

## تأثیر عدم توازن پاداش نسبت به تلاش کارکنان بر فرسودگی شغلی به واسطه اهداف شغلی آنان □

### The Effect of Imbalance of Reward Relative to Personnel Effort on Burnout via Personal Work Goals Mediation. □

Hamid Reza Oreyzi, Ph.D. ✉

Samira Shapouri, M.Sc.

دکتر حمیدرضا عریضی\*

سمیرا شاپوری\*

#### Abstract

The aim of the current research was to investigate mediation and moderation (MEMO) effects of personal work goals between Effort Reward Imbalance Questionnaire (ERI) and burnout. The statistical population was personnel of an industrial company, among them 230 persons were selected randomly. Instruments were ERI, the Maslach Burnout Inventory-General Survey (MBI-GS) and the Personal Goal Scales. Hierarchical GLM show the direct and indirect effects via goal categories of the ERI component on burnout. The contribution of the work environment to the content of personal work goal was highlighted in addition to the rule of goal content as mediators between work environment and burnout. The findings also drew the attention toward three personnel goals of personnel interact with burnout namely well being, competency and job change.

**Keywords:** personal work goals, burnout, effort-reward imbalance

#### چکیده

هدف از پژوهش حاضر تعیین نقش واسطه ای و تعدیلی هدف های شغلی فردی در رابطه با عدم توازن تلاش- پاداش و فرسودگی شغلی بود. جامعه آماری پژوهش حاضر از میان کارکنان یک شرکت صنعتی ۲۳۰ نفر به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش حاضر، پرسشنامه عدم توازن تلاش- پاداش، سیاهه فرسودگی شغلی مسلسل- سنجش جامع و مقیاس هدف های شغلی فردی بودند. اثرات تعدیلی محتوای هدف بر فرسودگی شغلی نشان داد سه دسته از اهداف کارکنان یعنی بهزیستی روانشناختی، شایستگی و تغییر شغل، در رابطه بین محتوای هدف و فرسودگی شغلی معنادارند. علاوه بر این نقش شرایط کاری در تعیین محتوای اهداف شغلی فردی برجسته تر بود. یافته ها توجه را به سمت سه دسته هدف یعنی بهزیستی روانشناختی، شایستگی و تغییر شغل که کارکنان در مواجهه با فرسودگی شغلی برای خود بر می گزینند، معطوف می سازد.

**کلیدواژه ها:** هدف های شغلی فردی، فرسودگی شغلی، عدم توازن تلاش- پاداش

□ Department of Psychology, Isfahan University, I.R.Iran

✉ Email: s.shapouri@yahoo.com

□ دریافت مقاله: ۱۳۹۲/۱/۲۲ تصویب نهایی: ۱۳۹۲/۱۲/۴

\* دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه اصفهان

## ● مقدمه

دو الگوی اصلی که در خصوص طراحی شغل ارائه شده است الگوی مدیریتی و الگوی روانشناختی است. طراحی شغل روانشناختی برای آن انجام می‌گیرد که انگیزش کارکنان را بهبود بخشد، تنیدگی شغلی آنها را کاهش دهد و تعهد و عملکرد آنها را بهبود بخشد (عریضی و صباحی، ۱۳۸۸). در میان الگوهای طراحی شغل به شیوه روانشناختی دو مدلی که درصدد کاهش تنیدگی شغلی است عبارتند از: الگوی تقاضا-کنترل<sup>۱</sup> (کاراسک، ۱۹۷۹) و الگوی «عدم توازن تلاش-پاداش»<sup>۲</sup> (سیگریست، ۱۹۹۶). مدل تقاضا-کنترل عنوان می‌کند کارکنانی که نوعی عدم توازن بین تقاضاهای شغلی خود و میزان کنترل خود بر شغل، احساس می‌کنند به احتمال بیشتری تنیدگی و بیماری‌های جسمانی را تجربه می‌کنند (کاراسک، ۱۹۷۹). بنابر الگوی عدم توازن تلاش-پاداش، تلاش‌های کارکنان (مثل اضافه کاری، تحمل تنیدگی زمانی مداوم، پاسخ به تقاضاهای روز افزون شغل و...) باید به طریقی شایسته پاسخ داده شود؛ مثلاً با کسب درآمد و احترام، مورد توجه و تقدیر قرار گرفتن و یا داشتن امنیت و موقعیت مناسب شغلی (سیگریست، ۲۰۰۵). این الگو در واقع بر پایه تبادلات دو طرفه اجتماعی شکل گرفته است و پیش فرض اصلی آن اینست که دستاوردها و هزینه‌هایی که از تبادلات اجتماعی کسب می‌کنیم، بطور مستقیم بر رفتارمان با دیگران اثر می‌گذارد.

این امر در محیط کار، به تلاش سرمایه‌گذاری شده (هزینه‌ها) و انتظار پاداش (دستاوردها) کارکنان مربوط است. به بیان ساده‌تر افراد تمایل ندارند تلاش زیادی انجام دهند و پاداش کمی دریافت کنند. چنین عدم توازنی تنیدگی زیادی را بر کارکنان متحمل می‌کند که در طولانی مدت می‌تواند پیامدهای جدی برای سلامت روانی و جسمانی آن‌ها داشته باشد (استانسفلد و کاندی، ۲۰۰۶؛ تسوتسومی و کاواکامی، ۲۰۰۴؛ وان و گل، دجونگ، بوسما و همکاران، ۲۰۰۵). مهمترین اختلالاتی که با عدم توازن تلاش-پاداش در ارتباط است عبارتند از: «افسردگی» (تسوتسومی و همکاران، ۲۰۰۱)، میگرن (عریضی و دارمی، ۱۳۹۰)، «فشار خون بالا» (گیلبرت اوی مت، بریسون و همکاران، ۲۰۱۲؛ ماینا، بونزی و پالماس و همکاران، ۲۰۱۰؛ استپتو، سیگریست،

