

« فراسوی مدیریت »

سال دوم - شماره ۸ - بهار ۱۳۸۸

ص ۷۵ - ۹۲

## بررسی ارتباط بین سرسختی روانشناختی و خود تاب آوری با فرسودگی شغلی

دکتر محمد نریمانی<sup>۱</sup>

مسلم عباسی<sup>۲</sup>

### چکیده

هدف این پژوهش بررسی رابطه سرسختی روانشناختی و خود تاب آوری با فرسودگی شغلی در کارکنان زندان‌های استان اردبیل بود. نمونه این پژوهش شامل ۱۰۰ نفر کارکنان زندان‌های استان اردبیل بود که از طریق نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. برای جمع آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های سرسختی روانشناختی کوباسا، پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون (CD-RIS) و فرسودگی شغلی مسلش استفاده شده است. نتایج ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تاب آوری و سرسختی رابطه مستقیمی وجود دارد ( $r=0/409$ ). بین تاب آوری و تحلیل عاطفی رابطه معکوس معناداری وجود دارد ( $r= -0/386$ ). بین تاب آوری و مسخ شخصیت رابطه معکوس و معناداری وجود دارد ( $r= -0/379$ ). بین سرسختی و تحلیل عاطفی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد ( $r= -0/344$ ). بین سرسختی

<sup>۱</sup> دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه محقق اردبیلی (Narimani@uma.ac.ir)

<sup>۲</sup> کارشناسی ارشد روانشناسی

و مسخ شخصیت رابطه معکوس معناداری وجود دارد ( $r = +/۴۳۸$ ). بین تاب آوری و سرسختی با فقدان موفقیت فردی رابطه معناداری وجود ندارد ( $r = ۰/۰۸۳$ ). نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیری نشان داد که تاب آوری و سرسختی در پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان زندان های استان اردبیل سهم معناداری دارند. یعنی متغیرهای تاب آوری و سرسختی فرسودگی شغلی کارکنان زندان های استان اردبیل را پیش بینی می کنند.

**واژه های کلیدی:** فرسودگی شغلی، تاب آوری و سرسختی.

### مقدمه

توجه ویژه به وضعیت روانشناختی کارکنان، موضوع تازه ای نیست. در دهه های اخیر توجه به استرس شغلی و مطالعه پیامدهای آن گسترش روزافزونی یافته است که از جمله دلایل آن تأثیر استرس شغلی در بروز بیماریهای روان تی (مانند فشار خون و مشکلات گوارشی) و همچنین شیوع استرس شغلی در سطح وسیعی در جامعه است. اما در این رابطه باید گفت که در حیطه شغلی پدیده استرس اجتناب ناپذیر است که به نوبه خود در برخی از مشاغل به دلیل نوع وظایف و مسئولیتهای خاص، با استرسهای زیادی همراه است. دیک<sup>۱</sup> معتقد است که وقتی فرد در معرض فشار روانی طولانی و مداوم قرار گیرد و قادر به تطبیق خود نباشد دچار فرسودگی شغلی می شود (دیک، ۱۹۷۹، به نقل از پاکی، ۱۳۸۰). فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> (خستگی عاطفی ناشی از کار) واکنشی ممتد به محرکهای تنش زای مزمن عاطفی و بین فردی در کار می باشد که به کمک سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی (حس ناکارآمدی) توصیف می شود (مسلش، ۲۰۰۳، ۴۷). و فشار مزمنی را ایجاد می کند که ناشی از

<sup>۱</sup> - Dik

<sup>۲</sup> - Job burnout

ناهماهنگی یا عدم تعانس میان کارگر و شغل می شود. سندرم فرسودگی شغلی از سه جزء تشکیل شده که امروزه در کانون توجه محققان و روانشناسان است. اجزای این سندرم عبارت از فرسودگی جسمی (خستگی و فقدان نیرو)، فرسودگی هیجانی (افسردگی احساسات مربوط به درماندگی) و فرسودگی نگرشی یا دگرسان بینی خود. این عارضه امروزه درصد قابل توجهی از کارمندان و کارکنان را در سازمانها رنج می دهد و به علت کاهش توان کاری آنها و در نتیجه کارآمدی پایین، توجه محققان و همچنین مدیران سازمانها را به خود مشغول داشته است. این عارضه حتی زندگی خارج از محیط کار و زندگی خانوادگی را نیز با اختلال مواجه می سازد. کاهش کارایی، نارضایتی شغلی، کاهش سلامت عمومی و پایین آمدن سطح مقاومت و تحمل از جمله پیامدهای فرسودگی شغلی است.

