

Biannual Journal of Applied
Counseling
2013, 3 (2), 79-92
Received: 17 Sep 2013
Accepted: 05 April 2014

دو فصلنامه مشاوره کاربردی
۹۲-۷۹، ۳ (۲)، ۱۳۹۲
دریافت: ۹۲/۰۶/۲۶
پذیرش: ۹۳/۰۱/۱۶

رابطه اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، حمایت خانواده و حمایت همکاران با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی شهر اهواز

The Relationship Between Work Engagement, Self-Efficacy for Work/Family Conflict Management, Family and Work Support with Job Burnout among Administrative Office Personnel's in Ahvaz

Khaled Aslani
Abbas Amanalahi
Zohre Saidi
Kobra Sardari Nasab

خالد اصلانی*
عباس امان الهی**
زهره سعیدی***
کبری سرداری نسب***

Abstract

The aim of this study was to investigate the relationship between work engagement, self-efficacy for work/family conflict management, family and work support with job burnout among administrative office personnels in Ahvaz. The sample consisted of 180 administrative office personnel's selected through random cluster sampling method. The participants completed five questionnaires (Self-Efficacy for Work/Family Conflict Management Scale, Family support, work support, job burnout and work engagement Scale). The results of this study indicated that there was a significantly negative relationship between self-efficacy for work/family conflict management, work engagement, family support and job burnout. Stepwise regression analysis showed that self-efficacy for work/family conflict management, and work engagement could predict job burnout. There was no significant relationship between work support in work and family duty and family support in work duty and job burnout.

Keywords: self-efficacy for work/family Conflict management, work engagement, family and work support, job burnout

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، و حمایت خانواده و حمایت همکاران با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی شهر اهواز بود. پژوهش حاضر توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش کارکنان اداره های دولتی شهرستان اهواز بودند. تعداد ۱۸۰ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای از بین چهار اداره دولتی انتخاب شدند. از شرکت کنندگان در پژوهش خواسته شد که پرسشنامه های بهزیستی کاری (WES)، پرسشنامه فرسودگی شغلی (JBS)، پرسشنامه خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و خانواده- کار (SWFCMS)، پرسشنامه حمایت خانواده (FSS) و حمایت همکاران (WSS) را تکمیل کنند. یافته های تحقیق نشان داد که بین فرسودگی شغلی با اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار و خانواده- کار و حمایت خانواده در وظایف خانواده رابطه معنی دار معکوسی وجود دارد. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که اشتیاق کاری، و خودکارآمدی مدیریت تعارض کار- خانواده می توانند پیش بین های معنی داری برای فرسودگی شغلی باشند. بین حمایت همکاران در انجام وظایف خانوادگی و کاری و حمایت خانواده در انجام وظایف کاری با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری به دست نیامد.

واژه های کلیدی: خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، خودکارآمدی در مدیریت تعارض خانواده- کار، حمایت خانوادگی و کاری، اشتیاق کاری و فرسودگی شغلی

kh.aslani@scu.ac.ir

* استادیار گروه مشاوره دانشگاه شهید چمران اهواز نویسنده مسئول:

** استادیار گروه مشاوره دانشگاه شهید چمران اهواز

*** دانش آموخته کارشناسی مشاوره دانشگاه شهید چمران اهواز

مقدمه

به طور سنتی فرسودگی شغلی را یک واکنش به استرس های شغلی مزمن قلمداد می کنند که به صورت خستگی عاطفی، احساسات افسردگی گونه و فقدان توانایی های فردی مشخص می شود (شافولی و سالانوا، ۲۰۰۷). افرادی که دچار فرسودگی شغلی می شوند برای کنار آمدن با آن، اقدام به ایجاد فاصله، نگرش های منفی نسبت به کار و بدگمانی نسبت به همکاران می کنند (مسلش، شافولی و لیتر، ۲۰۰۱). تحقیقات دیگر نشان می دهد که خستگی و بدگمانی به علت فرسودگی شغلی ایجاد می شود (گرین، والکی و تایلر، ۱۹۹۱؛ مسلش، شافولی و لیتر، ۲۰۰۱ و شافولی و بونک، ۲۰۰۳).

