

رابطه سبک دلبستگی و شادکامی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت

پریوش و کیلی^۱، سیفالله بهاری^۱، الهام آذرخش^{۲*}^۱عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

کارشناسی ارشد مشاوره elhamazarakhsh@yahoo.com

چکیده

یکی از عمده‌ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاشهای نظری و بنیادی را به خود معطوف ساخته، و از سوی دیگر در تمام سطوح مدیریت در منابع انسانی سازمانها اهمیت پیدا کرده است، فرسودگی شغلی است. این پژوهش با هدف بررسی رابطه سبک دلبستگی و شادکامی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت حفاری شمال صورت گرفت. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارمندان شرکت نفت حفاری شمال استان تهران تشکیل دادند که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای ۲۰۰ نفر (۱۰۰ نفر زن و ۱۰۰ نفر مرد) انتخاب شدند. پرسش نامه های مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه ۲۲ سوالی فرسودگی شغلی مسلش، پرسشنامه سبک دلبستگی بزرگسالان هازان و شیور و پرسشنامه ۲۹ سوالی شادکامی آکسفورد بود. داده های حاصل از پرسش نامه ها با استفاده از آزمون آماری پارامتریک رگرسیون گام به گام مورد تحلیل قرار گرفتند. نتایج نشان داد که بین مولفه های سبک دلبستگی (ایمن، اجتنابی، دوسوگرا) با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد و نیز بین مولفه شادکامی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار می باشد.

کلید واژه ها: سبک دلبستگی؛ شادکامی؛ فرسودگی شغلی

مقدمه

امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است، زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه های زندگی، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز می باشد. کار فقط یک روش زندگی آبرومندانه نیست بلکه یک عنصر مهم پایگاه اجتماعی و سرچشمه معنا در زندگی افراد است. بدیهی است نقش سازنده شغل منوط به تناسب ویژگی های شغل و شاغل و احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی شاغل است (یاکوویدز، ۲۰۰۳). در سالهای اخیر چگونگی واکنش انسان در برابر مسائل و مشکلات زندگی مورد مطالعه وسیعی قرار گرفته است. یکی از مشکلات شایع انسان امروز دلزدگی از کار و کاهش عملکرد شغلی است و نشانگان آن خستگی جسمی، عاطفی، روانی، مسخ شخصیت، بدبینی و درگیری فکری در روند شغل که سندرم فرسودگی شغلی نام دارد می باشد. فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است و از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می شود و عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا و نشانگانی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد تصویر منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل، فقدان احساس در ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می باشد. در این پدیده فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می کند و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می کند. نشانگان فرسودگی ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد و فرد را به بالاترین مرحله خستگی عاطفی و روانی برساند (پینز، ۲۰۰۵).

از جمله عوامل موثر بر جلوگیری از فرسودگی شغلی شادکامی است. شادکامی عبارت است از ارزیابی های شناختی و هیجانی فرد از زندگی. این ارزیابی از سویی واکنش هیجانی به حوادث و از سوی دیگر قضاوت های شناختی را در بر می گیرد. واکنش های هیجانی بیشتر بر حالاتی نظیر خندیدن و شوخ طبعی، تعادل بین هیجان های مثبت و منفی و قضاوت های شناختی بر رضایت از زندگی دلالت دارد. بنابراین شادکامی مفهوم وسیعی است که تجربه های هیجانی مطلوب، سطوح پایین هیجان های منفی و رضایت بالا در زندگی را در برمی گیرد (جانسون و کروگر، ۲۰۰۶). شوارتز و استراک (۱۹۹۱) معتقدند که افراد شادکام در پردازش اطلاعات، سوگیری دارند. این