مسلش<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۷۶)، بوریش (۲۰۰۲)، آلمر (۲۰۰۲) فیلان (۱۳۸۱)، بدری گرگری (۱۳۸۴) و زارع (۱۳۸۲) در پژوهشهایی نشان دادند عواملی وجود دارند که می توانند بر روی فرسودگی شغلی تأثیر بگذارند که این عوامل باید به دقت مورد شناسایی قرار بگیرند. از جمله این عوامل ویژگی شخصیتی تاب آوری<sup>۲</sup> و سرسختی<sup>۳</sup> است، که به عنوان دو متغیر دیگر در این پژوهش مورد بررسی قرار می گیرد. سرسختی ویژگی شخصیتی است که ممکن است نحوه مقابله با استرسها را در افراد تعدیل کند یعنی آنها را در تحلیل موفقیت آمیز موقعیت استرسزایاری می کند. سوزان آولت کوباسا<sup>۴</sup> (۱۹۷۹) سرسختی را ویژگی شخصیتی پیچیده ای معرفی می کند که از سه مؤلفه چالش<sup>۵</sup>، کنترل<sup>۶</sup> و تعهد<sup>۷</sup> تشکیل شده است. زارع (۱۳۸۲) در پژوهشی با عنوان «مقایسه رابطه حمایت

<sup>۱</sup> - Maslach

<sup>۲</sup> - Resilience

<sup>۳</sup> - Hardiness

<sup>۴</sup> - Kobasa

<sup>۵</sup> - Challenge

<sup>۶</sup> - Control

<sup>۷</sup> - Commitment

اجتماعی و سرسختی با فرسودگی شغلی رانندگان شرکتهای اتوبوسرانی و تاکسیرانی شهر تهران» نشان داد که حمایت اجتماعی و سخت رویی هر یک با مؤلفه احساس تحلیل عاطفی ارتباط معکوس و منفی دارند، حمایت اجتماعی و سرسختی هر یک با مسخ شخصیت ارتباط معکوس دارند و با احساس موفقیت فردی ارتباط مستقیم و مثبت دارند. از سوی دیگر بین میزان سرسختی و مسخ شخصیت و احساس موفقیت فردی در دو گروه تفاوت معناداری وجود داشت. در این پژوهش بالاترین میزان فرسودگی شغلی در مؤلفه احساس تحلیل عاطفی (۵۵ درصد) گزارش شد. جودی و همکاران (۱۹۹۹) در پژوهشی نشان دادند که سطح بالایی از سرسختی اثرات میانجیگرانه بر استرس داشته و با میزان پایین بیماری و افسردگی مرتبط می باشد. کوباسا (۱۹۹۴) در طی مطالعه ای پی برد مدیران مرد با درجه بالایی از سرسختی علی رغم اینکه در سراسر زندگی با وقایع استرسزا مواجه هستند، کمتر دچار بیماری شده و از سلامت بیشتری برخوردارند. یافته ها نشان داد که افراد با سخت رویی پایین بیشتر تحت تأثیر اثرات منفی استرس هستند (به نقل از جمهوری، ۱۳۸۰، ۲۱).

مدی (۱۹۸۷) در پژوهشی نشان داد که سرسختی بالاتر، موفقیت تحصیلی بیشتری را نیز به همراه دارد. سوتر و همکاران (۱۹۹۶) روابط متقابل سرسختی، استرس شغلی و سلامتی را در ۱۲۶ پرستار مورد بررسی قرار دادند. آنها در این پژوهش دریافتند که میزان تحلیل عاطفی در پرستاران بطور معناداری بالاتر از جمعیت عمومی است. اما نمرات بدست آمده در مقیاسهای مسخ شخصیت و موفقیت فردی معنادار نیست، همچنین نمرات بدست آمده در پرسشنامه سرسختی حکایت از میزان سرسختی پایین آنها بوده است. در نهایت اینکه در این پژوهش پرستاران نمرات بیشتری را در تحلیل عاطفی و نمرات کمتری را در سرسختی نسبت به جمعیت عمومی گزارش کرده اند (به نقل از تیموری، ۱۳۸۳، ۱۱۲). در بررسی که بویل و همکاران (۱۹۹۱) در رابطه با ویژگی شخصیتی سرسختی،

راهبردهای مقابله ای حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی در پرستاران مراقبتهای ویژه انجام دادند، سرسختی پیش بینی کننده معناداری در رابطه با فرسودگی شغلی بود و همبستگی منفی با استفاده از مکانیزمهای مقابله ای هیجان محور داشت (به نقل از جعفر پور، ۱۳۷۶). راش<sup>۱</sup> و همکاران (۱۹۹۵) به بررسی نقش سرسختی، در واکنش افراد به تغییرات اجباری در محیط کار یا فضای شغلی افراد پرداختند. تغییراتی که در محیط کار صورت می گیرد، چنانچه ماهیت اجباری و یا تحمیلی داشته باشد و کارکنان در ایجاد آن نقش نداشته باشند، موقعیتی پرتنش و فشارزا بوجود می آید. این پژوهشگران نتیجه گرفتند که عامل سرسختی با فشار روانی در محیط کاری فشارزا رابطه منفی و با رضایت شغلی رابطه مثبت دارند (به نقل از مجیدیان، ۱۳۸۴).