گسترش تحقیقات در مورد فرسودگی شغلی نشان می دهد که این متغیر با متغیر اشتیاق کاری رابطه منفی دارد (مسلش و لیتر، ۱۹۹۷؛ شافولی و باکر، ۲۰۰۴؛ سالانوا، گراو، سیفره و لورنس، ۲۰۰۰ و شافولی، سالانوا، گوتزلازو و باکر، ۲۰۰۲a). اشتیاق کاری حالتی ذهنی است که با کار کامروا و مثبت ارتباط دارد که به جذب شدن در شغل، از خود گذشتگی و قدرتمندی توصیف می شود. (شافولی، سالانوا، گوتزلازو و باکر، ۲۰۰۲a). قدرت مندی به معنای سطوح بالای انرژی و تاب آوری روانی در کار، از خود گذشتگی به معنای اختصاص دادن تلاش به کار و مقاومت در مقابل مشکلات و جذب شدن یعنی تمرکز کامل و بودن شادمانه در کار در نظر گرفته شده است (شافولی و سالانوا، ۲۰۰۷). عمدتاً اشتیاق کاری را به عنوان تعهد شناختی به سازمان تعریف می کنند (بومراک، ۲۰۰۴؛ ریچمن، ۲۰۰۶ و شاو، ۲۰۰۵) یا میزان تلاش های خالصانه که فرد از خود در محیط کار نشان می دهد (فرانک، فینگان و تایلر، ۲۰۰۴). کراس و همکاران (۲۰۰۶) اشتیاق کاری را به عنوان عطش برای کار تعریف می کنند. در مورد ارتباط بین اشتیاق کاری و فرسودگی شغلی دو دیدگاه وجود دارد. مسلش و لیتر (۱۹۹۷) معتقدند اشتیاق کاری و فرسودگی شغلی دو قطب یک پیوستار هستند. آنها معتقدند که فرسودگی به عنوان فرسایش اشتیاق کاری قلمداد می شود، در حالی که انرژی به خستگی تبدیل می شود، درگیر بودن در کار به بدگمانی و خود کارآمدی به عدم کفایت تبدیل می شود. گروهی دیگر معتقدند که اشتیاق کاری آنتی تز مثبت فرسودگی شغلی است و از آن به عنوان درگیر بودن فعالانه در شغل تعبیر می کنند (شافولی و باکر، ۲۰۰۴). روابط فردی بر اشتیاق کاری تاثیر دارد. دوست (۲۰۰۵) معتقد است که افرادی که دارای هیجانان مثبت هستند، قادرند به صورت انعطاف پذیری فکر کنند، دارای ذهنی باز هستند و احتمالاً خود کنترلی بیشتری برای مواجهه بهتر با مشکلات دارند. تحقیقات مور (۲۰۰۴) و کرابتری (۲۰۰۵) نشان داد بین استرس خانوادگی و استرس مرتبط به کار رابطه وجود دارد. نتایج دو فراتحلیل نشان داد که متغیرهای کاری با تعارض کار- خانواده و متغیرهای خانوادگی با تعارض خانواده کار مرتبط هستند (بیرون، ۲۰۰۵؛ فورد، هنین و لانگ کمار، ۲۰۰۷).

محققان متعددی در خصوص رابطه بین فرسودگی شغلی با تقاضاهای شغلی (مانند انتظارات مراجعان و گرانباری شغلی) و منابع شغلی (مانند حمایت اجتماعی، کنترل شغل و بازخورد عملکرد) را در مورد پژوهش قرار داده اند (کوردرس و دوهرتی، ۱۹۹۳؛ لی و آشفورث، ۱۹۹۶، مسلش و لیتر، ۱۹۹۷ و

شافولی و انزمن، ۱۹۹۸). این دسته از محققان دریافته‌اند که شواهدی محکمی وجود دارد که در مدل منابع - تقاضای شغلی، رابطه مثبتی بین تقاضاهای شغلی و احساسات خستگی ناشی از فرسودگی وجود دارد و رابطه منفی بین منابع شغلی مانند حمایت اجتماعی با بدبینی وجود دارد. بدبینی یکی از ابعاد فرسودگی شغلی است (باکر، دمروتی، دی بویر و شافولی ۲۰۰۳a؛ ۲۰۰۳c؛ دمروتی و همکاران ۲۰۰۱). همچنین در خصوص رابطه مستقیم تقاضاهای مربوط به خانواده و منابع اشتیاق کارکنان شواهدی وجود دارد (گرتس و دمروتی، ۲۰۰۳). مونگومری و پیترز، شافولی و دن (۲۰۰۳) دریافته‌اند بین تقاضاهای روانی خانواده و بدگمانی از ابعاد فرسودگی شغلی، رابطه مستقیمی وجود دارد.

محققان به دو گونه تعارض کار- خانواده را مورد بررسی قرار داده‌اند. گروه اول بر تعارض کار- خانواده تمرکز کرده‌اند و معتقدند که تعارض بین اهداف کاری و خانوادگی می‌تواند به عنوان منبعی باشد که برون دادهای روان شناختی و جسمانی را تحت تاثیر قرار می‌دهد (بیچارچ، بامبرگر و کونلی، ۱۹۹۱؛ فرون راسل و کوپر، ۱۹۹۲). گروه دوم بر حمایت اجتماعی تمرکز دارند. آنها معتقدند که حمایت اجتماعی ایجاد شده به وسیله اعضای خانواده یا همکاران تاثیر مثبتی بر اشتیاق و سلامت کلی دارند (بیر و مکگراث، ۱۹۹۲؛ کوهن و ویلز، ۱۹۸۵). مدل های تعارض کار- خانواده بیان می‌کنند که وقتی تعارض کار- خانواده به وجود می‌آید، هم بر زندگی خانوادگی و هم بر زندگی کاری تاثیر می‌گذارد (بورک، ۱۹۸۸؛ گرینهوس و بیوتل، ۱۹۸۵؛ کولمن و گرینهوس و کانولی، ۱۹۸۲). تحقیقات دیگر نیز بر این نتیجه صحه می‌گذارند که خانواده بر کار و کار بر خانواده تاثیر می‌گذارد (فرون، راسل و کوپر، ۱۹۹۲؛ گوتک، سیرله و کلپا، ۱۹۹۱). درجه تاثیر استرس های تجربه شده بر افراد و راه های واکنش به آنها تحت تاثیر عواملی مانند ویژگی های شخصیتی، سبک زندگی، حمایت اجتماعی، نحوه ارزیابی استرس ها، حوادث زندگی و متغیرهای شغلی و اجتماعی است (رولینسون، ۲۰۰۵). تحقیقات نشان می‌دهد که منابع عمومی استرس شغلی می‌تواند بر فعالیت های سازمانی و حس کارکنان از اشتیاق درگیر بودن در شغل تاثیر داشته باشد (کوتزر و روتمن، ۲۰۰۷؛ دی بریون و تایلر، ۲۰۰۶). کوتزر و روتمن (۲۰۰۷) معتقدند عمده ترین منابع شغلی حمایت سازمانی، داشتن فرصت های پیشرفت، حمایت اجتماعی هستند که به طور مثبتی با اشتیاق کاری ارتباط دارند. تحقیقات زیادی مشخص ساختند که بین حمایت اجتماعی مانند حمایت زوجی، حمایت خانوادگی و حمایت مدیریتی با مشکلات مربوط به کار و خانواده رابطه منفی وجود دارد (بیرون، ۲۰۰۵؛ سینامون و ریچ، ۲۰۰۵؛ هامر، ساکسیوک، نیترو، توراتن و بیازیت، ۲۰۰۴).

