

رابطه بین دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی

مهدی زارع^۱

ایمان دره^۲

چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی رابطه بین دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی با فرسودگی بود. ۱۸۰ نفر از کارگران کارخانه آلومینیوم‌سازی اراک پرسشنامه‌های دلبستگی شغلی (کانونگو، ۱۹۸۲)، فرسودگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۲) رضایت شغلی (اسپکتور، ۱۹۸۵) و پرسشنامه شخصیتی کالیفرنیا را تکمیل کردند. تحلیل داده‌ها با استفاده از آزمون آماری ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون نشان داد که بین چهار متغیر پژوهش، رابطه آماری معناداری وجود دارد. همچنین تحلیل رگرسیون همزمان نمایان کرد که یک ترکیب خطی از متغیرهای پیش بین دلبستگی شغلی، رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری قادر است که $31/8\%$ از تغییرات متغیر ملاک تحلیل عاطفی به عنوان مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. همچنین به ترتیب دلبستگی شغلی (ضریب $= 0/35$) و رضایت شغلی (ضریب $= 0/231$) در پیش‌بینی تحلیل عاطفی دارای بیشترین نقش بودند.

کلیدواژگان: رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری

فرسودگی شغلی استعاره‌ای است که عموماً برای توصیف حالت تحلیل ذهنی شاغلین به کار برده می‌شود (اسچافلی و باکر^۳، ۲۰۰۴). چرنیس^۴ (۱۹۸۰)، به نقل از کونراد و کلار-گونت^۵ (۲۰۰۶) فرسودگی را از فرسودگی را از دست دادن اشتیاق، برانگیختگی و احساس مسئولیت نسبت به شغل تعریف کرده است. اگرچه مطالعات اولیه در زمینه فرسودگی محدود به مشاغل امداد‌رسان بوده است، اکنون اعتقاد اکثر محققین بر آن است که مشاغل گوناگون که تماس‌های بین فردی استرس‌زا و مزمن در آن‌ها وجود دارد، می‌تواند زمینه‌ساز خطر فرسودگی در افراد باشد (لوین و ساگر^۶، ۲۰۰۷).

۱- استادیار مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی (سازمان سمت) mz.bahramabadi@gmail.com

۲- دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی دانشگاه آزاد واحد علوم تحقیقات تهران mz.bahramabadi@gmail.com

3- Schaufeli & Bakker.

4- Cherniss.

5- Conrad & Kellar-Guenther.

6- Lewin & Sager.

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

فرسودگی عمدتاً در حوزه پژوهش‌های مرتبط با استرس مورد بررسی و مفهوم‌سازی قرار گرفته (پینز و کینان^۱، ۲۰۰۵) و به عنوان نشانگان روان‌شناختی متشکل از تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش دستاورد شخصی تعریف شده است (مسلش و گلدبرگ^۲، ۱۹۹۸، مسلش و لایتر^۳، ۲۰۰۸، مسلش، اسپچافلی و لایتر، ۲۰۰۱). تحلیل عاطفی به احساس تهی شدن انرژی روانی و هیجانی، مسخ شخصیت به اتخاذ دیدگاه غیر انسانی نسبت به دیگران و کاهش دستاورد به احساس از دست دادن شایستگی و بارآوری در شغل اشاره دارد (مسلش و گلدبرگ، ۱۹۹۸).

تحلیل عاطفی، به عنوان هسته بنیادی و اصلی فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود (آندرسون، ماویس و دین^۴، ۲۰۰۰ و بروون و بنسون^۵، ۲۰۰۳). افرادی که تحلیل عاطفی بالایی را تجربه می‌کنند، مشکلات مشکلات شغلی و شخصی گوناگونی از قبیل کاهش رضایت و عملکرد شغلی، ترک شغل، مصرف دارو و الکل، بیماری‌های جسمی و اختلالات روان‌شناختی (مانند افسردگی، اضطراب، اختلال در خواب، ناامیدی و خطر خودکشی) و اختلال در عملکرد خانوادگی و اجتماعی را بیشتر نشان می‌دهند (زاف^۶، ۲۰۰۲، نادسن، دوچارم و رومن^۷، ۲۰۰۶، کراتپ و آلوداگ^۸، ۲۰۰۷، میدلدورپ، کت و بومسما^۹، ۲۰۰۶، آهولا و هاکانن^{۱۰}، ۲۰۰۷، استافورد و جود^{۱۱}، ۲۰۱۰، سوننس چین و همکاران، ۲۰۰۷، پومپیلی و همکاران، ۲۰۰۶، بروون، ۲۰۰۳، صالح و شاپیرو، ۲۰۰۸ و برنیک مییر، ون پرن و بانک، ۲۰۰۱). پژوهشها بیانگر آن است که عوامل شغلی و ویژگی‌های شخصی گوناگونی مانند گرانبیاری شغل، احساس تنگنای زمانی، تعارض نقش و سردرگمی نقش (میدلدورپ، استاب، کت و بومسما، ۲۰۰۵) منبع کنترل (اشمیتز، نیومن و اوپرمن، ۲۰۰۰) ویژگی شخصیتی سرسختی (گاروسا، مورونو خیمنز، لیانگ و گونزالس، ۲۰۰۸) خود-تعیین‌گری شغلی (فرنت، گوآی و سنکال، ۲۰۰۴) هوش هیجانی (چان، ۲۰۰۶) حمایت اجتماعی و خودکارآمدی شخصی (فاوز، هامان و اولیوارز، ۲۰۰۷، دوروکس و همکاران، ۲۰۰۹، بوید، لوین و ساگر، ۲۰۰۹) شیوه‌های کنار آمدن با استرس (پینار و ویلمس، ۲۰۰۸، کیسلاک، کورزینسکا، استرلا و کازمارک، ۲۰۰۸، کیم، ۲۰۱۱، کراویتز، مک آلیستر بلک، گرانت و کیرک، ۲۰۱۰) خود نیرو دهی روان‌شناختی در شغل (هوچ والدر و بروسفورس، ۲۰۰۵) و صفات شخصیتی درون‌گرایی، وظیفه‌شناسی و روان رنجورخوبی (کانوگارسیا، پادیلامونز و کاراسکو اورتیز، ۲۰۰۵، انیل و ژیانو، ۲۰۱۰، توکر، فیشر و سایبچ، ۱۹۹۸) با تحلیل عاطفی

