شغلی اسپکتور و جکس: این پرسشنامه، شامل ۱۲ سؤال است. ضریب پایایی آلفای کرونباخ این مقیاس نیز ۰/۷۹ گزارش شده است (۱۵). گزینه‌ها هم لیکرتی ۵ درجه‌ای از "هرگز" تا "همیشه" می‌باشد.

۲) پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون: شامل ۲۲ سؤال می‌باشد که ۹ سؤال آن مربوط به خستگی هیجانی، ۵ سؤال آن

نهایتاً بیماری‌های وابسته به استرس می‌گذارند، تأکید کرده‌اند. عدالت سازمانی یکی از این ادراک‌ها است. عدالت سازمانی به ادراک افراد در مورد رفتار عادلانه با آن‌ها در محیط کار اشاره دارد که می‌توان آن را جزئی از عدالت اجتماعی به حساب آورد (۱۲). کارکنان وجود عدالت در کار را به‌عنوان یکی از ویژگی‌های محیط کاری ایده آل در نظر می‌گیرند، اما فقط طی ۵ سال گذشته است که تأثیر عدالت در کار بر روی سلامت کارکنان مورد توجه قرار گرفته است و پژوهش‌ها از رابطه بین ادراک از عدالت سازمانی و شاخص‌های سلامت مانند فرسودگی شغلی حمایت کرده‌اند. مثلاً یعقوبی، شیخه‌پور و دهمرده (۱۳۹۰) در پژوهشی که بر روی کارمندان انجام دادند به این نتیجه رسیدند که بین عدالت توزیعی، رویه‌ای، اطلاعاتی و بین فردی با سلامت روان کارکنان رابطه معکوس و معنی‌دار وجود دارد.

نظریه‌های شخصیت و سازه‌های حاصل از آن اثر قابل توجهی بر حیطه روانشناسی صنعتی و سازمانی از بعد نظری و کاربردی داشته‌اند. در حیطه پژوهش حاضر نیز، پژوهش‌های انجام‌گرفته از ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی پنج عامل بزرگ و فرسودگی شغلی حمایت کرده‌اند. به‌عنوان مثال کوکینوس در مطالعه خود در میان ۴۴۷ نفر از معلمان مدارس ابتدایی به این نتیجه رسیدند که استرس‌های کاری و ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی رابطه دارند و روان - رنجورخویی بهتر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند (۱۳). تصور بر این است که شخصیت به دو شیوه می‌تواند سلامت روانی را تحت تأثیر قرار دهد؛ اول به صورت غیرمستقیم و از طریق تأثیر بر سلامت جسمانی افراد، مثلاً از طریق تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر نوع پاسخ‌های فیزیولوژیکی افراد به تنیدگی. دوم از طریق تأثیری که ویژگی‌های شخصیتی بر ارزیابی‌های افراد از وضعیت سلامت عینی خود دارند (۱۴). به‌طور کلی و جدای از تمامی مباحث مطرح شده، موضوع کلیدی مورد توجه این است که آیا همه استرس‌زاهای شغلی و متغیرهای سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی یا یک جنبه منحصر به فرد از این متغیرها هستند که پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی هستند و باید به این سؤال پاسخ گفت که از بین این عوامل متعدد، کدام عوامل بهتر قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی هستند.

بنابراین همان‌گونه که به‌طور خلاصه مرور شد بررسی فرسودگی شغلی امری است که بسیاری از سازمان‌ها آن را در اولویت‌های

شد و تأیید قرار گرفت. ضریب پایایی آن در این پژوهش برابر با ۰/۸۵ به دست آمد. اجرای آزمون KMO برای کفایت نمونه‌برداری به ۰/۸۰ منتج شد که حاکی از منطقی بودن تحلیل عاملی و قابل گزارش بودن آن می‌باشد. از طرفی مقدار KMO بیانگر واریانس تبیین شده حداکثر عواملی است که از تحلیل عوامل حاصل شده اند و ارزش ویژه آن‌ها بالاتر از یک است و بیانگر همسانی درونی گویه‌های پرسشنامه می‌باشد. به عبارتی این گویه‌ها ۸۰ درصد واریانس احترام سازمانی در این مقیاس را تبیین می‌کنند. به این معنا مجموعه گویه‌های این پرسشنامه از یک واریانس مشترک قابل قبولی برخوردار هستند که به‌نوعی بیانگر اعتبار آزمون نیز می‌باشد.