کیرچام و همکاران، ۲۰۰۴)، «اختلالهای خواب در مردان» (روگلینز، نوربرگ، سورنسن و همکاران، ۲۰۰۹) و نیز «ضربان قلب متغیر» (لوربرکس، چلینگ، هاکسن و همکاران، ۲۰۱۰). همچنین «عدم توازن تلاش- پاداش» با بسیاری از متغیرهای سازمانی مثل «قصد ترک شغل» (پاناتیک، رجب، شاری و همکاران، ۲۰۱۲)، «غیبت شغلی» (شرودر، رولن، کوپمانز و همکاران، ۲۰۱۰)، «خشنودی شغلی» و «فرسودگی شغلی» (دای، کولینز، یو و همکاران، ۲۰۰۸) نیز در ارتباط است. از میان متغیرهای مربوط به «کار» که با عدم توازن تلاش- پاداش در ارتباط است، «فرسودگی شغلی» مورد توجه بسیاری از روانشناسان کار قرار گرفته است (استانسفلد و کاندی، ۲۰۰۶؛ تسوتسومی و کاواکامی، ۲۰۰۴). فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش علاقه، احساسات و سطح عملکرد، که متشکل از سه مولفه «فرسودگی عاطفی»، «مسخ شخصیت» (واکنش منفی، عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی) و «کاهش احساس موفقیت فردی» (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در حرفه) است (مک کارتی، ۱۹۹۷). در این نشانه، کار اهمیت و معنای خود را از دست می‌دهد و فردی که دچار آن شده است، احساس تحلیل رفتگی و خستگی مزمن کند، خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده و در روابط بین فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین می‌شود (شافلی و بانک، ۲۰۰۳).

رابطه شرایط محیط کاری (عدم توازن تلاش- پاداش) و دو متغیر فرسودگی شغلی و اشتیاق شغلی در پژوهش‌های بسیاری مورد توجه قرار گرفته است (استانسفلد و کاندی، ۲۰۰۶؛ تسوتسومی و کاواکامی، ۲۰۰۴). اما توجه به اهداف شغلی فردی که در طراحی شغل روانشناختی یکی از مهمترین سازه‌هاست کمتر در پژوهش‌ها مد نظر بوده است. برای مثال در ایران توجه پژوهشگران عمدتاً به اهداف زندگی (چراغی، عریضی و فراهانی، ۱۳۸۷) و اهداف تحصیلی (داوری، غلامعلی لواسانی و اژه‌ای، ۱۳۹۱) معطوف بوده است و در بیشتر این پژوهش‌ها مشخص شده است که اهداف با خود کار آمدی، انگیزش و موفقیت تحصیلی در ارتباط است (اژه‌ای، ویسانی، سیادت و همکاران، ۱۳۹۰؛ اژه‌ای، لواسانی، مال احمدی و همکاران، ۱۳۹۰؛ حجازی و عابدی، ۱۳۸۷) اما پژوهشی که در آن به اهداف شغلی فردی کارکنان و نقش آن در محیط کار بپردازد، یافت نشد. در پژوهش حاضر به «تعیین نقش واسطه‌ای هدف‌های شغلی فردی

در رابطه بین عدم توازن تلاش- پاداش و فرسودگی شغلی» پرداخته خواهد شد. اهداف شغلی فردی از کار لیتل (۱۹۸۳) بر روی «طرح های شخصی» نشئت گرفته است. طرح های شخصی به این موضوع می پردازد که افراد چگونه برای آنچه که خواسته آنهاست و یا آنچه که باید در طول زندگی انجام دهند، تلاش می کنند و نیز چگونه آنها به واسطه این پروژه های شخصی معنا و مقاصدی را در زندگیشان ایجاد می کنند (لیتل، ۱۹۸۳). این مفهوم با مفهوم «کوشش های شخصی»<sup>۳</sup> (امونز، ۱۹۸۶) نیز در ارتباط است.

طرح های شخصی می تواند طیفی از «هدف های فوری» و کوتاه مدت تا برنامه های «بلند مدت» را در برداشته باشد، که متاثر از زمینه زندگی افراد و ویژگی های شخصی آنها است (لیتل، ۲۰۰۰). در این پژوهش به طور خاص به کارها و اهداف مرتبط با شغل که افراد برای خود در نظر می گیرند پرداخته خواهد شد.

با توجه به نتایج تحقیقاتی که بیشتر به آنها اشاره شد «الگوی عدم توازن تلاش- پاداش» با «فرسودگی شغلی» در ارتباط است (استانسفلد و کاندی، ۲۰۰۶؛ تستومی و کاواکامی، ۲۰۰۴) اما به این سؤال که اهداف شغلی فردی در این رابطه چه نقشی بازی می کند، هنوز پاسخی داده نشده است. بنظر می رسد که شرایط زمینه ای محیط کار (عدم توازن تلاش- پاداش) در تعیین اهداف شغلی فردی کارکنان نقش راهبردی دارد. برای مثال زمانی که تلاش های کارکنان با پاداش های مناسب پاسخ داده می شود و کارکنان نرخ عدم توازن تلاش- پاداش کمتری احساس می کنند، اهدافی مرتبط با موفقیت و پیشرفت سازمان برای خود انتخاب می کنند و زمانی که کارکنان در قبال تلاش های خود، پاداش مناسبی دریافت نمی کنند؛ بیشتر از آنکه به سازمان و اهداف آن بیاندهند به خود و بهبود یا تغییر شرایط شغلی خود می اندیشند.