سوگیری در جهت خوش بینی و خوشحالی است؛ یعنی اطلاعات را به گونه ای پردازش و تفسیر می کنند که به خوشحالی آنها می انجامد. از آنجایی که هیجان های مثبت و منفی، فرد را برای درجه ای از تعامل های برد- باخت یا برد- برد آماده می سازد، افراد شاد، با ارزنده سازی مهارت های خود، بیشتر با رویدادهای مثبت همراه می شوند و در تصمیم گیری های مربوط به آینده زندگی خود، بهتر عمل می کنند چون از راهبردهایی نظیر جستجوی اطلاعات مرتبط با خطر- امنیت سود می جویند (کار، ۲۰۰۴). رایت و کروپانزانو (۲۰۰۴) در پژوهش خود نشان دادند افرادی که شادکامی بالایی دارند عملکرد شغلی بهتر و فرسودگی شغلی پایین تری را در شغل خود گزارش می کنند، تصمیم های بهتری اتخاذ نموده، رفتارهای بین فردی بهتری را بروز می دهند. در پژوهش دیگری که کار (۲۰۰۴) انجام داد دریافت که موقعیت شغلی، رضایت شغلی، فعالیت های هدفدار و به کارگیری مهارت ها با بهزیستی روانی و شادکامی رابطه دارند. همچنین هیبتی (۱۳۸۹) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی رابطه شادکامی و ادراک خود با فرسودگی شغلی به این نتیجه دست یافت که هرچه شادکامی افراد بیشتر باشد فرسودگی شغلی کاهش یافته و نیز هرچه افراد ادراک خود آگاهی بالاتری داشته باشند میزان کمتری از فرسودگی شغلی را نشان می دهند.

فرسودگی شغلی همچنین متأثر از عوامل روانشناختی و اجتماعی است که در این بین سبک های دلبستگی به دلیل نقش بنیادی آنها در نحوه هدایت چالش ها و موضوعات متعدد درون فردی و بین فردی و تأثیر آن در شکل دهی ادراک فرد از خود برای داشتن یک زندگی شاد حائز اهمیت هستند. دلبستگی پیوندی نخستین است بین کودک و مادر که پس از شش ماهگی شکل می گیرد واکنش اصلی آن محافظت فرد از نابودی است و می تواند نقش مهمی در ایجاد فرسودگی شغلی ایفا کند. رابطه توأم با دلبستگی نهایتاً به پدیده "پایگاه امن" منتهی شده و احساس ایمنی و رفتار اکتشافی ره آورد آن خواهد بود. بر اساس نظریه دلبستگی، تعامل های مکرر بین کودک و مراقب به الگوهای پایدار پاسخ به استرس، دریافت حمایت اجتماعی، آسیب پذیری در برابر بیماری و سازگاری با بیماری منتهی می شود. طبق نظریه بالبی افراد تجربه های اولیه خود با مراقبین را درون سازی کرده، روان سازه های شناختی پایداری از روابط را شکل می دهند. این روان سازه ها تصویر فرد از خود، به عنوان فرد شایسته مراقبت (مدل خود) و سزاوار دریافت کمک و حمایت از دیگران (مدل دیگری) را تحت تأثیر قرار می دهد. این روان سازه های شناختی یا مدل های درون کاری بر تعامل فرد با دیگران و تعبیر و تفسیر وی از آنها در طول زندگی تأثیر دارد (آزما و اتیکب، ۲۰۱۰). بر اساس کار بالبی، هازان و شیور موفق به ردیابی سه سبک دلبستگی در روابط بزرگسالی شدند. سبک ایمن، دو سوگرا، اجتنابی. در تایید این نقطه نظر یافته ها نشان دادند که نا ایمن ها در مقابل افراد ایمن در هیاهوی زندگی و اضطراب های ناشی از کار خود را تنها می یابند، مضطرب و عصبی شده افسرده می شوند و دچار اختلالات جسمانی بیشتری می گردند و در نهایت بیشتر دچار کاهش در عملکرد و سندرم فرسودگی شغلی می شوند. رحیمیان بوگر و همکاران (۱۳۸۶) پژوهشی تحت عنوان رابطه سبک های دلبستگی بزرگسالی با رضایت و استرس شغلی در کارمندان حفاری نفت شمال انجام دادند که نتایج نشان داد میزان استرس افراد دارای سبک دلبستگی ایمن کمتر از افراد دارای سبک دلبستگی اجتنابی و دو سوگرا است. همچنین شهبازی نیا (۱۳۹۰) در پژوهش خود تحت عنوان رابطه سبک های دلبستگی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران نشان داد که افراد دارای سبک دلبستگی ایمن کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند و افراد دارای سبک دلبستگی اجتنابی و دو سوگرا بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. با توجه به نقش بسیار مهم فرسودگی شغلی در بین افراد و عوامل تأثیرگذار بر آن، پژوهش حاضر در پی یافتن پاسخی به این سوال است که آیا بین سبک های دلبستگی و شادکامی با فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت نفت رابطه وجود دارد؟ بر اساس این هدف کلی، فرضیه های زیر مورد آزمون قرار گرفتند: ۱- بین سبک های دلبستگی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد ۲- بین شادکامی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