### یافته‌ها

از کارکنان شرکت‌کننده در این پژوهش ۶۵ نفر زن و ۷۳ نفر مرد بودند. میانگین و انحراف استاندارد سن شرکت‌کنندگان در پژوهش ۳۷/۲۲ و ۷/۴۶ بود. همچنین قابل ذکر است که جوان‌ترین شرکت‌کننده در پژوهش ۲۳ سال و مسن‌ترین نیز ۶۱ سال سن داشت. دیگر ویژگی‌های توصیفی افراد شرکت‌کننده در پژوهش در جدول شماره ۱ آمده است.

جدول ۱: توزیع فراوانی ویژگی‌های دموگرافیک افراد مورد مطالعه

متغیر	ابعاد	فراوانی	درصد فراوانی
وضعیت تاهل	مجرد	۲۲	۱۵/۹
	متاهل	۱۱۶	۸۴/۱
نوع استخدام	رسمی	۱۱۵	۸۳/۳
	قراردادی	۲۳	۱۶/۷
نوع شغل	اداری	۱۰۸	۷۸/۳
	عملیاتی	۳۰	۲۱/۷
تحصیلات	کاردانی و پایین تر	۲۴	۱۷/۴
	کارشناسی	۹۳	۶۷/۴
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۲۱	۱۵/۲

سپس توسط سه کارشناس مورد بازبینی و روایی محتوایی آن مورد همان‌گونه که در جدول شماره ۱ دیده می‌شود، بیشتر افراد مورد مطالعه متاهل، دارای استخدام رسمی و نوع شغل اداری بودند. از لحاظ سطح تحصیلات نیز بیشتر افراد دارای سطح تحصیلات کارشناسی بودند. در جدول شماره ۲ میانگین، انحراف معیار و ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش ذکر شده است.

مربوط به مسخ شخصیت و ۸ سؤال مربوط به احساس کفایت می‌باشد. ضریب پایایی این پرسشنامه ۰/۹۰ گزارش شده است (۱۶). گزینه‌ها هم لیکرتی ۶ درجه‌ای است.

(۳) مقیاس استرس شغلی دیویس، رابینز و مک کی: این ابزار یکی از معتبرترین ابزارهای روان‌شناختی است. این ابزار دارای ۲۰ سؤال می‌باشد. اعتبار این پرسشنامه با استفاده از روش آزمون مجدد در همه موارد بالاتر از ۰/۷ بوده است (۱۷). گزینه‌ها هم لیکرتی ۵ درجه‌ای از "تقریباً همیشه" تا "هرگز" می‌باشد.

(۴) شفافیت نقش ساویر: این ابزار دارای ۱۰ سؤال است. ضریب پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ ۰/۷۵ گزارش شده است (۱۸). جواب‌ها روی طیف لیکرتی ۷ درجه‌ای از کاملاً شفاف تا کاملاً غیر شفاف درجه‌بندی شده است.

(۵) عدالت سازمانی کالکویت (۱۹): این ابزار دارای ۴ مقیاس عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی و عدالت بین فردی می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۲۰ سؤال است. نمره‌گذاری این پرسشنامه بر روی مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای، از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم انجام می‌گیرد. روایی این ابزار با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی مورد تأیید قرار گرفته است و میزان پایایی نیز با روش آلفای کرونباخ و تنصیف اسپیرمن-بروان به ترتیب ۰/۹۱ و ۰/۸۶ گزارش شده است (۲۰).

(۶) پرسشنامه‌ی شخصیتی NEO-FFI: در این پژوهش جهت بررسی ویژگی‌های شخصیتی از فرم کوتاه پرسشنامه نئو استفاده می‌شود که دارای ۵ زیر مقیاس است که به هر کدام از آن‌ها ۱۲ سؤال اختصاص یافته است. کاستا و مک‌کرای در پژوهشی روایی و پایایی آن را مورد تأیید قرار دادند و ضریب پایایی آن را بین ۰/۶۸ تا ۰/۸۳ گزارش کردند (۲۱). بابامیری و همکاران (۲۲) ضریب پایایی هر کدام از زیر مقیاس‌ها را به روش آلفای کرونباخ به این صورت گزارش کرده است: روان‌نژندی (۰/۸۰)، برون‌گرایی (۰/۷۶)، باز بودن به تجربه (۰/۵۸)، توافق پذیری (۰/۶۲) و با وجدان بودن (۰/۸۵).