## ● روش

با توجه به اینکه هدف این پژوهش تعیین نقش واسطه ای و تعدیلی اهداف شغلی فردی در رابطه بین عدم توازن تلاش- پاداش و فرسودگی شغلی می باشد؛ پژوهش حاضر از نوع رابطه ای (گال، بورگ و گال، ۱۳۸۶) و جامعه آماری آن کارکنان یک شرکت صنعتی در اصفهان بودند. با استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه برابر با ۲۳۰

نفر مشخص شد. میانگین نمرات تحصیلی کارکنان ۱۵/۲۳ با انحراف معیار ۴/۳۸ و میانگین سنوات استخدامی آنان ۱۱/۹۲ با انحراف معیار ۴/۶۳ و میانگین سنی آنان ۳۷/۴۷ با انحراف معیار ۳/۹۱ بوده است. در میان پرسشنامه‌ها دو پرسشنامه با توجه به ناقص بودن آنها جزء داده‌های حاصل نشده بودند و داده‌های آنها در نظر گرفته نشد.

## • ابزار

□ الف. «پرسشنامه عدم توازن تلاش- پاداش» (ERI)<sup>۴</sup>: ۱۶ سئوالی جدیدترین پرسشنامه ساخته شده توسط سیگریست و همکاران (۲۰۱۰) در مورد عدم توازن تلاش- پاداش است که در پژوهش عربی و دارمی (۱۳۸۸) برای نخستین بار اعتبارسنجی و اعتباریابی شده است. زیرمقیاس‌های این ابزار امنیت شغلی، احترام و تلاش می‌باشند که به ترتیب دارای ۷، ۴ و ۵ سئوال است. مجموع دو مقیاس «احترام» و «امنیت شغلی»، مقیاس پاداش در پژوهش حاضر را مورد سنجش قرار می‌دهد. نسبت عدم توازن تلاش-پاداش با توجه به ضریب تعداد سئوال‌ات در دو مقیاس اصلاح شده است. این روش توسط زولو، پس و سیگریست (۲۰۱۰) پیشنهاد شده است. همچنین برای محاسبه ضریب اعتبار همبستگی کل مقیاس با جمله‌ای که به طور کلی مقیاس را می‌سنجد، محاسبه شد.

□ ب. مقیاس هدف‌های شغلی فردی<sup>۵</sup>: در این مقیاس ۸ دسته هدف شغلی در نظر گرفته شد که عبارت‌اند از: هدف شایستگی، هدف ارتقایی، هدف بهزیستی، تغییر شغل، هدف ایمنی، هدف سازمانی، هدف مالی، بدون هدف. نحوه پرسش سئوال از آزمونی‌ها به صورت گزینه اجباری (بایست) بود که هر آزمودنی باید یک هدف را به عنوان هدف اصلی خود تعیین می‌کرد. این مقیاس از نوع طبقه‌ای بوده و پژوهش‌های قبلی نشان داده‌اند که افراد تا حد زیادی در انتخاب طبقه هدف، اعتبار و ثبات دارند (هینونن، فلد و سالملا-آرو، ۲۰۰۹)

□ ج. سیاهه فرسودگی شغلی مسلش- سنجش جامع (MBI-GS)<sup>۶</sup>: که توسط لیتیر، مسلش و جکسون (۱۹۹۶) ساخته شده است و شکل جامع تر پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) می‌باشد؛ این سیاهه برای تمام شغل‌ها و

نه فقط برای شغل هایی که با مردم سروکار دارند، مورد استفاده قرار می گیرد (شافلی، سالانوا، گنزالس و همکاران؛ ۲۰۰۲). سیاهه ۱۶ سئوالی فرسودگی شغلی برای اولین بار توسط باقرصاد (۱۳۹۱) ترجمه و پاسخ های آنها در یک مقیاس لیکرتی شش درجه ای (هرگز=۰، سالی یکبار=۱، ماهی چند بار=۲، هر هفته=۳، هفته ای چند بار=۴ و هر روز=۵) جای می گیرند. روایی محتوایی این سیاهه توسط سه نفر از اساتید گروه روانشناسی صنعتی- سازمانی دانشگاه اصفهان تایید شده است. در جدول ۱ ابزار مورد استفاده و شواهد اعتبار و روایی آن در پژوهش فعلی و پژوهش های قبلی ارائه شده است. همانطور که دیده می شود تمامی ابزارها دارای اعتبار مناسب می باشند (اعتبار ۰/۷ و بالاتر و ضریب اعتبار بالاتر از ۰/۵).

جدول ۱. شواهد اعتبار و روایی ابزار پژوهش

ضرایب اعتبار	باز آزمایی		α کرونباخ		ابزار	سازه
	پژوهش حاضر	پژوهش قبلی	پژوهش حاضر	پژوهش قبلی		
۰/۵۴	۰/۷۹	۰/۷۲ (عریضی و دارمی)	۰/۷۷	۰/۶۹ (عریضی و دارمی)	ERI زولو، پس و سیگریست (۲۰۱۰)	عدم توازن تلاش - پاداش
۰/۵۷	۰/۸۶	۰/۸۳ (باقرصاد)	۰/۸۴	۰/۸۹ (باقرصاد)	MBI-GS شافلی و همکاران (۱۹۹۶)	فرسودگی

روش تحلیل واسطه ای به صورت کلاسیک آن در ایران ارائه شده است (عریضی، ۱۳۸۷، ۱۳۹۱). با این حال با توجه به اینکه در پژوهش حاضر هر فرد می تواند فقط یکی از انواع هدف ها را داشته باشد و بنابراین متغیر هدف های شغلی فردی به صورت متغیر طبقه ای است (متغیر واسطه ای)، از روش های مدل های خطی تعمیم یافته (GLM) با افراز سلسله مراتبی مجموع مجذورات استفاده می شود؛ علاوه بر آن در تحلیل حاضر متغیر هدف دارای نقش واسطه ای تعدیلی (MEMO) نیز می باشد و بنابراین در افراز سلسله مراتبی مجموع مجذورات پس از بررسی نقش واسطه ای، نقش تعدیلی آن بررسی می شود و چون در پژوهش های واسطه ای کمتر متغیرها نقش MEMO داشته اند با تفصیل بیشتری به این مورد پرداخته می شود. در GLM سلسله مراتبی متغیرها بلوک بندی می شوند که هر مرحله بلوک بندی متغیرها در جدول ۲ توضیح داده شده است. پیش فرض تحلیل این است که سطوح میانگین مولفه های