راف و لوترمن (۱۹۹۳) در تحقیقی با عنوان سرسختی به عنوان پیش بینی کننده فرسودگی شغلی و سپری در مقابل تنیدگی و فرسودگی شغلی نشان دادند که بین سرسختی و فرسودگی شغلی ارتباط معکوس معناداری ( $r = 0.66$ ) وجود داشت. در این تحقیق همچنین مشاهده شد که سرسختی یک پیش بینی کننده برای فرسودگی شغلی و سپری در ارتباط بین تنیدگی و فرسودگی شغلی است. مضافاً اینکه ارتباط بین سرسختی و تنیدگی قوی تر از ارتباط بین تنیدگی و فرسودگی شغلی است (به نقل از جعفر پور، ۱۳۷۶، ۶۱).

دومین متغیر پیش بین در این مطالعه خود تاب آوری است. خود تاب آوری به عنوان یکی از سازه های اصلی شخصیت برای فهم انگیزش، هیجان و رفتار مفهوم سازی شده است (بلاک<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲). ورنر و اسمیت<sup>۳</sup> (۱۹۹۲) خود تاب آوری را "ساز و کار ذاتی خود اصلاح گری انسان" می دانند. افزون بر آن به باور

<sup>1</sup> - Rush

<sup>2</sup> - Block

<sup>3</sup> Werner & Smith

ورنر (۱۹۹۷) خود تاب آوری، صرف نظر از خطرات تهدید کننده، عاملی بالقوه در همه افراد برای تغییر است. بلاک (۲۰۰۲) بر این باور است که خود تاب آوری، توانایی سازگاری سطح کنترل بر حسب شرایط محیطی می باشد (لترینگ، بلاک و فوندر، ۲۰۰۵، ۷۲). افراد خود تاب آور دارای رفتارهای خود شکنانه نیستند؛ از نظر عاطفی آرام هستند و توانایی تبدیل شرایط استرس زا را دارند (بلاک و فوندر، ۲۰۰۵، ۷۵). هسته مرکزی سازه خود تاب آوری را این پیش فرض تشکیل می دهد که "فطرتی زیست شناختی" برای رشد و کمال در هر انسان وجود دارد (برای نمونه طبیعت خود اصلاح گری ارگانسیم انسانی) که به طور طبیعی و در شرایط معین محیطی می تواند آشکار شود (ورنر، ۱۹۹۷، ۶۲). سامانی، صحراگر و جوکار (۱۳۸۶) بین تاب آوری و رضایتمندی از زندگی ارتباط مستقیم و معنی دار گزارش نمودند. ویسی، عاطف وحید و رضایی (۱۳۷۹) نشان دادند که در شرایط پر استرس کسانی که از سرسختی و تاب آوری بالاتری برخوردارند، سلامت روان بیشتری دارند تا کسانی که از سرسختی و تاب آوری پایین تری برخوردارند. به باور ماستن (۲۰۰۱) هنگامی که فاجعه از سر بگذرد و نیازهای اولیه انسانی تامین گردد، آن گاه تاب آوری به ظهور می رسد. در نتیجه فراین تاب آوری، اثرات ناگوار، اصلاح یا تعدیل می شوند و یا حتی ناپدید می گردند (توگاد و فردریکسون<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴؛ انزلیچت و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ فریبرگ<sup>۳</sup> و همکاران، ۲۰۰۶).

### روش پژوهش

طرح این پژوهش، طرح توصیفی از نوع همبستگی است. در این پژوهش متغیر فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان

<sup>1</sup> Tugade & Fredrickson

<sup>2</sup> Inzlicht. & etal

<sup>3</sup> Friborg & etal

موفقیت فردی) به عنوان متغیر ملاک محسوب می شوند و دو متغیر خودتاب آوری و سرسختی متغیرهای پیش بین هستند.

### جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه کارکنان زندان های استان اردبیل بودند ( $N=400$ ). نمونه این پژوهش شامل ۱۰۰ نفر از کارکنان زندان های استان اردبیل بود. که به روش نمونه گیری تصادفی ساده از بین کلیه کارکنان انتخاب شدند.

### ابزار تحقیق

برای جمع آوری اطلاعات از سه ابزار زیر استفاده شد:

۴ پرسشنامه فرسودگی شغلی: پرسشنامه فرسودگی شغلی (MBI) توسط مسلش و جکسون (۱۹۸۲) ساخته شده است که دارای ۲۲ عبارت و سه بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی می باشد که مقیاس فراوانی (تکرار) و شدت فرسودگی شغلی را اندازه گیری می کند. این پرسشنامه در سال ۱۳۷۱ توسط فیلیان ترجمه و اعتبار علمی آن تعیین شده است. بر اساس گزارش فیلیان میزان ثبات داخلی مقیاس فرسودگی شغلی مسلش و جکسون بین همبستگی قوی میان پاسخهای داده شده در مرحله آزمون مجدد بعدی است ( $r = 0/96$ ).