فقدان منابع ارزشمند کاری، کارمندان را مضطرب خواهد کرد (هویفول، ۱۹۸۹) و فقدان منابع خانوادگی منجر به تعارضات کار- خانواده خواهد شد. خود کارآمدی به قضاوت افراد در مورد توانایی های خود برای انجام وظایف ویژه کاری برمی‌گردد (باندورا، ۱۹۹۷). افرادی که به توانایی های خود اعتماد دارند احتمالاً با قوت بهتری کارهای خود را انجام می‌دهند و خطرپذیری بیشتری در انجام کار دارند (موریسون و فلیس، ۱۹۹۹). افسردگی ناشی از روبرو شدن با مشکلات کاری می‌تواند سرریز شدن منفی

به خانواده را دامن بزند و زمانی را که برای سازگار شدن با شغل صرف خواهد کرد از زمان مفید خانواده خواهد گرفت (هلر و واتسون، ۲۰۰۵). مطالعه شافولی و سالانوا (۲۰۰۷) نشان داد که بین افکار خودکارآمدی و فرسودگی رابطه معکوسی وجود دارد. لو، سیو و کوپر (۲۰۰۵) معتقدند که خودکارآمدی یکی از متغیرهایی است که رابطه معکوسی با استرس های شغلی دارد. خودکارآمدی از نظر آنها یعنی اعتقاد افراد به اثربخشی خود است. اردونیز و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند که رابطه معکوسی بین حمایت اجتماعی و رضایت از نقش کاری و خودکارآمدی با تعارض کار - خانواده وجود دارد. سینامون (۲۰۰۶) نیز رابطه معکوسی بین خودکارآمدی در تعارض کار خانواده و تعارضای کاری خانوادگی بدست آورد. تحقیقات دیگری نیز رابطه بین افکار خودکارآمدی و برون دادهای شغلی مانند وظایف عملکردی (پجارس و میلر، ۱۹۹۵)، رفتارهای مرتبط با شغل (سداری و روبرتسون، ۱۹۹۲)، رفتارهای مشاوره حرفه ای کارآموزان مشاوره (اوبرین، هپنز، فلورس و بیکوس، ۱۹۹۷) را مورد بررسی قرار دادند. تحقیق هنسی (۲۰۰۷) که خودکارآمدی فردی به عنوان یک ویژگی می تواند به فرد کمک کند تا با چالش های شغلی سازگار شود.

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و حمایت خانوادگی و کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان ادارات دولتی شهر اهواز بود و همچنین تعیین پیش بین های فرسودگی شغلی از میان متغیرهای تعارض کار- خانواده، حمایت خانوادگی و کاری و اشتیاق کاری هدف دوم پژوهش حاضر بود. با توجه به پژوهش حاضر فرضیه های زیر مورد آزمون قرار گرفتند ۱- بین اشتیاق کاری و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. ۲- بین خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و خانواده کار و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. ۳- بین حمایت کاری و خانوادگی با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد و ۴- اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و خانواده کار، حمایت خانوادگی و حمایت همکاران، با فرسودگی شغلی را رابطه چندگانه وجود دارد.

روش

جامعه، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش، کارکنان اداره های دولتی شهرستان اهواز بود. تعداد ۱۸۰ نفر به صورت نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای انتخاب شدند. ابتدا از بین اداره های دولتی شهرستان اهواز چهار اداره به صورت تصادفی انتخاب و در مرحله دوم از بین هر کدام از اداره های انتخاب شده با توجه به نسبت نمونه برداری ۱۸۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. شرایط لازم برای شرکت در پژوهش عبارت بودند از: الف- رضایت داوطلبان برای شرکت در پژوهش، ب- متاهل بودن داوطلب و ج- داشتن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم. پس از تشریح اهداف پژوهش و آماده شدن داوطلبان برای

پاسخ گویی به پرسشنامه ها، مقیاس اشتیاق کاری (WES)^۱، مقیاس فرسودگی شغلی (JBS)^۲، مقیاس خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار-خانواده و خانواده-کار (SWFCMS)^۳، مقیاس حمایت خانواده (FSS)^۴ و حمایت همکاران (WSS)^۵ را تکمیل کنند. میانگین سنی کل آزمودنی ها و انحراف معیار سن آنها بود.