روش

شرکت کنندگان و طرح پژوهش

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارمندان شرکت نفت حفاری شمال که در استان تهران در سال ۹۱-۹۰ مشغول به کار بودند تشکیل دادند که از این میان به صورت تصادفی ساده ۲۰۰ نفر انتخاب شدند. نمونه پژوهش را ۱۰۰ نفر مرد و ۱۰۰ نفر زن تشکیل دادند که از این میان ۸۰ نفر آنها مجرد، ۹۶ نفر متأهل و ۲۴ نفر مطلقه بودند با میانگین سنی ۴۱.

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ و جکسون: این پرسشنامه از ۲۲ ماده و از ۳ خرده مقیاس خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی تشکیل شده است. در هر سوال هر فرد نمرات متفاوتی (صفر برای هرگز و شش برای هر روز) را بدست می آورد و پس از آن، نمرات جمع شده، نمره فرد را تعیین می کند. مسلاچ و جکسون (۱۹۸۱) هماهنگی درونی این آزمون را با استفاده از آلفای کرونباخ برای هر یک از خرده مقیاس های این پرسش نامه محاسبه و نتایج زیر را بدست آوردند: خستگی عاطفی ۰/۹۰، مسخ شخصیت ۰/۷۹، عدم موفقیت فردی ۰/۷۱. شیرکول (۱۳۸۲) در پژوهش خود آلفای کرونباخ هر یک از خرده مقیاس های فرسودگی شغلی را به صورت زیر بدست آورد: خستگی عاطفی با هماهنگی درونی ۰/۸۲، مسخ شخصیت با هماهنگی درونی ۰/۷۱ و در نهایت عدم موفقیت فردی با هماهنگی درونی ۰/۷۷. گزارش شد (به نقل از غباری بناب، ۱۳۸۴).

پرسشنامه سبک های دلبستگی هازان و شیور: نسخه جدید پرسشنامه دلبستگی هازان و شیور در سال ۱۹۹۳ تدوین شده است. این پرسشنامه دلبستگی های ایمن و نایمن را می سنجد. این پرسشنامه شامل دو بخش است که در بخش اول (AAQ1)، آزمودنی به سه پاراگراف که به شکل جمله های توصیفی طرح شده در یک مقیاس هفت درجه ای پاسخ می دهد. در بخش دوم (AAQ2) مجدداً همان توصیف ها طرح شده، ولی این بار آزمودنی تنها با علامت زدن یکی از آنها، تشابه خود را با یکی از آن توصیف ها بیان می کند. بخش دوم پرسشنامه بر اساس مقیاس مقوله ای است و از نتایج حاصل از آن برای گروه بندی سبک های دلبستگی پاسخ دهندگان استفاده می شود. نمره گذاری در مقیاس لیکرت از هرگز (نمره صفر) تا تقریباً همیشه (نمره چهار) صورت می گیرد. ضریب پایایی همسانی درونی از طریق آلفای کرونباخ و ضریب پایایی بازآزمایی این پرسشنامه به ترتیب ۰/۷۹ و ۰/۷۲ گزارش شده است. بشارت (۱۳۸۴) پرسشنامه دلبستگی بزرگسال را بر نمونه ای با حجم ۲۴۰ نفر اعتباریابی کرد. در این پژوهش برای تعیین روایی از روایی همزمان استفاده شد. ضرایب همبستگی بین نمره کل آزمودنی ها در آزمون عزت نفس کوپر اسمیت (۱۹۶۷) با سبک دلبستگی نشان دهنده همبستگی مثبت معنادار سبک دلبستگی ایمن با عزت نفس عمومی ($p < 0/002$, $r = 0/39$) و عزت نفس اجتماعی ($p < 0/001$, $r = 0/41$) بود. در این پژوهش ضریب همبستگی بین دو اجرای آزمون $r = 0/92$ به دست آمد.