پرسشنامه عدم توازن تلاش-پاداش تسهیل کننده هدف‌های شغلی فردی می‌باشند که به واسطه آن فرسودگی ایجاد (بازداری) می‌شود. (جدول ۲)

جدول ۲. خلاصه روش های تحلیل آماری

مرحله	نوع اثر	محاسبه متغیرهای جدید	نتیجه آماری	مسیر
اولین مرحله بلوک بندی متغیرها	تاثیر متغیرهای زمینه ای بر فرسودگی	-		
دومین مرحله بلوک بندی متغیرها	اثر مستقیم متغیر مستقل (مولفه های ERI) بر فرسودگی	تفریق نمره میانگین در هر طبقه هدف از نمره هر آزمودنی در متغیر مستقل	حذف تفاوت ها در سطح گروهی در متغیر مستقل	متغیر مستقل بر متغیر واسطه (اثر مستقیم)
سومین مرحله بلوک بندی متغیرها	اثر واسطه ای طبقه هدف به هنگام ورود نمرات اصلی ERI	-	اثر تفاوت ها در سطح گروه برای بیان واریانس فرسودگی شغلی	متغیر واسطه ای (اثر غیر مستقیم)
چهارمین مرحله بلوک بندی متغیرها	اثر طبقات هدف بر فرسودگی	-	-	متغیر واسطه ای بر وابسته
پنجمین مرحله بلوک بندی متغیرها	اثر تعاملی بین طبقات هدف و مولفه های ERI	محاسبه ERI × طبقات هدف ↓ متغیر مستقل ↓ متغیر تعدیلی	محاسبه نقش تعدیلی هدف پس از کنار گذاشتن نقش واسطه ای آن	MEMO

● یافته ها

در جدول ۳ ضرایب همبستگی درونی متغیرهای پژوهش آورده شده است. در سه

جدول ۳. همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
۱- جنسیت	-								
۲- سطح ارشادیت	-۰/۰۳	-							
۳- رسمی- قرار دادی	۰/۰۶	۰/۴۴***	-						
۴- تلاش	-۰/۱۴	-۰/۲۳**	-۰/۲۶**	-					
۵- پاداش	-۰/۰۷	-۰/۰۹	-۰/۰۷	-۰/۳۵**	-				
۶- نسبت تلاش-پاداش	-۰/۰۹	-۰/۰۳	-۰/۱۹*	۰/۷۹***	-۰/۶۷***	-			
۷- فرسودگی شغلی	۰/۰۲	-۰/۰۶	-۰/۱۳	۰/۵۲***	-۰/۵۷***	۰/۵۸***	-		
۸- هدف شایستگی	۰/۰۸	-۰/۰۴	-۰/۰۳	-۰/۰۳	۰/۱۳	-۰/۰۷	۰/۰۴	-	
۹- هدف ارتقایی	-۰/۰۳	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۰۴	-۰/۰۶	-۰/۰۶	۰/۱۸*	-
۱۰- هدف بهزیستی	-۰/۰۳	۰/۰۶	۰/۰۶	۰/۱۳	-۰/۰۵	۰/۱۳	۰/۱۲	۰/۲۱*	-۰/۱۳
۱۱- هدف تغییر شغل	۰/۰۸	-۰/۰۸	-۰/۰۷	۰/۰۲	-۰/۱۹*	۰/۱۱	۰/۰۴	۰/۱۴	-۰/۱۷*
۱۲- هدف ایمنی	-۰/۰۳	۰/۱۱	۰/۱۳	-۰/۱۶	۰/۰۲	-۰/۱۴	-۰/۱۳	-۰/۱۳	-۰/۰۲
۱۳- هدف سازمانی	۰/۰۴	-۰/۱۳	-۰/۰۴	-۰/۰۱	۰/۱۸	-۰/۱۵	-۰/۰۷	۰/۰۴	۰/۱۶
۱۴- هدف مالی	-۰/۰۳	۰/۰۴	۰/۰۲	-۰/۰۲	-۰/۰۳	-۰/۰۶	-۰/۰۴	-۰/۰۲	-۰/۰۳
۱۵- بدون هدف	-۰/۰۶	۰/۰۷	-۰/۰۳	۰/۰۳	-۰/۰۴	۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۰۳	-۰/۱۲

\*\*\*= p<0/001 \*\*= p<0/01 \*= p< 0/05

ردیف اول متغیرهای فردی و در ردیف ۴ تا ۶ متغیرهای پیش آیند نسبت تلاش- پاداش (با سه مولفه) و از ردیف ۸ به بعد اهداف کاری آورده شده است. فرسودگی شغلی در ردیف هفتم آورده شده است که همبستگی بالایی با تلاش، پاداش و نسبت تلاش-پاداش دارد. این موضوع شایسته توجه است زیرا نشان می دهد طرح کار در سازمان، خود می تواند بر فرسودگی شغلی تاثیر داشته باشد. پاداش می تواند فرسودگی شغلی را تا حد زیادی کاهش دهد ( $r = -0.57$ ,  $p < 0.001$ ) که نشان دهنده اهمیت پاداش در کاهش فرسودگی شغلی است.