(۷) پرسش‌نامه احترام سازمانی: این پرسشنامه ۵ سؤال دارد که روی مقیاس لیکرتی ۵ درجه‌ای از هرگز تا همیشه نمره‌گذاری می‌شوند. این پرسش‌نامه در سال ۲۰۰۶ توسط رامارجان، بارساد و بوراک ساخته شده است (۲۳). آن‌ها پایایی برابر با ۰/۸۲ برای این پرسش‌نامه گزارش کردند. این پرسش‌نامه ابتدا توسط محققان ترجمه

جدول ۲: ماتریس ضرایب همبستگی

مقیاس	۱- فرسودگی شغلی	۲- استرس شغلی	۳- عدالت توزیعی	۴- عدالت رویه‌ای	۵- عدالت اطلاعاتی	۶- عدالت بین فردی	۷- روان‌رنجورخویی	۸- برون‌گرایی	۹- تجربه‌پذیری	۱۰- توافق‌پذیری	۱۱- وجدانی بودن	۱۲- شفافیت نقش	۱۳- گرانباری نقش	۱۴- احترام سازمانی
میانگین	۵۰/۲۲	۳۹/۷۹	۱۵/۹۳	۱۲/۳۷	۱۹/۸۸	۱۹/۰۲	۲۹/۷۳	۳۱/۱۰	۰۸/۲۳	۳۴/۵۱	۳۵/۰۵	۳۰/۹۹	۳۳/۲۷	۱۸/۲۱
انحراف معیار	۱۳/۸۱	۰۵/۱۴	۳/۸۴	۳/۰۴	۱۸/۴	۳/۰۱	۵/۰۷	۴/۶۵	۱/۸۵	۳/۶۵	۳/۶۸	۷۴/۵	۲۹/۸	۵/۰۲
همبستگی	—	۰/۳۸۹**	-۰/۵۲۵**	-۰/۱۱۹	-۰/۰۹۹	-۰/۰۲۳	-۰/۰۵۱	-۰/۱۸۴*	-۰/۰۱۷	-۰/۱۰۸	-۰/۰۵۳	-۰/۳۲۰**	۰/۳۷۸**	-۰/۳۱۰**

\* $p \leq 0.05$       \*\* $p \leq 0.01$

همان‌گونه که در جدول شماره ۲ دیده می‌شود، بیشترین میانگین مربوط است به فرسودگی شغلی (۵۰/۲۲) و کمترین میانگین نیز مربوط است به عدالت رویه‌ای (۱۲/۳۷). ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که بین استرس شغلی و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنادار و بین عدالت توزیعی، منفی و معنادار وجود دارد. جدول شماره ۳ نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری به روش گام به گام نشان می‌دهد.

همان‌گونه که در جدول شماره ۲ دیده می‌شود، بیشترین میانگین مربوط است به فرسودگی شغلی (۵۰/۲۲) و کمترین میانگین نیز مربوط است به عدالت رویه‌ای (۱۲/۳۷). ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش نشان می‌دهد که بین استرس شغلی و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنادار و بین عدالت توزیعی،

جدول ۳: نتایج تحلیل رگرسیون

ضریب تعیین	سطح معناداری	t	ضرایب استاندارد	ضرایب غیراستاندارد		ضریب ثابت		
				خطای استاندارد	B			
۰/۲۷۶	۰/۰۰۱	۱۸/۶۸۱		۴/۲۹۸	۸۰/۲۹۱	ضریب ثابت	۱	
	۰/۰۰۱	-۷/۱۹۶	-۰/۵۲۵	۰/۲۶۲	-۱/۸۸۷			عدالت توزیعی
۰/۴۰۱	۰/۰۰۱	۱۰/۸۲۰		۵/۵۱۸	۵۹/۷۱۰	ضریب ثابت	۲	
	۰/۰۰۱	-۷/۶۱۵	-۰/۵۰۸	۰/۲۴۰	-۱/۸۲۵			عدالت توزیعی
	۰/۰۰۱	۵/۳۰۵	۰/۳۵۴	۰/۱۱۱	۰/۵۸۹			گرانباری
۰/۴۵۱	۰/۰۰۱	۸/۵۲۲		۵/۹۲۴	۵۰/۴۸۷	ضریب ثابت	۳	
	۰/۰۰۱	-۸/۵۰۹	-۰/۵۶۰	۰/۲۳۷	-۲/۰۱۳			عدالت توزیعی
	۰/۰۰۱	۵/۳۱۹	۰/۳۴۱	۰/۱۰۷	۰/۵۶۸			گرانباری
	۰/۰۰۱	-۳/۴۹۲	-۰/۲۳۰	۰/۲۹۸	-۱/۰۴۱			عدالت رویه‌ای
۰/۴۷۸	۰/۰۰۱	۵/۷۶۹		۶/۹۷۸	۴۰/۲۵۵	ضریب ثابت	۴	
	۰/۰۰۱	-۶/۹۶۲	-۰/۴۸۸	۰/۲۵۲	-۱/۷۵۲			عدالت توزیعی
	۰/۰۰۱	۵/۲۴۷	۰/۳۳۰	۰/۱۰۵	۰/۵۵۰			گرانباری
	۰/۰۰۱	-۳/۴۶۵	-۰/۲۲۳	۰/۲۹۲	-۱/۰۱۲			عدالت رویه‌ای
	۰/۰۰۹	۲/۶۳۴	۱۸۰	۰/۰۶۷	۰/۱۷۷	استرس		