ابزار های پژوهش

مقیاس خودکارآمدی برای مدیریت تعارض کار - خانواده و خانواده کار: این مقیاس شامل دو خرده مقیاس خودکارآمدی برای مدیریت تعارض کار خانواده و خودکارآمدی برای مدیریت تعارض کار است که توسط سینامون (۲۰۰۶) تهیه شده است. این مقیاس ادراک خودکارآمدی برای مدیریت تعارض کار - خانواده و تعارض خانواده - کار را می سنجد. هر خرده مقیاس شامل ۴ سوال است که از ۰ تا ۹ درجه بندی شده است. سینامون (۲۰۰۲) پایایی هر دو خرده مقیاس را ۰/۸۶ گزارش کرده است. همچنین تحلیل عاملی اکتشافی با روش چرخش واریماکس، دو خرده مقیاس مستقل را نشان داد. روایی این خرده مقیاس در پژوهش حاضر با پرسشنامه فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفت که بین آنها ارتباط منفی معنی داری وجود داشت. همچنین پایایی این مقیاس در پژوهش حاضر برای خرده مقیاس خودکارآمدی برای مدیریت تعارض کار - خانواده ۰/۹۱ و برای خرده مقیاس خودکارآمدی برای مدیریت تعارض خانواده - کار ۰/۹۳ به دست آمد.

مقیاس فرسودگی شغلی: این پرسشنامه دارای ۲۲ سوال است که چهار عامل ۱-خستگی عاطفی ۲- عملکرد شخصی ۳- مسخ شخصیت ۴- درگیری را در دو بعد فراوانی و شدت می سنجد. مسلس و جکسون (۱۹۸۱) پایایی این پرسشنامه را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ به دست آوردند. همچنین این پژوهشگران روایی سازی این مقیاس را مناسب گزارش کردند. پایایی این پرسشنامه در تحقیق حاضر ۰/۸۸ بدست آمده و برای بررسی روایی همبستگی این پرسشنامه با پرسشنامه اشتیاق کاری به دست آمد و نتایج نشان داد که به طور معنی داری همبستگی معکوسی بین آنها وجود دارد.

مقیاس حمایت کاری: این مقیاس نسخه اصلاح شده خرده مقیاس حمایت کاری از پرسشنامه حمایت اجتماعی هاوس و ولز (۱۹۷۸) است که انواع حمایت اجتماعی از تجارب مرتبط با کار را می سنجد. این مقیاس به شیوه لیکرت از ۱ الی ۵ درجه بندی می شود و شامل دو خرده مقیاس حمایت خانواده از وظایف کاری و حمایت دوستان از وظایف کاری است. نمرات بالا نشان دهنده حمایت

1. work engagement scale
2. job burnout scale
3. Self-Efficacy for Work/Family Conflict Management Scale
4. family support scale
5. work support scale

اجتماعی بالا دارد. پایایی به دست آمده برای این مقیاس در یک نمونه ۱۷۲۵ نفری ۰/۹۰ بدست آمد. همبستگی این مقیاس با مقیاس تعارض کار/ خانواده منفی معنادار و با مقیاس کفایت در مدیریت تعارض کار/ خانواده رابطه مثبت معنادار بدست آمد. (فستینجر، ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه شد.

مقیاس حمایت خانواده: این مقیاس نسخه اصلاح شده خرده مقیاس حمایت خانوادگی از پرسشنامه حمایت اجتماعی هاوس و ولز (۱۹۷۸) است که انواع حمایت اجتماعی از تجارب مرتبط با خانواده را می سنجد. این مقیاس به شیوه لیکرت از ۱ الی ۵ درجه بندی می شود و شامل دو خرده مقیاس حمایت خانواده از وظایف خانوادگی و حمایت دوستان از وظایف خانوادگی است. نمرات بالا نشان دهنده حمایت اجتماعی بالا دارد. پایایی به دست آمده برای این مقیاس در یک نمونه ۱۷۲۵ نفری ۰/۹۰ بوده است. همبستگی این مقیاس با مقیاس تعارض خانواده/ کار منفی و با مقیاس کفایت در مدیریت تعارض خانواده/ کار مثبت به دست آمد. (فستینجر، ۲۰۰۵). در پژوهش حاضر پایایی این مقیاس به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۱ محاسبه شد.

مقیاس اشتیاق کاری: این مقیاس توسط شافولی و باکر (۲۰۰۳) تهیه شد. مقیاس اشتیاق کاری نقطه مقابل فرسودگی شغلی در پیوستار اشتیاق مرتبط به کار بوده و با مقیاس فرسودگی شغلی مسلسل رابطه معنی دار منفی دار دارد. این مقیاس شامل سه خرده مقیاس جذب، از خود گذشتگی و نیرومندی است و پایایی این خرده مقیاس ها به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۸۹ و ۰/۹۲ و برای کل مقیاس ۰/۹۳ گزارش شده است. در پژوهش حاضر پایایی کل مقیاس به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ و همبستگی آن با مقیاس فرسودگی شغلی منفی معنادار به دست آمد.

یافته ها

جدول ۱ میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمرات متغیرهای تحقیق را نشان می دهد.