۴ مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون<sup>۱</sup> (CD-RIS): برای سنجش تاب آوری، مقیاس تاب آوری کونور و دیویدسون (۲۰۰۳)، (CD-RIS) به کار برده شد. کونور و دیویدسون (همان جا) این پرسشنامه را با بازبینی منابع پژوهشی ۱۹۹۱-۱۹۷۹ در زمینه تاب آوری تهیه نمودند. بررسی ویژگیهای روانسنجی این مقیاس در شش گروه: جمعیت عمومی، مراجعه کنندگان به بخش مراقبت های اولیه،

<sup>۱</sup>-Connor- Davidson Resilience Scale

بیماران سرپایی روانپزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر، و دو گروه از بیماران مبتلا به اختلال استرس پس از ضربه، انجام شده است. سازندگان این مقیاس بر این باورند که این پرسشنامه به خوبی می‌تواند افراد تاب آور را از غیر تاب آور در گروه‌های بالینی و غیربالینی جدا کند و می‌تواند در موقعیت‌های پژوهشی و بالینی به کار برده شود (محمدی، ۱۳۸۴). پرسشنامه تاب آوری کونور و دیویدسون ۲۵ گویه دارد که در یک مقیاس لیکرتی بین صفر (کاملاً نادرست) تا پنج (همیشه درست) نمره گذاری می‌شود. این مقیاس در ایران توسط محمدی (۱۳۸۴) هنجاریابی شده است. برای تعیین روایی این مقیاس نخست همبستگی هر نمره با نمره کل به جز گویه ۳، ضریب‌های بین ۰/۴۱ تا ۰/۶۴ را نشان داد. سپس گویه‌های مقیاس به روش مولفه‌های اصلی مورد تحلیل عاملی قرار گرفتند. برای تعیین پایایی مقیاس خود تاب آوری کونور و دیویدسون از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و ضریب پایایی ۰/۸۹ به دست آمد (محمدی، ۱۳۸۴).

۴ پرسشنامه سرسختی<sup>۱</sup>: پرسشنامه دیدگاه‌های شخصی کوباسا توسط کوباسا (۱۹۷۶) ساخته شده است که دارای ۵۰ ماده می‌باشد و آزمودنی باید میزان صحیح یا غلط بودن جملات را در یک مقیاس ۴ درجه‌ای از صفر تا سه مشخص می‌نماید. آزمون ویژگی شخصیتی سرسختی (کوباسا، ۱۹۷۶) توسط دژکام و قربانی (۱۳۷۳) ترجمه و روایی صوری و محتوایی آن محاسبه شده است. در مطالعه‌ای که توسط مدی (۱۹۹۴) صورت گرفته، براساس آلفای کرونباخ ثبات درونی این آزمون برای هر یک از مقایسه‌ها عبارت است از: چالش:  $a = 0.71$  کنترل:  $a = 0.84$  تعهد:  $a = 0.75$  سرسختی بطور کامل:  $a = 0.88$ . مطالعه جمهری (۱۳۸۰) نشان می‌دهد که مؤلفه‌های سخت‌رویی

<sup>1</sup>-Hardiness Inventory



یعنی تعهد، کنترل و چالش هر یک به ترتیب از ضریب پایایی ۰/۷۰، ۰/۵۲ و ۰/۵۲ برخوردارند و این ضرایب برای کل صفت سخت رویی ۰/۷۵ محاسبه شده است.

تحقیقات همبستگی، شامل کلیه تحقیقاتی است که در آنها سعی می شود رابطه بین متغیرهای مختلف با استفاده از ضریب همبستگی کشف یا تعیین شود (دلاور، ۱۳۸۰).

### روش گردآوری اطلاعات

بعد از تهیه فهرست اسامی کارکنان و انتخاب آنها، ابتدا هدف تحقیق برای آزمودنی ها بیان شد و سپس آزمونهای پژوهش در اختیار آنها قرار داده شد و از آنها خواسته شد نظر خود را با دقت بیان کنند. اطلاعات بصورت فردی و در محل کار کارکنان جمع آوری شد سپس داده های بدست آمده با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چند متغیری با شیوه گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