متغیر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر ملاک و متغیرهای استرس شغلی، عدالت توزیعی، عدالت رویه‌ای، عدالت اطلاعاتی، عدالت

به‌منظور بررسی فرضیه اصلی در این تحقیق در مورد فرسودگی شغلی تحلیل رگرسیون به روش گام به گام انجام گرفت. در این قسمت

اجتماعی، شایستگی، دانش مربوط به راهبردهای مقابله و شایستگی اجتماعی. اگر منابع کافی در دسترس نباشد و یا راهبردهای مقابله‌ای نامناسب انتخاب شوند؛ مواجهه مداوم با استرس‌زها می‌تواند منجر به واکنش‌های کوتاه‌مدت گردد، مانند تغییرات فیزیولوژیک (افزایش ضربان قلب، فشارخون و میزان هورمون‌ها)، کاهش عملکرد، ناکامی، خشم و تحریک‌پذیری. اگر استرس همچنان طی دوره‌های زمانی طولانی ادامه یابد، واکنش‌های کوتاه‌مدت مواجهه با استرس تبدیل به واکنش‌های بلندمدت مواجهه با استرس می‌گردد، مانند اختلالات روان‌تنی، افسردگی، غیبت و فرسودگی شغلی (۲).

به گفته کوهن-کاراش و اسپکتور ادراک وجود عدالت مانع بسیاری از بیماری‌های ناشی از استرس می‌گردد و برعکس ادراک بی‌عدالتی در محیط کار باعث بیماری‌های ناشی از استرس می‌گردد (۲۹). ادراک بی‌عدالتی سازمانی زمانی به‌عنوان عاملی استرس‌زا شناخته می‌شود که باعث ایجاد هیجان منفی و پیامدهای مضر شود. همچنین بنا به تقسیم‌بندی بندی لیو از عوامل فشارزای سازمانی، ادراک بی‌عدالتی را می‌توان نوعی عامل فشارزای اجتماعی در شغل قلمداد کرد (۳۰). بر اساس نظر مسلش و شوافلی و لیتز که بر اساس نظریه‌های عدالت بنا شده‌است، زمانی که ادراک بی‌عدالتی در کارکنان به وجود می‌آید و آن‌ها در می‌یابند که مقدار کار با حقوق و توقعات آن‌ها یا انتظار و توقع فرد با سنجش وی در مقایسه با دیگران نامتناسب بوده‌است، شخص از نظر روانی خسته و فرسوده می‌شود و در گام بعدی سبب پیدایش بدبینی عمیق نسبت به کار می‌گردد (۳۱). همچنین خستگی و فرسودگی حاصل از ادراک بی‌عدالتی در بلندمدت می‌تواند به شکل فرسودگی شغلی مشخص گردد. تبیین دیگری در زمینه اثرات مثبت ادراک عدالت سازمانی می‌تواند به اثرات مثبت آن بر روی عواطف و احساسات اشاره کرد. پژوهشگران ادراک عدالت سازمانی را به دو دلیل مهم می‌دانند: ۱- ارتباط مستقیمی که با بهزیستی، نگرش و عملکرد کارکنان دارد و ۲- نقش حفاظتی آن در برابر اثرات منفی برخی عوامل مضر (۳۲). جدای از اثرات مستقیم ادراک عدالت سازمانی، نقش حفاظتی آن می‌تواند از طریق اثرات مثبت آن بر روی تجربه عواطف مثبت باشد.