جدول ۱

میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمرات، متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین نمره	بیشترین نمره
اشتیاق کاری	۶۰/۵۷	۱۶/۵۷	۷	۹۳
خودکارآمدی تعارض کار- خانواده	۲۷/۱۳	۶/۹۲	۴	۳۶
خودکارآمدی تعارض خانواده- کار	۲۸/۰۹	۶/۱۶	۱۱	۳۶
حمایت خانواده در انجام وظایف خانواده	۱۳/۶۱	۴/۹۵	۵	۲۴
حمایت همکاران در انجام وظایف خانواده	۱۱/۵۲	۵/۴۹	۵	۲۵
حمایت خانواده در انجام وظایف کار	۱۴/۴۶	۵/۳۹	۵	۴۵
حمایت همکاران در انجام وظایف کار	۱۳/۶۱	۴/۴۸	۵	۲۵
فرسودگی شغلی	۵۴/۸۰	۱۲/۷۶	۲۴	۸۹

همان طور که در جدول ۱ ملاحظه می شود میانگین و انحراف معیار به ترتیب برای متغیر میزان اشتیاق کاری ۶۰/۵۷ و ۱۶/۵۷، برای متغیر خودکارآمدی کار-خانواده ۲۷/۱۳ و ۶/۹۲، برای متغیر خودکارآمدی خانواده-کار ۲۸/۰۹ و ۶/۱۶، برای متغیر حمایت خانواده در وظایف خانه ۱۳/۶۱ و ۴/۹۵، برای متغیر حمایت همکاران در وظایف خانه ۱۱/۵۲ و ۵/۴۹، برای متغیر حمایت خانواده در وظایف کاری ۱۴/۴۶ و ۵/۳۹، متغیر حمایت همکاران در وظایف کاری ۱۳/۶۱ و ۴/۴۸ و برای متغیر فرسودگی شغلی ۵۴/۸۰ و ۱۲/۷۶ است. همچنین کمترین و بیشترین نمرات مربوط به متغیرهای پژوهش در جدول ۱ آمده است. در ادامه یافته های پژوهش، جدول ۲ همبستگی ساده بین متغیرهای پژوهش را نشان می دهد.

جدول ۲

ضرایب همبستگی بین اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، حمایت خانواده و حمایت همکاران با فرسودگی

	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
۱. خودکارآمدی تعارض کار خانواده	۱							
۲. خودکارآمدی تعارض خانواده کار	۰/۶۹۹***	۱						
۳. حمایت خانواده در وظایف خانواده	۰/۱۰۸	۰/۱۲۶	۱					
۴. حمایت همکاران در وظایف خانواده	۰/۰۱۸	۰/۰۱۸	۰/۶۱۳*	۱				
۵. حمایت خانواده در وظایف کاری	۰/۱۲۳	۰/۱۱۴	۰/۵۲۱*	۰/۵۴۸*	۱			
۶. حمایت همکاران در وظایف کاری	۰/۰۱۳	۰/۰۵۶	۰/۴۳۹*	۰/۴۸۸*	۰/۶۴۷*	۱		
۷. فرسودگی شغلی	۰/۳۵۹*	۰/۳۴۰*	۰/۲۳۵*	۰/۰۷۱	۰/۰۶۷	۰/۱۳۵	۱	
۸. اشتیاق کاری	۰/۳۷۳*	۰/۴۳۵*	۰/۲۲۷*	۰/۲۵۱*	۰/۲۱۵*	۰/۱۶۶*	۰/۶۲۲*	۱

* p<۰/۰۵

** p<۰/۰۱

*** p<۰/۰۰۱

اطلاعات جدول ۲ همبستگی منفی معنادار بین فرسودگی شغلی با اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، خودکارآمدی در مدیریت تعارض خانواده- کار و حمایت خانواده در وظایف خانواده با فرسودگی شغلی را نشان می دهد. بین حمایت همکاران در وظایف خانواده، حمایت خانواده در وظایف کاری، حمایت همکاران با فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنادار بدست نیامد.

جدول ۳

رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس متغیرهای پژوهش								
مدل	پیش بین	R	R ²	F	B	β	T	P
۱	اشتتیاق کاری	۰/۶۲۲	۰/۳۸۷	۱۱۲/۱۶	۰/۴۷۹	-۰/۶۲۲	-۱۰/۵۹	۰/۰۰۱
۲	خودکارآمدی	۰/۶۳۷	۰/۴۰۵	۶۰/۳۳	-۰/۲۷۲	-۰/۱۴۸	-۲/۳۶	۰/۰۱۹

کار - خانواده

اطلاعات جدول ۳ نشان می‌دهد که از بین متغیرهای پژوهش، اشتتیاق کاری و خودکارآمدی کار- خانواده می‌توانند پیش بین‌های معنی‌داری برای فرسودگی شغلی باشند و در مجموع این دو متغیر حدود ۰/۴۰ از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند.