### یافته ها

جدول ۱. شیوع فرسودگی شغلی در بین کارکنان

| فرسودگی شغلی      | فراوانی | درصد فراوانی | فراوانی تراکمی |
|-------------------|---------|--------------|----------------|
| تحلیل عاطفی       | پایین   | ۸۲           | ۸۲             |
|                   | متوسط   | ۱۲           | ۹۴             |
|                   | بالا    | ۶            | ۱۰۰            |
| مسخ شخصیت         | پایین   | ۷۰           | ۷۰             |
|                   | متوسط   | ۲۷           | ۹۷             |
|                   | بالا    | ۳            | ۱۰۰            |
| فقدان موفقیت فردی | پایین   | ۸۶           | ۸۶             |
|                   | متوسط   | ۱۱           | ۹۷             |
|                   | بالا    | ۳            | ۱۰۰            |

نتایج مندرج در جدول شماره ۱ شیوع فرسودگی شغلی در آزمودنی ها را نشان می دهد. همانطور که در جدول مشاهده می گردد در تحلیل عاطفی ۸۲ درصد پایین، ۱۲ درصد متوسط و ۶ درصد تحلیل عاطفی بالا دارند. در مسخ شخصیت به ترتیب ۷۰ درصد پایین، ۲۷ درصد متوسط و ۳ درصد مسخ شخصیت بالا دارند. و در فقدان موفقیت فردی ۸۶ درصد پایین، ۱۱ درصد متوسط و ۳ درصد فقدان موفقیت فردی بالا دارند.

جدول شماره ۲. همبستگی بین مولفه های فرسودگی شغلی، خود تاب آوری و سرسختی

| سرسختی | خود تاب آوری | مولفه های فرسودگی شغلی |
|--------|--------------|------------------------|
| ۰/۰۲۴  | ۰/۰۸۳        | فقدان موفقیت فردی      |
| +۰/۴۳۸ | +۰/۳۷۹       | مسخ شخصیت              |
| +۰/۳۴۴ | +۰/۳۸۶       | تحلیل عاطفی            |

تمامی این ضرایب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار هستند.  $p < 0/01$

نتایج مندرج در جدول شماره ۲ همبستگی بین خود تاب آوری و سرسختی روانشناختی با مؤلفه های فرسودگی شغلی در آزمودنی ها را نشان می دهد. همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می گردد بین خود تاب آوری و تحلیل عاطفی رابطه معکوس معناداری وجود دارد ( $r = -0/386$ ). بین خود تاب آوری و مسخ شخصیت رابطه معکوس و معناداری مشاهده شده است ( $r = -0/379$ ). بین خود تاب آوری و فقدان موفقیت فردی رابطه معناداری وجود ندارد ( $r = 0/083$ ), ( $P < 0/01$ ). همچنین نتایج مندرج در جدول نشان می دهد بین سرسختی و تحلیل عاطفی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد ( $r = -0/344$ ). بین سرسختی و مسخ شخصیت رابطه معکوس و معناداری وجود دارد ( $r = -0/438$ ). بین سرسختی و فقدان موفقیت فردی رابطه معناداری وجود ندارد ( $r = 0/024$ ), ( $P < 0/01$ ).

جدول شماره ۳ همبستگی بین مؤلفه های سرسختی و فرسودگی شغلی و خود تاب آوری

| مؤلفه های سرسختی روانشناختی | فرسودگی شغلی | خود تاب آوری |
|-----------------------------|--------------|--------------|
| تعهد                        | +/۴۳         | ۰/۳۴         |
| چالش                        | +/۳۱۴        | ۰/۴۰         |
| کنترل                       | -/۳۶۶        | ۰/۳۰         |

تمامی این ضرایب همبستگی در سطح ۰/۰۱ معنی دار می باشند.  $p < 0/01$

نتایج مندرج در جدول شماره ۳ همبستگی بین مؤلفه های سرسختی روانشناختی و فرسودگی شغلی و خود تاب آوری در آزمودنی ها را نشان می دهد. همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می گردد بین متغیر تعهد و فرسودگی شغلی ( $r = -0/43$ ) رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. بین متغیر چالش و تحلیل عاطفی ( $r = -0/314$ ) رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و همچنین بین متغیر کنترل و تحلیل عاطفی ( $r = +0/366$ ) نیز رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. با توجه به جدول شماره (۳) ملاحظه می شود که همه مؤلفه های سرسختی با یکدیگر و با فرسودگی شغلی همبستگی معناداری دارند که برای مشخص کردن پیش بینی کننده ها از روش رگرسیون گام به گام استفاده شد.

همچنین برای بررسی ارتباط بین متغیرهای خود تاب آوری و سرسختی از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می شود بین متغیر تعهد و خود تاب آوری ( $r = 0/34$ ) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. بین متغیر چالش و خود تاب آوری ( $r = 0/40$ ) رابطه مثبت و معناداری وجود دارد و همچنین بین متغیر کنترل و تحلیل عاطفی ( $r = 0/30$ ) نیز رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ( $P < 0/01$ ).