در مورد برونگرایی باید گفت مؤلفه‌های برونگرایی در الگوی پنج عاملی شخصیت عبارت‌اند از: گرم بودن، معاشرتی بودن، قاطعیت،

بین‌فردی، روان‌رنجورخویی، برون‌گرایی، توافق‌پذیری، تجربه‌پذیری، وجدانی بودن، شفافیت نقش، گرانباری نقش و احترام سازمانی به‌عنوان متغیر پیش‌بین در نظر گرفته شد.

طبق نتایج جدول شماره ۳، عدالت توزیعی ۲۷ درصد از فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند که با ورود متغیر گرانباری شغلی به ۴۰ درصد افزایش می‌یابد. با ورود عدالت رویه‌ای و استرس شغلی این میزان به ۴۸ درصد رسیده‌است. در نهایت با ورود چهار متغیر، نتایج نشان می‌دهد که مدل ۴ نسبت به مدل‌های دیگر قادر به پیش‌بینی بهتری است. با توجه به ضرایب غیراستاندارد، معادله رگرسیون زیر به دست می‌آید:

$$\text{(استرس شغلی)} = (0/177) + (\text{عدالت رویه‌ای}) (-1/012) + (\text{گرانباری}) (0/550) + (\text{عدالت توزیعی}) (-1/752) + 40/255 = \text{فرسودگی شغلی}$$

## بحث

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی عوامل پیش‌بین فرسودگی شغلی بود. نتایج نشان داد که بین استرس شغلی و گرانباری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنادار و بین عدالت توزیعی، شفافیت نقش، احترام سازمانی و برونگرایی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد و متغیرهای پیش‌بین در مجموع ۴۸ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند.

یافته‌های این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌های دیگر (۲۳، ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸) همخوانی دارد. استرس‌زاهای محیط کار توسط افراد مورد ارزیابی قرار می‌گیرند، هم در ارزیابی اولیه و هم در ارزیابی ثانویه. استرس‌زها بر این اساس مورد ارزیابی قرار می‌گیرند که آیا سلامتی را تهدید می‌کنند و این که چگونه می‌توان با آن‌ها مقابله کرد. طی ارزیابی نخستین افراد یک محرک را به‌عنوان محرکی منفی یا محرکی مثبت و یا محرکی بی‌ارتباط با بهزیستی خود طبقه‌بندی می‌کنند. شناسایی یک محرک به‌عنوان محرک منفی اغلب با هیجان‌های ناخوشایند یا ناراحتی کلی همراه است. ارزیابی ثانویه شامل تحلیل جزئی‌تر و ایجاد راهبردهای مقابله‌ای ممکن است. احتمال موفقیت مقابله بستگی به منابع در دسترس دارد. چنین منابعی می‌توانند تأثیر استرس‌زها را تعدیل کنند. شماری از این منابع عبارت‌اند از: آزادی عمل در تصمیم‌گیری (کنترل)، حمایت



تکالیفی را انجام دهد و چه تکالیفی را کنار بگذارد (۶). کاهن و همکارانش اظهار داشتند فشاری که از این مسئله ناشی می‌شود و دشواری‌های تصمیم‌گیری در مورد عهده‌دار شدن تکالیف، فراتر از محدوده‌ی توانایی‌های افراد است (۶). مسئله تنها مقدار کار نیست، بلکه، دشواری انجام کار و رضایت از معیارهای کیفیت نیز مورد توجه می‌باشند. بنابراین می‌توان گفت زمانی که فرد با گرانباری نقش دست‌به‌گریبان باشد زمینه برای ایجاد فرسودگی شغلی بیشتر فراهم می‌شود.

در تبیین یافته‌ی مربوط به احترام سازمانی باید گفت فرض اولیه در تئوری همانندسازی اجتماعی این است که افراد تمایل دارند که به تصویرسازی از خودشان با توجه به گروه‌ها و سازمان‌هایی که به آن‌ها تعلق دارند، بپردازند. در راستای تئوری همانندسازی اجتماعی، افراد تا اندازه‌ای با سازمانی از لحاظ روان‌شناختی درگیر و دل‌بسته می‌شوند که عضویتشان در آن سازمان، هویت اجتماعی مثبت را برای آن‌ها به وجود آورد. بنابراین دریافت احساس ارزشمندی و احترام از سازمان باعث ایجاد احساس هویت مثبت در افراد می‌شود. در این راستا پیش‌بینی شده است که دریافت احساس احترام از سوی سازمان، سبب تجربه هیجانات مثبت توسط کارکنان می‌گردد. این احترام ادراک‌شده می‌تواند در مقابل اثرات زیان‌بار استرس نقش حائل یا ضربه‌گیر را داشته باشد (۳۴). بنابراین کسانی که احترام سازمانی را ادراک می‌کنند کمتر در نتیجه مواجهه با استرس از خود ضعف نشان داده و در نتیجه کمتر نیز دچار فرسودگی شغلی می‌گردند.