بحث

اولین یافته پژوهش حاضر بررسی رابطه بین اشتتیاق کاری و فرسودگی کاری بود. بررسی تجزیه و تحلیل‌های آماری نشان داد که بین اشتتیاق کاری و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار منفی وجود دارد این یافته با نتایج تحقیقات مسلش و لیتر (۱۹۹۷)، شافولی و بکر (۲۰۰۴)، سالانوا، گراو، سیفره و لورنس (۲۰۰۰)، شافولی سالانوا، گوتزلازو و باکر (۲۰۰۲a)، فرانک، فینگان و تایلر (۲۰۰۴)، کوتزر و روتمن (۲۰۰۷) دی بریون و تایلر (۲۰۰۶) و کراس و همکاران (۲۰۰۶) همسو است. اکثر تحقیقات رابطه منفی معنی‌داری را بین اشتتیاق کاری و فرسودگی شغلی نشان می‌دهند. همان‌طور که نتایج تحقیق مسلش و لیتر (۱۹۹۷) نشان می‌دهد اشتتیاق کاری و فرسودگی شغلی دو قطب یک پیوستار هستند. همچنین شافولی و باکر (۲۰۰۴) معتقدند که فرسودگی شغلی به عنوان فرسایش اشتتیاق کاری قلمداد می‌شود، در حالی که انرژی به خستگی تبدیل می‌شود، درگیر بودن در کار به بدگمانی و خودکارآمدی به عدم کفایت تبدیل می‌شود. گروهی دیگر معتقدند که اشتتیاق کاری آنتی‌تز مثبت فرسودگی شغلی بوده و از آن به عنوان درگیر بودن فعالانه در شغل تعبیر می‌کنند. برطبق نتایج پژوهش مسلش، شافولی و لیتر (۲۰۰۱) افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند برای کنارآمدن با آن، با ایجاد فاصله، نگرش‌های منفی نسبت به کار و بدگمانی نسبت به همکاران واکنش نشان می‌دهند، در حالی که عمدتاً اشتتیاق کاری را به عنوان تعهد شناختی به سازمان تعریف می‌کنند (بومراک، ۲۰۰۴؛ ریچمن، ۲۰۰۶ و شاو، ۲۰۰۵) یا میزان تلاش‌های خالصانه که فرد از خود در کار نشان می‌دهد (فرانک، فینگان و تایلر، ۲۰۰۴). یا این که کراس و همکاران (۲۰۰۶) اشتتیاق کاری را به عنوان عطش برای کار تعریف می‌کنند. این تعاریف و توصیف‌ها با وضعیت فرسودگی شغلی متضاد است.

یافته دیگری که در این پژوهش بدست آمده رابطه بین خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و خودکارآمدی در مدیریت تعارض خانواده- کار با فرسودگی شغلی بود. بررسی نتایج تجزیه و

تحلیل همبستگی نشان داد بین خودکارآمدی تعارض کار- خانواده و خودکارآمدی تعارض خانواده- کار و فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد. این یافته با نتایج پژوهش های هوبفول (۱۹۸۹)، باندورا (۱۹۹۷)، موریسون و فلیس (۱۹۹۹)، هلر و واتسون (۲۰۰۵)، شافولی و سالانوا (۲۰۰۷)، لو، سیو و کوپر (۲۰۰۵)، اردونیز و همکاران (۲۰۰۱)، سینامون (۲۰۰۶)، پچارس و میلر (۱۹۹۵)، سدری و روبرتسون (۱۹۹۲)، اوبرین، هینر، فلورس و بیکوس (۱۹۹۷) و هنیسی (۲۰۰۷) همسو است. همان طور که نتایج پژوهشها نشان می دهد افرادی که به توانایی های خود اعتماد دارند، احتمالاً با قوت بهتری کارهای خود را انجام می دهند و خطرپذیری بیشتری در انجام کار دارند (موریسون و فلیس، ۱۹۹۹) و همچنین مطالعه شافولی و سالانوا (۲۰۰۷) نشان داد که بین افکار خودکارآمدی و فرسودگی رابطه معکوسی وجود دارد. بر این اساس لو، سیو و کوپر (۲۰۰۵) معتقدند که خودکارآمدی یکی از متغیرهایی است که رابطه منفی با استرس های شغلی دارد. خودکارآمدی از نظر آنها یعنی اعتقاد افراد به اثربخشی خود است. پژوهش دیگری که رابطه بین متغیرهای مورد نظر را تایید می کنند، پژوهش اردونیز و همکاران (۲۰۰۱) است. آنها معتقدند که رابطه معکوسی بین حمایت اجتماعی و رضایت از نقش کاری و خودکارآمدی با تعارض کار - خانواده وجود دارد. سینامون (۲۰۰۶) نیز رابطه معکوسی بین خودکارآمدی در تعارض کار خانواده و تعارضای کاری خانوادگی بدست آورد. نتایج این تحقیق و پژوهش های دیگری موید رابطه منفی بین خود کار آمدی تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار است.