جدول شماره ۴ خلاصه نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی

| متغیر ملاک   | متغیر پیش‌بین | MR      | RS    | F(p)  | B     | T    | P       |
|--------------|---------------|---------|-------|-------|-------|------|---------|
| فرسودگی شغلی | تعهد          | ۱۵۲۷/۱۲ | ۰/۱۸۵ | ۲۲/۲۷ | ۰/۷۹۷ | ۶/۴۴ | (۰/۰۰۰) |

نتایج مندرج در جدول شماره ۴ نتایج تحلیل واریانس برای بررسی معناداری رگرسیون گام به گام بین مؤلفه‌های سرسختی روانشناختی و فرسودگی شغلی در آزمودنی‌ها را نشان می‌دهد. همانطور که در جدول شماره ۴ مشاهده می‌گردد با توجه به جدول و نتایج تحلیل واریانس ملاحظه می‌شود که تنها یکی از مؤلفه‌های سرسختی (تعهد) به عنوان پیش‌بینی کننده وارد رگرسیون شده است که با توجه به میزان  $R^2$  این متغیر به تنهایی حدود ۱۸/۵ درصد از واریانس مربوط به فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند. این پیش‌بینی با توجه به میزان  $F$  بدست آمده ( $F = ۲۲/۲۷$ ) از نظر آماری در سطح خطای کمتر از یک هزارم ( $p < ۰/۰۰۱$ ) معنادار می‌باشد.

### بحث و نتیجه گیری

این فرض که بین خود تاب آوری و سرسختی روانشناختی با فرسودگی شغلی در کارکنان زندان‌های استان اردبیل رابطه مثبت وجود دارد، مورد تایید قرار گرفت. نتایج به دست آمده از این پژوهش با تحقیقات دیگر (برای مثال توگاد و فردریکسون، ۲۰۰۴؛ انزلیچت و همکاران، ۲۰۰۶؛ بیسلی و همکاران و ۲۰۰۳؛ ماستن، ۲۰۰۱ و فریبرگ و همکاران، ۲۰۰۶) همسویی دارد. این پژوهش‌ها گویای آن هستند که افراد دارای سرسختی و تاب آوری بالا، در شرایط استرس و موقعیت‌های ناگوار، سلامت روانشناختی خود را حفظ می‌نمایند و دارای سازگاری روانشناختی هستند و از این طریق باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی خود از کاری که در آن مشغول هستند می‌شوند. ولف (۱۹۹۵) در زمینه تاثیر مثبت تاب آوری و سرسختی بر فرسودگی شغلی بر ویژگی‌های اساسی افراد تاب آور که سلامت روان را ارتقاء می‌بخشد، مانند توان اجتماعی، توانمندی در حل

مساله، خودگردانی و احساس هدفمندی و باور به آینده ای روشن تاکید دارد. ماتسن (۲۰۰۱) تاب آوری افراد را عامل توانمندی آنان در راستای تغییر پیامد های پیشامد های ناگوار در جهت مثبت و کمک به حفظ سلامتی خود می داند. فریبرگ و همکاران (۲۰۰۶) نیز بر این باور هستند که تاب آور، ظرفیت و توانمندی افراد برای تغییر، صرف نظر از خطرات تهدید کننده را افزایش می دهد. جوزف و همکاران (۲۰۰۴) نیز بر این باور هستند که سرسختی و تاب آوری فرد را در برابر تیدگی ها، خستگی ناشی از کار و آثار نامطلوب شغاشان آنها را توانمند می سازد. انزلیچت و همکاران (۲۰۰۶) نیز تاب آوری و سرسختی را باعث کاهش اضطراب و افسردگی دانسته اند. به باور آنان، افراد تاب آور و سرسخت می توانند بر انواع اثرات ناگوار و خستگی های جسمانی و عاطفی ناشی از کار چیره شوند و سلامت روان خود را حفظ نمایند. به طور کلی می توان گفت که مولفه های سرسختی با به کارگیری راهبردهای سازگارانه تر مانند راهبردهای مساله مدار و افزایش ادراک توانایی های خود در رویارویی با منبع استرس موجب افزایش رضایت مندی از شغل، بهره وری بیشتر سازمان و در نهایت سلامت روان افراد می شوند. توگاد و فردریکسون (۲۰۰۴)، انزلیچت و همکاران (۲۰۰۶)، ماستن (۲۰۰۱)، و فریبرگ و همکاران (۲۰۰۶) نیز بر این باورند، سرسختی روانشناختی و خود تاب آوری در حفظ و ارتقاء سلامت روانی کارکنان، مقاومت در برابر حوادث ناگوار و افزایش انتظارات فرد از موفقیت موثر هستند.

همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که سرسختی روانشناختی با دو مولفه فرسودگی شغلی یعنی (تحلیل عاطفی)  $(r = -.344)$  و مسخ شخصیت  $(r = -.438)$  در کارکنان سازمان زندان های استان اردبیل رابطه معکوس و معناداری دارد و بین سرسختی روانشناختی و فقدان موفقیت فردی رابطه وجود دارد ولی این رابطه معنادار نیست  $(r = .24)$ ،  $(P < 0/01)$ . نتایج به دست آمده از این پژوهش ضمن تأیید تحقیقات دیگر (جودی و همکاران، ۱۹۹۹؛ زارع، ۱۳۸۲؛ سوتر و همکاران،

۱۹۹۶؛ سوآرز، گروسی و ساندین، ۲۰۰۷) حاکی از این است که هر چه بر میزان سرسختی روانشناختی افزوده شود از میزان تحلیل عاطفی و احساس مسخ شخصیت کاسته می شود و از طرفی از میزان موفقیت فردی پایین کارکنان کاسته می شود و موجب افزایش موفقیت فردی آنها می گردد. زارع (۱۳۸۲) در پژوهشی نشان داد که حمایت اجتماعی و سرسختی روانشناختی هر یک با مؤلفه احساس تحلیل عاطفی ارتباط معکوس و منفی دارند، حمایت اجتماعی و سرسختی روانشناختی هر یک با مسخ شخصیت ارتباط معکوس دارند و با احساس موفقیت فردی ارتباط مستقیم و مثبت دارند. از سوی دیگر بین میزان سرسختی روانشناختی و مسخ شخصیت و احساس موفقیت فردی در دو گروه تفاوت معناداری وجود داشت. جودی و همکاران (۱۹۹۹) در پژوهشی نشان دادند که سطح بالایی از سرسختی روانشناختی اثرات میانجیگرانه بر استرس داشته و با میزان پایین بیماری و افسردگی مرتبط می باشد. کوباسا (۱۹۹۴) در طی مطالعه ای پی برد مدیران مرد با درجه بالا از سرسختی روانشناختی علی رغم اینکه در سراسر زندگی با وقایع استرسزا مواجه هستند، کمتر دچار بیماری شده و از سلامت بیشتری برخوردارند. یافته ها نشان داد که افراد با سرسختی روانشناختی پایین بیشتر تحت تأثیر اثرات منفی استرس هستند (به نقل از جمهری، ۱۳۸۰).

راف و لوترمن (۱۹۹۳) در تحقیقی نشان دادند که بین سرسختی روانشناختی و فرسودگی شغلی ارتباط معکوس معناداری ( $r = 0/66$ ) وجود داشت. در این تحقیق همچنین مشاهده شد که سرسختی روانشناختی یک پیش بینی کننده برای فرسودگی شغلی و سپری در ارتباط بین تنیدگی و فرسودگی شغلی است. مضافاً اینکه ارتباط بین سرسختی روانشناختی و تنیدگی قوی تر از ارتباط بین تنیدگی و فرسودگی شغلی است (به نقل از جعفرپور، ۱۳۷۶). مجیدیان (۱۳۸۴) در پژوهش خود نشان داد که بین خودکارآمدی و استرس شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد، بین سرسختی روانشناختی و استرس شغلی رابطه معکوس و معناداری

وجود دارد، بین مؤلفه های سرسختی روانشناختی (چالش و تعهد) و استرس شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد و همچنین بین سرسختی روانشناختی و خودکارآمدی رابطه مستقیم، و خودکارآمدی با استرس شغلی رابطه معکوس معناداری وجود دارد. به عبارت دیگر مدیرانی که از سرسختی روانشناختی بالایی برخوردار بودند استرس شغلی کمتری را تجربه می کردند و همچنین مدیرانی که سرسختی روانشناختی بالایی داشتند از خودکارآمدی بالایی نیز برخوردار بودند.

این فرض که مؤلفه های سرسختی روانشناختی (تعهد، چالش و کنترل) با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان زندان های استان اردبیل رابطه چند گانه دارند مورد تایید قرار گرفت. ضریب رگرسیون متغیرهای پیش بین نشان می دهند که از میان مؤلفه های سرسختی روانشناختی (تعهد، چالش و کنترل) تنها مؤلفه تعهد می تواند واریانس فرسودگی شغلی را به صورت معنی داری تبیین کند. نتایج به دست آمده از این پژوهش ضمن تأیید نتایج تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران دیگر برای مثال (کوباسا، ۱۹۹۴؛ ۱۹۷۹؛ زارع، ۱۳۸۲) حاکی از این است که این متغیر به تنهایی حدود ۱۸/۵ درصد از واریانس مربوط به فرسودگی شغلی را تبیین می کند. این پیش بینی با توجه به میزان  $F$  بدست آمده ( $F = ۲۲/۲۷$ ) از نظر آماری در سطح خطای کمتر از یک هزارم ( $p < ۰/۰۰۱$ ) معنادار می باشد.