پرسشنامه شادکامی آکسفورد: این پرسشنامه در سال ۱۹۸۹ توسط آرگایل و لو تهیه شده است و فرم نهایی آن ۲۹ ماده دارد. این پرسشنامه رضایت، خلق مثبت، سلامت، کارآمدی و عزت نفس را در بر می گیرد. پاسخ ها در یک مقیاس چهار درجه ای از صفر (اصلاً) تا ۳ (زیاد) قرار می گیرند. بدین صورت که به گزینه اصلاً نمره صفر، گزینه کم نمره یک، گزینه متوسط نمره دو و گزینه زیاد نمره سه تعلق می گیرد و جمع نمرات مواد ۲۹ گانه، نمره کل مقیاس را تشکیل می دهد. نمره کل آزمودنی ها از صفر تا ۸۷ می باشد. آرگایل و همکاران، ضریب آلفای ۰/۹۰ را با ۳۴۷ آزمودنی و فانهایم و برنیگ (۱۹۹۰) آلفای ۰/۸۷ را با ۱۰۱ آزمودنی بدست آوردند. در بررسی فرانسوی (۱۹۸۸) آلفای کرونباخ ۰/۹۲ بدست آمده است (به نقل از علی پور و نوربالا، ۱۳۷۸).

نتایج

در جدول ۱ و ۲ یافته های مربوط به میانگین و انحراف استاندارد و همبستگی درونی بین متغیرها پژوهش ارائه شده است.

جدول ۱. یافته های توصیفی متغیرها

متغیرها	میانگین	انحراف استاندارد
فرسودگی شغلی	۹۸/۴	۲۹
شادکامی	۴۲/۳	۱۱
دلبستگی	۸/۱۴	۲/۲
ایمن	۲/۹	۱/۹
نایمن	۳	۲/۱۹
اجتنابی	۱/۷	۱/۷

جدول ۲. ضریب همبستگی پیرسون بین متغیرها

متغیرها	۱	۲	۳	۴	۵	۶
۱- فرسودگی شغلی						
۲- دل‌بستگی	۱۸**					
۳- شادکامی	-۰/۰۸	۱				
۴- ایمن	-۰/۲۹**	۱/۱۷*	۱/۴۲**	۱		
۵- نایمن	۰/۳۸**	۱/۴۸**	۱/۴۸**	-۰/۵۱**	۱	
۶- اجتنابی	۰/۰۹	۱/۴۹**	۱/۰۳	-۰/۲۴**	-۰/۰۶	۱

جدول ۳. ضرایب رگرسیون همزمان برای پیش بینی فرسودگی شغلی

الگو	متغیرهای پژوهش	ضرایب غیر استاندارد	ضریب استاندارد	t	sig
		بتا	خطای استاندارد	بتا	
مقدار ثابت		۹۹/۱۱	۱۱/۲	۸/۸۴	۰/۰۱
همزمان	دل‌بستگی	۲/۲۶	۰/۸۹	۲/۵۱	۰/۰۱۳
	شادکامی	-۰/۴۵۱	۰/۱۸۱	-۲/۴۹	۰/۰۱۴

جدول ۳ نشان می‌دهد که با توجه به مقدار معنی داری مشاهده شده فقط هر دو متغیر پیش بین دل‌بستگی و شادکامی پیش بینی کننده معنی داری برای فرسودگی شغلی می‌باشد.

جدول ۴. ضرایب رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی

الگو	متغیرهای پژوهش	ضرایب غیر استاندارد	ضریب استاندارد	t	sig
		بتا	خطای استاندارد	بتا	
مقدار ثابت		۸۶	۷/۳	۱۱/۷	۰/۰۱
همزمان	ایمن	-۱/۶	۱/۲	-۱/۲۸	۰/۱۹
	نایمن	۴/۴۹	۱/۰۳	۴/۳۵	۰/۰۱
	اجتنابی	۱/۴۷	۱/۱۷	۱/۲۵	۰/۲۱

جدول ۴ نشان می‌دهد که از خرده مقیاس‌های دل‌بستگی تنها خرده مقیاس دل‌بستگی نایمن پیش بینی کننده معنی داری برای فرسودگی شغلی می‌باشد.