پژوهش حاضر همچنین به بررسی رابطه بین خانواده در وظایف کاری و خانوادگی و همچنین حمایت همکاران در وظایف کاری و خانوادگی با فرسودگی شغلی پرداخت. نتایج نشان داد که بین حمایت خانواده در وظایف خانواده و وظایف کاری با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد. این نتیجه با نتایج تحقیقات بیچارچ، بامبرگر و کونلی (۱۹۹۱) فرون راسل و کوپر، (۱۹۹۲) بورک (۱۹۸۸)، گرینهوس و بیوتل (۱۹۸۵)، کوپلمن و گرینهوس و کانولی (۱۹۸۲)، فرون، راسل و کوپر (۱۹۹۲)، گوتک، سیرله و کلپا (۱۹۹۱)، رولینسون (۲۰۰۵)، بیرون (۲۰۰۵)، سینامون و ریچ (۲۰۰۵)، هامر، ساکسیوک، نیترو، توراتن و بیازیت (۲۰۰۴) همسو است. تحقیقات زیادی بر این نتیجه صحنه می گذارند که خانواده بر کار و کار بر خانواده تاثیر می گذارد (فرون، راسل و کوپر، ۱۹۹۲؛ گوتک، سیرله و کلپا، ۱۹۹۱). درجه تاثیر استرس های تجربه شده بر افراد و راههای واکنش به آنها تحت تاثیر عواملی مانند ویژگی های شخصیتی، سبک زندگی، حمایت اجتماعی، نحوه ارزیابی استرس ها، حوادث زندگی و متغیرهای شغلی و اجتماعی است (رولینسون، ۲۰۰۵). همان طور که نتایج تحقیقات نشان می دهد منابع عمومی استرس شغلی می تواند بر فعالیت های سازمانی و حس کارکنان از اشتیاق و درگیر بودن در شغل تاثیر داشته باشد (کوترز و روتمن، ۲۰۰۷؛ دی بریون و تایلر، ۲۰۰۶). همچنین بر این اساس کوترز و روتمن (۲۰۰۷) معتقدند عمده ترین منابع شغلی، حمایت سازمانی، داشتن فرصت های پیشرفت، حمایت اجتماعی است که به طور مثبتی با اشتیاق کاری ارتباط دارند. تحقیقات متعددی نشان دادند که بین حمایت اجتماعی (مانند حمایت زوجی، حمایت خانوادگی و حمایت مدیریتی) و مشکلات مربوط به

کار و خانواده رابطه منفی وجود دارد (بیرون، ۲۰۰۵؛ سینامون و ریچ، ۲۰۰۵؛ هامر، ساکسیوک، نیترو، توراتن و بیازیت، ۲۰۰۴). همچنین بین حمایت خانواده از وظایف کاری و حمایت همکاران از وظایف کاری و خانوادگی با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری به دست نیامد. بررسی نتایج و تحلیل رگرسیون چند متغیری نیز نشان داد که از بین متغیرهای پیش بین در این پژوهش، اشتیاق کاری و خودکارآمدی مدیریت تعارض کار خانواده پیش بین های معنی داری برای فرسودگی شغلی هستند.

نتیجه گیری

با توجه به نتایج پژوهش حاضر مبنی بر رابطه منفی معنادار اشتیاق کاری، خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده، و حمایت خانواده با فرسودگی شغلی، می توان جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی اقدامات متعددی انجام داد. پربارسازی و غنی سازی محیط کار، بالا بردن مهارت های افراد در جهت حل مشکلات و داشتن اعتماد به نفس و خودکارآمدی در مدیریت تعارض کار- خانواده و تعارض خانواده- کار، همچنین حمایت های خانوادگی و کاری از جمله این اقدامات است. توجه کارفرمایان به اشتیاق کاری کارکنان به عنوان یکی از مهمترین متغیرهای لازم در جهت داشتن کارکنانی کارآمد و پرتلاش بسیار حایز اهمیت است و می تواند به پربارسازی محیط کار کمک کند. همچنین داشتن افکار خودکارآمدی در مورد مدیریت تعارضات خانواده/کار می تواند بر بهره وری و بهبود محیط کاری کمک کند. از محدودیت های این پژوهش عدم توجه به تفاوت های جنسیتی است. این پژوهش به محیط کاری دولتی اختصاص داشت و تعمیم آن به محیط های کاری خصوصی باید با احتیاط صورت گیرد. مطالعات پیش بین های فرسودگی شغلی در زنان و مقایسه پیش بین های فرسودگی شغلی محیط های کاری دولتی و غیر دولتی از دیگر پیشنهاد های این مطالعه است.

منابع

- Bacharach, S. B., Bamberger, P., & Conley, S. (1991). Work-home conflict among nurses and engineers: Mediating the impact of role stress on burnout and satisfaction at work. *Journal of Organizational Behavior*, 12, 39-53.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Schaufeli, W. B. (2003c). Dual processes at work in a call centre: An application of the Job Demands-Resources model. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 12, 393-417.

- Bakker, A. B., Demerouti, E., De Boer, E. & Schaufeli, W. B. (2003a). Job demands and job resources as predictors of absence duration and frequency. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 341-56.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. New York: Freeman.
- Baumruk, R. (2004) 'The missing link: the role of employee engagement in business success', *Work span*, Vol 47, pp48-52.
- Beehr, T. A. (1985). The role of social support in coping with organizational stress. In T. A. Beehr & R. S. Bhagat (Eds.), *Human stress and cognition in organizations: An integrated perspective*. 375-398). New York: Wiley.
- Burke, R. J. (1988). Some antecedents and consequences of work-family conflict. *Journal of Social Behavior and Personality*, 3, 287-302.
- Byron, K. (2005). A meta-analytic review of work-family conflict and its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67(2), 169-198
- Cinamon, G.R. (2006). Anticipated work-family conflict: Effects of gender, self-efficacy, and family background. *The Career Development Quarterly*, 54, 202-215.
- Cinamon, R.G. & Rich, Y. (2005). Work-family conflict among female teachers. *Teaching and teacher education*, 21, 365-378.
- Coetzer, C.F. & Rothmann, S. (2007). Job demands, job resources and work engagement of employees in a manufacturing organization, *Southern African Business Review*, 11(1): 17-32.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis: *Psychological Bulletin*, 98, 310-357.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A review and integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18, 621-56.
- Crabtree, S. (2005) 'Engagement keeps the doctor away; A happy employee is a healthy employee, according to a GMJ survey', *Gallup Management Journal*, 13th January.
- De Bruin, G.P. & Taylor, N. (2006). *Sources of Work Stress Inventory: Technical Manual*. Johannesburg: Jopie van Rooyen & Partners.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F. & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.