اعداد جدول ۴ عضویت در طبقات اهداف را بر اساس نسبت شانس (OR) تعیین می کنند. هرچقدر این نسبت بالاتر از ۱ باشد به همان نسبت تعیین کننده قویتری برای گنجایش درون طبقه ای است. بنابراین برای افرادی که نسبت تلاش به پاداش آنها بالاتر است دو طبقه تغییر شغل ( $OR = 2/46$ ) و بدون هدف کاری ( $OR = 2/34$ ) بیش از بقیه طبقات نمایانگر این افراد است. به عبارت دیگر آن ها یا در تلاش برای تغییر شغل هستند زیرا حس می کنند بسیار بیش از پاداشی که در شغل می گیرند برای آن تلاش می کنند و یا در حالت درماندگی آموخته شده قرار گرفته و بدون هدف شده اند. افرادی که تلاش بیشتری انجام می دهند جزو طبقه افراد با هدف مالی نیستند ( $OR = 0/72$ ) این نشان می دهد که انگیزش بیرونی برای جلب توجه به کار کمتر موثر است.

جدول ۴. نتایج تحلیل رگرسیون چند طبقه ای (نسبت شانس) برای پیش بینی عضویت در طبقات اهداف

بر مبنای متغیرهای جمعیت شناختی و تلاش - پاداش

هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	هدف	متغیر	نوع متغیر
هدف سازمانی	بدون هدف کاری	هدف مالی	هدف ایمنی	هدف تغییر شغل	هدف بهزیستی	هدف ارتقایی	هدف شایستگی	هدف شایستگی		
۵	۱۴	۴	۱۹	۹	۱۷	۱۶	۱۶	۱۶	درصد	
۱۱	۳۲	۹	۴۳	۲۰	۳۹	۳۷	۳۷	۳۷	تعداد	
۰/۱۹	۰/۲۳	۰/۳۳	۰/۴۵	۰/۷۳	۰/۷۷	۰/۶۴	۰/۸۳	۰/۸۳	جنسیت	جمعیت شناختی
۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	۱	مدیریت	
۱/۱۹	۴/۵۳	۱/۴۲	۳/۵۶	۴/۲۸	۲/۷۲	۳/۹۱	۳/۴۷	۳/۴۷	مدیریت میانی	
۱/۲۶	۸/۴۱	۴/۳۷	۵/۲۳	۵/۲۳	۴/۲۲	۵/۶۲	۴/۴۱	۴/۴۱	کارشناسی	
۱/۶۷	۱/۳۹	۱/۴۲	۶/۵۲	۳/۲۱	۲/۶۲	۱/۲۲	۱/۹۶	۱/۹۶	رسمی-قراردادی	
۱/۲۹	۱/۳۴	۰/۷۲	۱/۱۴	۱/۲۱	۱/۶۹	۱/۲۶	۱/۳۳	۱/۳۳	تلاش	طرح کار بر اساس مدل توازن تلاش - پاداش
۱/۱۱	۰/۴۷	۰/۴۶	۰/۴۹	۰/۳۸	۰/۵۴	۰/۵۹	۰/۶۵	۰/۶۵	پاداش	
۱/۰۹	۲/۳۴	۱/۸۳	۱/۶۲	۲/۴۶	۲/۲۱	۱/۶۹	۱/۵۶	۱/۵۶	نسبت تلاش - پاداش	



در جدول ۴ درصد افرادی که درون هر طبقه اهداف شغلی قرار گرفته اند، ارائه شده است. همانطور که در این جدول ملاحظه می شود بیشترین هدف مرتبط با شغل مربوط به «ایمنی» (۴۳ نفر) و کمترین هدف شغلی، «هدف مالی» (۹ نفر) می باشد. این موضوع شایسته توجه است که سازمان در جلب بسیاری از افراد به سوی هدف های خود ناموفق بوده است و اهداف فردی در سازمان های ایران اهمیت بیشتری دارند. به علاوه در این جدول میانگین اهداف برای متغیرهای جمعیت شناختی و متغیرهای طرح کار (بر اساس مدل تلاش- پاداش) آورده شده است. مراحل کار در بخش روش دقیقاً توضیح داده شده است. در اینجا روابط بین متغیر پیش بین و متغیر واسطه ای گزارش شده است.

یافته های جدول ۵ نشان می دهد که پروژه های فردی (اهداف) همگی بین تلاش، پاداش و نسبت بین آنها و فرسودگی شغلی نقش واسطه ای دارد. نقش تعدیلی هدف بهزیستی روانشناختی، شایستگی و تغییر شغل بر فرسودگی، پس از نقش واسطه ای، همچنان وجود دارد که نشان دهنده واسطه ای تعدیلی (MEMO) است.

جدول ۵. نتایج مدل های خطی تعمیم یافته سلسله مراتبی مربوط به اثرات مستقیم مولفه های ERI