از آنجایی که این پژوهش سعی در اندازه‌گیری و سنجش مهم‌ترین متغیرهای مرتبط با فرسودگی شغلی را داشت، در نتیجه تعداد متغیرهای به‌کاربرده شده در این پژوهش افزایش پیدا کرد که منجر به همکاری کمتر از انتظار در افراد مورد مطالعه شد. همچنین از آنجایی که ارتباط برخی از متغیرها با فرسودگی شغلی مستقیم نیست یکی دیگر از محدودیت‌های این پژوهش عدم استفاده از الگوی مشخصی است که نقش متغیرهای میانجی را نیز در نظر گرفته باشد.

### نتیجه‌گیری

فرسودگی شغلی با تحت تأثیر قرار دادن کارکنان یک سازمان در نهایت تأثیر خود را در میزان بهره‌وری سازمان نمایان خواهد ساخت و

فعالیت، تهییج طلبی و هیجانات مثبت و این ویژگی‌ها نشان از گرایش به سرمایه‌گذاری علاقه و انرژی بر اشخاص و اشیاء به‌جای فعالیت‌های ذهنی و شخصی، برقراری روابط صمیمی با دیگران، مشارکت، معاشرت، ابراز احساسات و تجربه‌ی هیجانات مثبت در روابط با دیگران دارد. این عوامل به‌نوبه خود و از طریق افزایش حمایت‌های اجتماعی، کمک به فرد در کاهش دادن اضطراب، استرس و فشارهای روانی خویش، می‌تواند به افزایش سلامت روانی و جسمانی بیانجامد. به‌عنوان مثال کاملاً واضح است که ابعادی مانند گرم بودن و معاشرتی بودن به برقراری روابط بسیار و صمیمانه با دیگران اشاره دارد که خود یکی از راهبردهای مقابله با استرس است و باعث می‌شود این افراد در مواجهه با تنش‌ها از حمایت اجتماعی کافی برخوردار باشند؛ در نتیجه افراد برونگرا نسبت به افراد دیگر در مقابل تنش‌ها و استرس‌ها کمتر آسیب‌پذیر هستند.

پیچیدگی کمتر در کار با اضطراب و شکایت کمتر رابطه دارد و برعکس پیچیدگی در شغل با اضطراب و شکایت‌های بیشتر رابطه دارد. وانان و همکاران استدلال می‌کنند که ویژگی‌های شغل به‌عنوان یک منبع لذت (بالا بودن کنترل و پیچیدگی کم؛ به عبارتی همان شفافیت در نقش) می‌تواند باعث کاهش استرس شغلی شده و در فرد احساس شایستگی ایجاد کند و از سوی دیگر پایین بودن کنترل و پیچیدگی بالا (۳۳)؛ یا به عبارتی همان شفافیت پایین در نقش؛ باعث افزایش استرس و کاهش حرمت خود در فرد می‌شود. برخی از پژوهشگران در این زمینه استدلال می‌کنند که با افزایش شفافیت نقش به‌عنوان یکی از ویژگی‌های مشاغل، میزان پیچیدگی در شغل کاهش می‌یابد. با افزایش شفافیت نقش شرایطی به وجود می‌آید که فرد در انجام وظایف شغلی دچار سردرگمی نمی‌شود. وظایف روشن در هر شغلی می‌تواند برای فردی که انجام آن سمت شغلی را بر عهده دارد باعث تجربه هیجانات مثبت شود و از تجربه هیجانات منفی و استرس شغلی و در نتیجه فرسودگی شغلی پیشگیری کند.

در مورد گرانباری باید گفت که گرانباری نقش، در ارتباط با انجام مقدار مشخصی از کار در یک‌زمان معین، تعریف می‌شود. همان‌گونه که کاهن و همکارانش نشان دادند گرانباری زمانی تجربه می‌شود که شخص تصمیم می‌گیرد که در یک محدوده‌ی زمانی مشخص، چه

## تشکر و قدردانی

پژوهش حاضر طی قرار شماره ۹۲/۸۶ با شرکت برق منطقه‌ای کرمان انجام گرفته است. بدین‌وسیله از ریاست محترم سازمان و تمامی پرسنلی که ما را در انجام این پژوهش یاری نمودند تشکر و قدردانی به عمل می‌آید.