- Fassinger, R.E., Giordan, J., Arseneau, J.R., Asay, P.A., Downing, V., Gallor, S.M., Hennessy, K., Patel, S.G., Roffman, M.S., Walton, H., & Greer, S.G. (2005). Project ENHANCE: Enhancing the participation of women scientists and engineers in chemical industry. Paper presented at the annual Fall meeting of the American Chemical Society, Washington, DC.
- Ford, M. T., Heinen, B. A., & Langkamer, K. L. (2007). Work and family satisfaction and conflict: A meta-analysis of cross-domain relations. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 57-80.
- Frank, F.D., Finnegan, R.P. and Taylor, C.R. (2004) 'The race for talent: retaining and engaging workers in the 21st century', *Human Resource Planning*, Vol 27, No 3, pp12-25.
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Geurts, S. A. E. & Demerouti, E. (2003). The work-home interface: State-of-the-art and future research agenda. In M. Schabracq, J. Winnubst & C.L. Cooper (Eds), *Handbook of work and health psychology*. Chichester: Wiley, pp. 279-312.
- Green, D. E., Walkey, F. H. & Taylor, A. J. W. (1991). The three-factor structure of the Maslach Burnout Inventory. *Journal of Social Behavior & Personality*, 6, 453-72.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B. A., Searle, S., & Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Hammer, T.H., Saksvik, P.Ø., Nytrø, K., Torvatn, H., & Bayazit, M. (2004). Expanding the psychosocial work environment: Workplace norms and work-family conflict as correlates of stress and health. *Journal of Developmental Health Psychology*, 9, (1), 83-97.
- Heller, D., & Watson, D. (2005). The dynamic spillover of satisfaction between work and marriage: The role of time and mood. *Journal of Applied Psychology*, 90(6), 1273-1279.
- Hennessy, K. D. (2007) Work-family balance: An exploration of conflict and enrichment for women in a traditional occupation. Dissertation submitted to the Faculty of the Graduate School of the University of Maryland,

College Park in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy.

- Hobfoll, S. E. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524.
- House, J.S. & Wells, J.A. (1978). Occupational stress, social support, and health. In A. McLean, G. Black, & M. Colligan (Eds.), *Reducing Occupational Stress: Proceedings of a Conference* (pp. 8-29). Washington, DC: National Institute for Occupational Safety and Health.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. H., & Connolly, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- Lee, R. T. & Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-33.
- Lu, C. Q., Siu, O. L., & Cooper, C. L. (2005). Managers' occupational stress in China: The role of managerial self-efficacy. *Personality and Individual Differences*, 38, 569-578.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B. & Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Montgomery, A. J., Peeters, M. C. W., Schaufeli, W. B. & Den O., M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with burnout and engagement. *Anxiety, Stress & Coping*, 16, 195-211.
- Moore, K. (2004) 'The healthy balance among work, family, and personal relationships: Fact or fiction?' *Proceedings of the APS Psychology of Relationships Interest Group 4th Annual Conference*, pp79-84.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: *extra role efforts to initiate workplace change* *Academy of Management Journal*, 42(4), 403-419.
- O'Brien, K.M., Heppner, M.J., Flores, L.Y., & Bikos, L.H. (1997). The career counseling self-efficacy scale: Instrument development and training applications. *Journal of Counseling Psychology*, 44 (1), 20-31.

- Pajares, F., & Miller, M.D. (1995). Mathematics self-efficacy and mathematics mathematics performances: The need for specificity of assessment. *Journal of Counseling Psychology*, 42(2), 190-198.
- performances: The need for specificity of assessment. *Journal of Counseling Psychology*, 42, 190-198.
- Richman, A. (2006) 'Everyone wants an engaged workforce how can you create it?' *Work span*, Vol 49, pp36-39.
- Rollinson, D. (2005). *Organizational Behavior and Analysis: An Integrated Approach*. London: Prentice-Hall.
- Sadri, G., & Robertson, I.T. (1993). Self-efficacy and work-related behavior: A review and meta-analysis. *Applied Psychology: An International Review*, 42, 139-152.
- Salanova, M., Grau, R., Cifre, E., & Lorens, S. (2000). Computer training, frequency of use and burnout: The moderating role of computer self-efficacy. *Computers in Human Behavior*, 16, 575_590.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293–315.
- Schaufeli, W. B. & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M.J. Schabracq, J.A.M. Winnubst & C.L. Cooper (Eds), *Handbook of work and health psychology*. Chichester: Wiley, pp. 383–425.
- Schaufeli, W. B. & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V., & Bakker, A. (2002a). The measurement of burnout and engagement: A confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71_92.
- Schaufeli, W.B., & Bakker, A.B. (2004). Job demands, job resources and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293_315.
- Schaufeli, W. B. & Salanova, M. (2007). Efficacy or inefficacy, that's the question: Burnout and work engagement, and their relationships with efficacy beliefs. *Anxiety, Stress, and Coping*, 20(2): 177_196.
- Shaw, K. (2005). An engagement strategy process for communicators, *Strategic Communication Management*, 9, 3, 26-29.