## منابع:

- بدری گرگری، ر. (۱۳۸۴). سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزمهای مقابله ای. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- جعفرپور، ح. (۱۳۷۶). ارتباط بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در معلمان مدارس عادی و استثنایی. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه تهران، تهران.
- جمهری، ف. (۱۳۸۰). بررسی رابطه بین سخت رویی و گرایش به افسردگی و اضطراب در بین زنان و مردان دانشجوی دانشگاههای شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- دلاور، ع. (۱۳۸۰). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، تهران، چاپ اول.
- زارع، م. (۱۳۸۲). مقایسه رابطه حمایت اجتماعی و سخت رویی با فرسودگی شغلی رانندگان اتوبوسهای شرکت واحد اتوبوسرانی و رانندگان شرکت تاکسیرانی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- سامانی، سیامک؛ جوکار، بهرام؛ صحراگرد، نرگس (۱۳۸۶). تاب آوری، سلامت روان و رضایت از زندگی. مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران، سال سیزدهم، شماره ۳، ۴۹۵-۲۹۰.
- فیلبان، ع. (۱۳۸۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای به کار گرفته شده توسط پرستاران بیمارستان های آموزشی شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- مجیدیان، ف. (۱۳۸۴). بررسی رابطه باورهای خودکارآمدی و سخت رویی با استرس شغلی مدیران مقطع متوسطه شهر سنندج. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران.
- ویسی، مختار؛ عاطف وحید، محمد کاظم؛ منصور (۱۳۷۹). تاثیر استرس شغلی بر خشنودی و سلامت روان: اثر تعدیل کننده سرسختی و حمایت اجتماعی. فصلنامه اندیشه و رفتار، سال ششم، شماره ۲ و ۳، ۴۸-۷۰.



- 
- Beasley, M., Thompson, T., & Davidson, J. (2003). Resilience in response to life stress: The effects of coping style and cognitive hardiness. *Personality & Individual Differences*, 34, 77-95.
  - Block, J. (2002). *Personality as an affect-processing system*. Mahwah, NJ: Erlbaum.
  - Freshwater, D., (2002). *Therapeutic Nursing*. London, sage.
  - Friberg, O., Hjemdal, O., Rosenvinge, O. H., Martinussen, M., Aslaksen, M., & Flaten, M. A. (2006). Resilience as a moderator of pain and stress. *Journal of Psychosomatic Research*, 61, 213-219.
  - Inzlicht, M., Aronson, J., Good, C., & McKay, L. (2006). A particular resiliency to threatening environments. *Journal of Experimental Social Psychology*, 42, 323-336.
  - Kobasa, S. C. (1979). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 37, 1-11.
  - Kobasa, S. C., & Puccetti, M. C. (1983). Personality and social resources in stress resistance. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 839-850.
  - Kobasa, S.C. (1979). Personality and resistance to illness. *American Journal of Community Psychology*, 7, 413-423.
  - Kobasa, S.C. (1976). Stressful life events, personality, and health: An inquiry into hardiness. *Journal of personality and Social psychology*, 37, 1-11.
  - Maddi, S. R., (1987). Hardiness training at Illinois Bell Telephone. In J. P. Opatz (Ed.), *Health promotion evaluation*, pp. 101-1115. Stevens point, WI: National Wellness Institute.
  - Maddi, S. R., (1994). *Hardiness and mental health*.
  - Maslach, .C., (1976). *Manual of the maslach burnout inventory (2ed.)*. Palo Alto: consulting psychologists press inc.

- Maslach, C., (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C., (2003). *Job Burnout: New Directions in Research and Intervention*. (Psychology Department, University of California, American Psychological Society).
- Maslach, C., Jackson, S., (1982). *Maslach Burnout Inventory*. Consulting psychologists press, Palo Alto, CA.
- Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56, 227-238.
- Tartaksky, D. S. (1993). Hardiness: Conceptual and methodological issues. *Image*, 25, 225-229.
- Soares, J.J.F., Grossi, G., Sundin, O., (2007). Burnout among women: associations with demographic/ socio-economic, work, life-style and health factors. *Archives of Women's Mental Health*.
- Tugade, M. M., & Fredrickson, B. L. (2004). Resilient individuals use positive emotions to bounce back from negative emotional experiences. *Journal of Personality and Social Psychology*, 86, 320-333.
- Vanderzee, K., & Wabeke, R., (2004). *Is Trait Emotional Intelligence Simply or More than Just a Trait?* University of Groningen, Groningen, the Netherlands.
- Werner, E. (1997). Vulnerable but invincible: High risk children from birth to adulthood. *Acta Paediatrica Supplement*, 422, 103-105.
- Werner, E., & Smith, R. S. (1992). *Overcoming the odds: High risk children from birth to adulthood*. Ithaca, NY: Cornell University.
- Wolff, S. (1995). The concept of resilience. *Australian and New Zealand Journal of Psychiatry*, 29, 565-574.