بر روی فرسودگی شغلی، اثر غیر مستقیم (تحلیل واسطه ای) و اثرات تعدیلی

متغیر	بلوک بندی		تلاش		پاداش		نسبت تلاش- پاداش	
	هدف (واسطه)	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار	
پیش بین	شایستگی	۲/۹۶	۰/۸۶	۴/۲۱	۰/۶۷	۰/۸۱	۰/۳۸	
	ارتقا	۲/۸۳	۱/۱۳	۳/۹۳	۰/۷۱	۰/۷۷	۰/۴۲	
	بهزیستی روانشناختی	۳/۲۴	۱/۰۹	۴/۱۶	۰/۷۶	۰/۸۳	۰/۳۸	
	تغییر شغل	۳/۱۱	۱/۰۸	۴/۲۲	۰/۷۳	۰/۸۹	۰/۴۳	
	ایمنی شغلی	۲/۵۸	۰/۸۹	۳/۹۸	۰/۷۲	۰/۶۹	۰/۲۹	
	سازمان	۳/۰۸	۰/۹۳	۴/۱۱	۰/۶۹	۰/۶۳	۰/۳۳	
	مالی	۲/۸۴	۰/۹۷	۴/۲۸	۰/۵۸	۰/۷۱	۰/۳۷	
بدون هدف	۲/۹۳	۱/۲۳	۴/۰۹	۱/۰۳	۰/۹۳	۰/۵۲		
ملاک فرسودگی	آماره	مسیر	مستقیم	غیر مستقیم	مستقیم	غیر مستقیم	غیر مستقیم	
		F	۳۸۴/۵۳	۸۷/۴۳	۱۹۴/۲۲	۱۵/۳۳	۵۱۱/۶۹	
		$\Delta R^2$	۰/۲۹	۰/۰۸	۰/۱۶	۰/۰۴	۰/۲۴	
تحلیل تعدیلی		بهزیستی × فرسودگی		$F(۷/۳۱۴) = ۴/۰۹^{**}$		B = -۰/۴۲		
		شایستگی × فرسودگی		$F(۷/۳۱۴) = ۳/۲۶^{**}$		B = -۰/۳۹		
		تغییر شغلی × فرسودگی		$F(۷/۳۱۴) = ۴/۶۳^{**}$		B = -۰/۴۹		

## ● بحث و نتیجه گیری

○ پژوهش حاضر با هدف تعیین «نقش واسطه‌ای و تعدیلی اهداف شغلی فردی در رابطه بین شرایط محیط کار (عدم توازن تلاش- پاداش) و بهزیستی روانشناختی کارکنان (فرسودگی شغلی)» انجام گرفت. یافته‌های این پژوهش موید نتایج پژوهش دارمی و عربی (۱۳۸۹) و نیز موید پژوهش‌هایی است که نشان می‌دهند عدالت توزیعی (یعنی برابری نسبت تلاش و پاداش) در سلامت و بهزیستی روانشناختی کارکنان از جمله فرسودگی شغلی نقش موثر دارد (کوپر، دیو و ادیسکول، ۲۰۰۱؛ استانسفلد و کندی، ۲۰۰۶؛ تسوسومی و کاواکامی، ۲۰۰۵). همچنین از آنجاییکه عدم توازن تلاش- پاداش نزدیکترین مفهوم به مفهوم عدالت توزیعی است این نتایج با نتایجی که نشان می‌دهند «عدالت سازمانی» با «فرسودگی شغلی» در ارتباط است همسو است (لامبرت، هوگان، جیانگ و همکاران، ۲۰۱۰؛ لیلجگرن و اکبرگ، ۲۰۰۹؛ یما و باس، ۲۰۱۰؛ پیرو و راموس، ۲۰۰۵). این یافته‌ها بر اساس رویکرد تبادل اجتماعی قابل تبیین است. بر مبنای این رویکرد افراد به دنبال روابط تبادلی هستند. زمانی که کارکنان احساس کنند سازمان در مقابل تلاش‌های ارائه شده آنها پاداش متناسب ارائه نمی‌کند و تبادلات آنها با سازمان از حالت توازن خارج شود، شرایط تنیدگی‌زایی به وجود می‌آید که این شرایط تنیدگی‌زا عمده‌ترین دلیل ایجاد فرسودگی شغلی در میان کارکنان می‌باشد (سیگریست، ۲۰۰۶).

○ تفاوت عمده این پژوهش با تحقیقات قبلی در واسطه بودن نقش اهداف فردی است که نیازمند توجه ویژه است. یافته‌های این پژوهش نشان داد محتوای اهداف شغلی در رابطه بین فرسودگی شغلی و عدم توازن تلاش- پاداش نقش واسطه‌ای دارد. بنابراین مطابق پیش فرض‌های تحلیل واسطه‌ای، «شرایط محیط کار» (تلاش، پاداش، عدم توازن تلاش- پاداش) می‌تواند محتوای اهداف شغلی فردی (شایستگی، ارتقا، بهزیستی روانشناختی، تغییر شغلی و ...) کارکنان در محیط کار و گرایش آنها به سمت این اهداف را پیش بینی کند و از این طریق کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی آنها را نیز پیش بینی کند. این یافته‌ها بر اساس نظریات انگیزشی سازمانی قابل تبیین است (لاتام، ۱۳۹۲).

○ به طور خلاصه نتایج پژوهش نشان می‌دهد افرادی که اهداف سازمانی (مثل عملکرد و موفقیت بیشتر سازمان) را به عنوان هدف شغلی فردی خود در نظر می‌گیرند، «محیط کار» خود را به گونه‌ای ادراک می‌کنند که در مقابل تلاش‌های آنها برای سازمان، پاداش‌های مناسب از جانب سازمان دریافت می‌کنند. این افراد عدم توازن تلاش - پاداش کمتری ادراک می‌کنند در نتیجه نرخ فرسودگی شغلی کمتری نیز نشان می‌دهند. بنابراین شرایط مطلوب محیط کار، تنها موجب بهزیستی روانشناختی کارکنان نمی‌شود، بلکه موجب می‌شود کارکنان اهداف شغلی خود را اهدافی در راستای موفقیت و پیشرفت سازمان انتخاب می‌کنند. این یافته‌ها هم راستا با نتایج پژوهش مایر و برونستین (۲۰۰۱) و نیز تردوست و همکاران (۲۰۰۶) است که در آن عنوان داشتند محیط کاری که شرایطی را فراهم کند که دستیابی کارکنان به اهداف خود را تسهیل می‌کند، موجب بهزیستی و سلامت بهتر کارکنان خواهد بود.