می‌تواند زمینه‌ساز تحمیل هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم زیادی بر سازمان باشد. از آنجایی که نتایج این پژوهش و پژوهش‌های مشابه مشخص‌کننده عوامل ایجاد فرسودگی شغلی هستند بنابراین پیشنهاد می‌شود که برنامه‌ریزان و سیاست‌گذاران سازمان توجه به متغیرهای دخیل در ایجاد فرسودگی شغلی را در برنامه‌های کاری خود قرار دهند تا بدین‌وسیله از ایجاد فرسودگی شغلی در پرسنل جلوگیری کرده و زمینه برای بهره‌وری بیشتر فراهم گردد.

## منابع

- Rashidi M, TeymouriNasab A, Ehrami M. The effects of burnout syndrome in research centers of oil industry & solutions to deal with It. *Journal of Human Resource Management in the Oil Industry*. 2009;3(6):47-65. [Persian]
- Babamiri M, Neisi A, Arshadi N, Zahiri A, Shahroie S. Investigate effort-reward imbalance and demand-control-support model in accession of psychosomatic symptoms. *Journal of Ilam University of Medical Sciences*. 2014;3(11):55-87. [Persian]
- Fletcher CE. Hospital RNs' job satisfactions and dissatisfactions. *Journal of Nursing Administration*. 2001;31(6):324-31.
- Bray SR, Brawley LR. Role efficacy, role clarity, and role performance effectiveness. *Small Group Research*. 2002;33(2):233-53.
- Blumenthal S, Lavender T, Hewson S. Role clarity, perception of the organization and burnout amongst support workers in residential homes for people with intellectual disability: A comparison between a National Health Service trust and a charitable company. *Journal of Intellectual Disability Research*. 1998;42(5):409-17.
- Kahn RL, Wolfe DM, Quinn RP, Snoek JD, Rosenthal RA. *Occupational stress: Studies in role conflict and ambiguity*. New York: Wiley; 1964.
- Rizzo JR, House RJ, Lirtzman SI. Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly*. 1970:150-63.
- Conger JA, Kanungo RN. The empowerment process: Integrating theory and practice. *The Academy of Management Review*. 1988;13(3):471-82.
- Fried Y, Slowik LH, Shperling Z, Franz C, Ben-David HA, Avital N, et al. The moderating effect of job security on the relation between role clarity and job performance: A longitudinal field study. *Human Relations*. 2003;56(7):787-805.
- Hodson R. *Dignity at work*: Cambridge University Press; 2001.
- De Cremer D, Tyler TR. Am I respected or not? Inclusion and reputation as issues in group membership. *Social Justice Research*. 2005;18(2):121-53.
- Bies RJ. Interactional (in) justice: The sacred and the profane. *Advances in Organizational Justice*. 2001:89-118.
- Kokkinos CM. Job stressors, personality and burnout in primary school teachers. *British Journal of Educational Psychology*. 2007;77(1):229-43.
- Chalabianloo G, Farshi MG. Relation of NEO-PI-R personality inventory and SCL-90-R: Ability of NEO inventory in mental health evaluation. *Journal of Behavioral Sciences*. 2010;4(1):51-8. [Persian]
- Spector PE, Jex SM. Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work scale, organizational constraints scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1998;3(4):356.
- Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 1999;7(1):63-74.
- Davis M, Robbins R, Mackay M. *The relaxation & stress reduction workbook*. New Harbinger Publications. Oakland, California; 2000.
- Sawyer JE. Goal and process clarity: Specification of multiple constructs of role ambiguity and a structural equation model of their antecedents and consequences. *Journal of Applied Psychology*. 1992;77(2):130-42.
- Colquitt JA. On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology*. 2001;86(3):386-400.
- Babamiri M, Zahiri A, Nisi A, Arshadi N, Shahroie S. Job Stressors as predictors of psychosomatic symptoms. *Journal of Ilam University of Medical Sciences*. 2015;23(1):45-55. [Persian]
- Costa PT, McCrae RR. Normal personality assessment in clinical practice: The NEO personality inventory. *Psychological assessment*. 1992;4(1):5-13.