بحث

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه سبک دل‌بستگی و شادکامی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت حفاری شمال اجرا گردید. یکی از عمده ترین و شاید جنجال برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی را به خود معطوف ساخته و از سوی دیگر در تمام سطوح مدیریت و منابع انسانی سازمانها اهمیت پیدا کرده است، فرسودگی شغلی است. نتایج پژوهش حاضر نشان داد که بین شادکامی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد بدین معنی که با بالا رفتن یکی دیگری پایین می‌آید و برعکس. این یافته با نتایج پژوهش رایت و کروپانزانو (۲۰۰۴)، کار (۲۰۰۴) و هییتی (۱۳۸۹) همخوانی دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین سبک‌های دل‌بستگی با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد بدین معنی که افراد با سبک دل‌بستگی نایمن بیشتر دچار فرسودگی شغلی شده

همچنین افراد با سبک دلبستگی ایمن فرسودگی شغلی کمتری را گزارش می‌کنند که این یافته‌ها با نتایج پژوهش رحیمیان بوگر و همکاران (۱۳۸۶) و شهبازی نیا (۱۳۹۰) همخوانی داشت. بنابراین بر اساس یافته‌های بدست آمده شادکامی و سبک دلبستگی پیش‌بینی‌کننده معناداری برای فرسودگی شغلی می‌باشند. یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر این بود که به علت وجود سه پرسشنامه و تعداد سوالات آن افراد به سوالات پایانی با دقت کمتری پاسخ دهند. به کارفرمایان نیز پیشنهاد می‌گردد که قبل از به کارگیری افراد در پست‌های مختلف از آنها توسط افراد متخصص آزمون‌های روانشناسی به عمل آید تا با توجه به خصوصیات افراد کار مناسب به افراد واگذار گردد که این امر هم از فرسودگی کاری جلوگیری می‌کند و هم موجب بالا رفتن بازده کاری سازمان می‌گردد.

منابع

- رحیمیان بوگر، اسحق؛ فروغی مبارکه، عبدالرضا؛ نوری، ابوالقاسم. (۱۳۸۶). رابطه سبک‌های دلبستگی بزرگسالی با رضایت و استرس شغلی در کارمندان حفاری نفت شمال. *مجله روانپزشکی و روانشناسی بالینی ایران*، شماره ۲، ۱۰-۱۴.
- شهبازی نیا، شهریار. (۱۳۹۰). رابطه سبک‌های دلبستگی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز گچساران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- علی پور، احمد؛ نوربالا، احمدعلی. (۱۳۷۸). بررسی مقدماتی و پایایی و روایی پرسشنامه شادکامی آکسفورد در دانشگاه تهران. *فصلنامه اندیشه و رفتار*، شماره ۱، سال پنجم، ۶۴-۵۵.
- غباری بناب، باقر. (۱۳۸۴). عوامل موثر بر بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش‌آموزان نابینا، ناشنوا و عادی در دوره راهنمایی شهر تهران. *مجله روانشناسی و علوم تربیتی*، شماره ۲، دوره ۳، ۱۸-۱۲.
- هیبتی، مرتضی. (۱۳۹۰). بررسی رابطه شادکامی و ادراک خود با فرسودگی شغلی معلمان شهر شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
- Azmena, Onur & Atikb Gökhan, (2010). Attachment styles and marital adjustment of Turkish married individuals, *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5 (pp) 367-371.
- Carr, A. (2004). *Positive Psychology: The science of happiness and human strengths*. New York: Brunner-Routledge.
- Iacovides, A. Foun, Ioulakis, K. N., Kaprinis, S. T. & Kaprinis, G. (2003). The relationship between job stress, burnout and clinical depression. *Journal of Affective Disorders*, 75: 209-221.
- Pines, M. A (2005). *Falling in love (why we choose the loves we choose)*. New York and hove: Rutledge
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2004). The role of psychological well being in job performance : a fresh look at an age – old quest. *Organizational dynamics*, 33, 338 – 351.