○ در مقابل افرادی که اهدافی با محتوای بهزیستی روانشناختی (مثل کاهش تنیدگی شغلی، افزایش خشنودی شغلی) و تغییر شغل انتخاب می‌کنند و یا بدون هدف شغلی هستند، محیط کار خود را محیطی نامطلوب ادراک می‌کنند که مشخصه آن نرخ بالای عدم توازن تلاش - پاداش است. انتخاب این اهداف در واقع بازتابی از تلاش و نیت افراد برای بهبود بخشیدن سازگاری خود با محیط و نیز افزایش بهزیستی و سلامتی خود در محیط کار است. کسانی که بهزیستی روانشناختی را به عنوان هدف شغلی فردی خود بر می‌گزینند به دنبال کاهش عوامل تنیدگی زای محیطی و افزایش خشنودی شغلی و در نتیجه افزایش سازگاری خود با شرایط محیط شغلی خویش اند. همچنین کسانی که محیط کاری خود را محیطی نامطلوب و با نرخ بالای عدم توازن تلاش - پاداش ادراک می‌کنند، جهت افزایش بهزیستی روانشناختی خود، تغییر شغل را به عنوان یکی از برنامه‌های آینده خود در سر می‌پرورانند. نتایج این یافته‌ها موید یافته‌های کینونن، فلد و ماکیکانگاس (۲۰۰۸) است که افرادی که نرخ عدم توازن تلاش - پاداش بالایی ادراک می‌کنند، نیت ترک شغل بالاتری نسبت به سایرین دارند.

○ ○ ○

## یادداشت ها

- |                             |                                             |
|-----------------------------|---------------------------------------------|
| 1. demand- control          | 2. effort reward imbalance                  |
| 3. personal striving        | 4. Effort- Reward Imbalance Questionnaire   |
| 5. Personal Work Goal Scale | 6. Maslach Burnout Inventory-General Survey |

## منابع

- ازه ای، جواد؛ ویسانی، مختار؛ سیادت، سمیه سادات؛ خضری آذر، هیمن (۱۳۹۰). انگیزش تحصیلی و اضطراب آمار: بررسی نقش میانجی راهبردهای یادگیری. *مجله روانشناسی*، ۵۸، (۲)، ۱۲۸-۱۱۰.
- ازه ای، جواد؛ غلامعلی لواسانی، مسعود؛ مال احمدی، احسان؛ خضری آذر، هیمن (۱۳۹۰). الگوی علی روابط بین سبک های فرزند پروری ادراک شده، اهداف پیشرفت، خودکارآمدی و موفقیت تحصیلی. *مجله روانشناسی*، ۵۹، (۳)، ۳۰۲-۲۸۴.
- باقرصاد، زینب (۱۳۸۹). بررسی نقش میانجی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی در رابطه میان عدم توازن تلاش-پاداش با فرسودگی شغلی و فشار روانی شغلی و رابطه این عدم توازن با سلامت عمومی ادراک شده در کارکنان شهرداری اصفهان. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی، دانشگاه اصفهان.
- چراغی، مونا؛ عریضی، حمیدرضا؛ فراهانی، حجت الله (۱۳۸۷). بررسی اعتبار روایی تحلیل عوامل و هنجاریابی پرسشنامه هدف در زندگی. *مجله روانشناسی*، ۴۸، (۴)، ۴۱۳-۳۹۶.
- حجازی، الهه؛ عابدی، یاسمین (۱۳۸۷). الگوی ساختاری رابطه اهداف رویکردی- عملکردی با یادگیری تحصیلی و پیشرفت. *مجله روانشناسی*، ۴۷، (۳)، ۳۵۲-۳۳۲.
- داوری، مزده؛ غلامعلی لواسانی، مسعود؛ ازه ای، جواد (۱۳۹۱). رابطه بین کمال گرایی و خودکارآمدی تحصیلی با اهداف پیشرفت دانش آموزان. *مجله روانشناسی*، ۶۳، (۳)، ۲۸۲-۲۶۶.
- عریضی، حمیدرضا؛ دارمی، زینب (۱۳۸۸). اعتباریابی و تاثیر متغیرهای مدل عدم توازن تلاش-پاداش بر خستگی، فرسودگی عاطفی، شکایات سایکوسوماتیک و سلامت جسمانی کارکنان. *فصلنامه پژوهش در سلامت روانشناختی*، ۳، (۳)، ۴۲-۳۰.
- عریضی، حمیدرضا؛ دارمی، زینب (۱۳۹۰). بررسی وضعیت سلامت روان و سردردهای میگرنی در میان کارکنان با توجه به مدل عدم توازن تلاش-پاداش. *مجله سلامت کار ایرانیان*، ۹، (۱)، ۲۹-۱۷.
- عریضی، حمیدرضا؛ صباحی، پرویز (۱۳۸۸). رابطه طراحی شغل با تعهد و عملکرد سازمانی با توجه به نقش تعدیلی انگیزش پیشرفت. *مجله روانشناسی*، ۵۰، (۲)، ۲۳۸-۲۲۵.
- گال، مردیت؛ بورگ، والتر؛ گال، جویس (۱۳۸۶). روش های تحقیق کمی و کیفی در علوم تربیتی و روانشناسی. ترجمه احمدرضا؛ نصر، حمیدرضا؛ عریضی، محمود؛ ابوالقاسمی، خسرو؛ باقری، محمدحسین؛ علامت ساز، محمد جعفر؛ پاک سرشت، علی؛ دلاور، علیرضا؛ کیامنش، غلامرضا؛ خوی نژاد. تهران: انتشارات سمت.

- لاتام، گری پی (۱۳۹۲). انگیزش شغلی: نظریه، تاریخچه، پژوهش و عمل. ترجمه نسرين ارشدی. تهران: انتشارات جنگل.

Cooper, C. L.; Dewe, P.J.; & O'Driscoll, M.P. (2001). *Organizational stress: A review and critique of theory, research, and applications*. United Kingdom: Sage Publications.