22. Babamiri M, Neisi A, Arshadi N, Mehrabizade M, Beshlide Q. Job stressors and personality characteristics as predictors of psychosomatic symptoms at staff of a company in Ahwaz. *Journal of Psychological Achievements*. 2014;4(1):187-208. [Persian]
23. Ramarajan L, Barsade SG, Burack OR. The influence of organizational respect on emotional exhaustion in the human services. *The Journal of Positive Psychology*. 2008;3(1):4-18.
24. Singh P, Suar D, Leiter MP. Antecedents, work-related consequences, and buffers of job burnout among Indian software developers. *Journal of Leadership & Organizational Studies*. 2012;19(2):83-104.
25. Safikhani M. The relationship between organizational justice with burnout among employees in fars province gas company. *Arabian Journal of Business and Management Review*. 2014;3(6):209-16. [Persian]
26. Grant S, Langan-Fox J. Occupational stress, coping and strain: The combined/interactive effect of the Big Five traits. *Personality and Individual Differences*. 2006;41(4):719-32.
27. Dasgupta P. Effect of role ambiguity, conflict and overload in private hospitals nurses burnout and mediation through self efficacy. *Journal of Health Management*. 2012;14(4):513-34.
28. Salahian A, Gari A, Areezi H, Babamiri M. Examining the predictor factors of burn out. *IJNR*. 2012; 6(23):22-31. [Persian]
29. Cohen-Charash Y, Spector PE. The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 2001;86(2):278-321.
30. Yaghobi NM, Shaikhepoor Z, Dehmarde M. Study of relationship between perceptions of organizational justice and mental health. *Journal of Zabol University of Medical Sciences and Health Services*. 2013; 5(2):32-41. [Persian]
31. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52(1):397-422.
32. Heponiemi T, Elovainio M, Kouvonen A, Kuusio H, Noro A, Finne-Soveri H, Finne-Soveri H, Sinervo T. The effects of ownership, staffing level and organisational justice on nurse commitment, involvement, and satisfaction: A questionnaire study. *International Journal of Nursing Studies*. 2011;48(12):1551-61.
33. Vaananen A, Toppinen-Tanner S, Kalimo R, Mutanen P, Vahtera J, Peiró JM. Job characteristics, physical and psychological symptoms, and social support as antecedents of sickness absence among men and women in the private industrial sector. *Social Science & Medicine*. 2003;57(5):807-24.
34. Ellemers N, De Gilder D, Haslam SA. Motivating individuals and groups at work: A social identity perspective on leadership and group performance. *Academy of Management Review*. 2004;29(3):459-78

## Evaluation of Factors Affecting Job Burnout in Employees of Regional Electric Company, Kerman, Iran

Mohammad Babamiri, Azita Zahiri Harsini, Reza Tahmasebi, Zekrollah Morovati,  
Majid Yousefi Afrashte\*, Yousef Dehghani

Received: 28/06/2015

Accepted: 08/11/2015

### Abstract

**Introduction:** Job burnout can have negative effects on organizations and their employees. This study tried to investigate the relationships between job burnout and occupational stress, the four dimensions of organizational justice, personality characteristics, role clarity, and role overload.

**Material and Methods:** All full-time employees of the Regional Electric Company of Kerman (n = 200) were selected as the study sample. Finally, 138 usable questionnaires were collected. Previously designed questionnaires were used to measure work overload, occupational stress, role clarity, and organizational justice and respect. Maslach Burnout Inventory and NEO were also administered. Pearson's correlation and multiple regression analyses were applied to analyze the data. All analyses were performed using SPSS 16.0.

**Results:** Job burnout was significantly related with occupational stress, distributive justice, extraversion, role clarity, role overload, organizational respect. Multiple regression analysis suggested distributive justice, overload, procedural justice, and occupational stress as the best predictors of job burnout. These factors explained 48% of the variance in burnout.

**Conclusion:** According to the results of this study, policymakers and planners of the organization are recommended to pay more attention to parameters contributing to job burnout. This will prevent job burnout among the personnel and promote organizational efficiency.

**Keywords:** Job stress, Personality characteristics, Burnout, Organizational justice

1. Assistant Professor, Department of Ergonomics and Research Center for Health Sciences, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.
2. Ph.D Student of Health Education & Promotion, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran
3. M.Sc. Student in Ergonomics, School of Public Health, Hamadan University of Medical Sciences, Hamadan, Iran.
4. Assistant Professor, Psychology Department, Zanjan University, Zanjan, Iran.
5. **\*(Corresponding Author)** Assistant Professor, Psychology Department, Zanjan University, Zanjan, Iran. E-mail: mjduosefi@gmail.com
6. Assistant Professor, Psychology Department, Persian Golf University, Boushehr, Iran.