Dai, J. M.; Collins, S., Yu, H. Z., & Fu, H. (2008). Combining job stress models in predicting burnout by hierarchical multiple regressions: A cross-sectional investigation in Shanghai. *Journal of Occupational and Environmental Evidence, 50*, 785-790.

Emmons, R. A. (1986). Personal strivings: An approach to personality and subjective well-being. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*, 1058-1068

Gillbert-Ouimet, M., Brisson, C., Vezina, M., Milot, A., & Blanchette, C. (2011). Repeated exposure to effort-reward imbalance, increased blood pressure, and hypertension incidence among white-collar workers effort-reward imbalance and blood pressure. *Journal of Psychosomatic Research, 72*, 26-32

Hyvönen, K., Feldt, T., & Salmela-Aro, K. (2009). Young managers' drive to thrive: A personal work goal approach to burnout and work engagement. *Journal of Vocational Behavior, 75*, 183-196.

Karasek, R. (1979). Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly, 24*:285-308.

Kinnunen, U., Feldt, T., & Mäkikangas, A. (2008). Testing the effort-reward imbalance model among Finnish managers: The role of perceived organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology, 13*, 114-127.

Lambert, E.G., Hogan, N.L., Jiang, S., Elechi, O.O., Benjamin, B., Morris, A., Laux, A., & Dupuy, P. (2010). The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. *Journal of Criminal Justice, 38*, 1, 7-16.

Liljegren, M., & Ekberg, K. (2009). The associations between perceived distributive, procedural, and interactional organizational justice, self-rated health and burnout. *Journal of Prevention, Assessment and Rehabilitation, 33*, 1, 43-51.

Little B. R. (1983). Personal projects: A rational and method for investigation. *Environment and Behavior, 15*, 273-309.

Little, B. R. (2000). Free traits and personal context: Expanding a social ecological model of well-being. In W. B. Walsh, K. H. Craik, & R. Price (Eds.), *Person environment psychology* (2nd ed., pp. 87-116). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Loerbroks, A., Schilling, O., Haxsen, V., Jarczok, M.N., Thayer, J.F., Fischer, J.E. (2010). The fruits of one's labor: Effort-reward imbalance but not job strain is

- related to heart rate variability across the day in 35–44-year-old workers. *Journal of Psychosomatic Research*, 69, 151–159
- Maier, G. W., & Brunstein, J. C. (2001). The role of personal work goals in newcomers' job satisfaction and organizational commitment: A longitudinal analysis. *Journal of Applied Psychology*, 86, 1034–1042.
- Maslach, C.; Jackson, S.E.; & Leiter, M.P. (1996). *Maslach Burnout Inventory: Manual*. (3rd ed), Consulting Psychologists Press.
- Maina G, Bovenzi M, Palmas A, Prodi A, & Filon Fl. (2011). Job strain, effort-reward imbalance and ambulatory blood pressure: Results of a cross-sectional study in call handler operators. *International Archive Occupational Environmental Health*, 84 (4):383–91.
- Panatik, S. A. B.; Rajab, A.; Shaari, R.; Saata, M. M.; Abdul Wahaba, S.; & Noordin N.F.M. (2012). Psychosocial work condition and work attitudes: Testing of the effort-reward imbalance model in Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40, 591-595.
- Peiro, J. M.; & Ramos, J. (2005). Linking organizational justice to burnout : Are men and women different? *Journal of Psychological Report*, 96, 3, 805-816.
- Rugulies, R., Norberg, M., Sorensen, T. S., Knudsen, L.E., & Burr, H. (2009). Effort–reward imbalance at work and risk of sleep disturbances. Cross-sectional and prospective results from the Danish work environment cohort study. *Journal of Psychosomatic Research*, 66, 75-83.
- Schreuder, J. A.H., Roelen, C.A.H., Koopmans, P.C., Moen, B.E., & Groothoff, J.W. (2010). Effort–reward imbalance is associated with the frequency of sickness absence among female hospital nurses: A cross-sectional study. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 569-576
- Schaufeli, W. B.; Salanova, M.; González-romá, V.; & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Siegrist, J., & Peter, R. (1996). *Measuring effort-reward imbalance at work: Guidelines*. Düsseldorf.
- Siegrist J. (2005). Social reciprocity and health: New scientific evidence and policy implications. *Psychoneuroendocrinology*; 30, 1033 -1038.
- Steptoe, A., Siegrist, J., Kirschbaum, C., & Marmot, M. (2004). Effort-reward imbalance, over commitment, and measures of cortisol and blood pressure over the working day. *Psychosom Med* 66:323–329
- Stansfeld, S., & Candy, B. (2006). Psychological work environment and mental health meta-analytic review. *Scandinavian Journal of work Environment Health*, 32 (6, special issue):443-462.
- ter Doest, L., Maes, S., Gebhardt, W. A., & Koelewijn, H. (2006). Personal goal facilitation through work: Implications for employee satisfaction and wellbeing. *Applied Psychology: An International Review*, 55, 192–219.

- Tsutsumi, A. & Kawakami, N.(2004). A review of empirical studies on the model of effort–reward imbalance at work: Reducing occupational stress by implementing a new theory. *Social Science & Medicine*, 59, 2335–2359.
- Tsutsumi, A., Kayaba, K., Theorell, T., & Siegrist, J. (2001). Association between job stress and depression among Japanese employees threatened by job loss in a comparison between two complementary job-stress model . *Scandinavian Journal of work Environment Health*, 27 (2) : 146-153.
- Van Vegchel, N., De Jonge, J., Bosma, H., & Schaufeli, W. (2005). Reviewing the effort–reward imbalance model: Drawing up the balance of 45 empirical studies. *Social Science and Medicine*, 60, 1117–1131.
- Ybema J., & Bos K . (2010). Effects of organizational justice on depressive symptoms and sickness absence: A longitudinal perspective. *Social Science and Medicine*, 70, 1609-1617.



Archive of SID