1- Pines & Keinan.

2- Maslach & Goldberg.

3- Lieter.

4- Anderson, Mavis & Dean.

5- Brown & Benson.

6- Zapf.

7- Knudsen, Ducharme & Roman.

8- Kratop & Uludag.

9- Middeldorp, Cath & Boomsma.

10- Ahola & Hakanen.

11- Stafford & Judd.

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

ارتباط تنگاتنگی دارند. همچنین در حوزه تفاوت‌های جنسیتی در فرسودگی، نتایج پژوهشی حاکی از آن است که زنان بیشتر تمایل دارند تا نشانه‌های تحلیل عاطفی را بروز دهند و مردان بیشتر دچار مسخ شخصیت می‌شوند (لاکریتر، ۲۰۰۴ و پوروانووا و ماروس، ۲۰۱۰). زمانیکه فرسودگی شغلی به عنوان یک فرآیند مورد بررسی و مفهوم‌سازی واقع می‌شود، ارتباط بین اجزای تشکیل دهنده آن مورد توجه قرار می‌گیرد. در این زمینه ۲ مدل وجود دارد (شکل ۱): مسلش (۱۹۸۲) و گولم بیوسکی و مانزن ریدر (۱۹۸۱). مطابق مدل مسلش (۱۹۸۲) فرآیند فرسودگی شغلی با تحلیل عاطفی شروع می‌شود. تحلیل عاطفی پاسخی به استرس‌های مزمن مرتبط با شغل (گرانباری نقش و تنش شغلی) است که منجر به کاهش توانمندیهای عاطفی و روانی فرد شده‌اند. به عنوان یک راهبرد مقابله‌ای در برابر استرس، شخص به صورت شناختی و هیجانی از شغل خود و دیگران فاصله می‌گیرد (مسخ شخصیت). بعد از وقوع مسخ شخصیت، شخص به ناهماهنگی بین موقعیت جاری و انتظارات اولیه خود در خصوص عملکرد شغلی اش پی می‌برد که منجر به احساس نابسندگی، خود-ارزشیابی و کارآیی پایین می‌شود. لذا در این پژوهش سعی شده است تا ارتباط بین دلبستگی و رضایت شغلی و مسئولیت‌پذیری با تحلیل عاطفی به عنوان مؤلفه اصلی رسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

روش

پژوهش از نوع همبستگی و نمونه مورد بررسی شامل ۱۸۰ کارگر قرار دادی و پیمانکاری کارخانه آلومینیوم‌سازی اراک با میانگین سنی ۲۹ سال بود که بصورت تصادفی انتخاب شدند. از این بین ۵۲ نفر مجرد و ۱۲۸ نفر متأهل بودند. ۴۲ نفر دارای تحصیلات ابتدایی، ۵۹ نفر راهنمایی و متوسطه، ۷۳ نفر دیپلم و ۶ نفر دارای تحصیلات فوق دیپلم و بالاتر بودند. تعداد ۴۵ نفر دارای سابقه کاری بین ۱ تا ۳ سال، ۶۲ نفر بین ۴ تا ۶ سال، ۴۴ نفر بین ۷ تا ۹ سال، ۲۱ نفر بین ۱۰ تا ۱۲ سال و ۸ نفر ۱۳ سال به بالا بودند. در پژوهش حاضر از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۸۲)، پرسشنامه رضایت شغلی اسپکتور (۱۹۸۵)، پرسشنامه دلبستگی شغلی کانونگو (۱۹۸۲) و پرسشنامه شخصیتی کالیفرنیا استفاده شد.

یافته‌ها

شاخصهای توصیفی هر یک از مقیاسهای بکار رفته در این پژوهش در جدول ۱ ارائه گردیده است.

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

جدول ۱: مشخصه‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین	انحراف معیار	مقدار کمینه	مقدار بیشینه
رضایت شغلی	۱۹۷/۰۸	۴۱/۱۸	۷۱	۲۵۲
تحلیل عاطفی	۱۹/۶۷	۱۴/۰۸	۰	۳۸
مسئولیت پذیری	۱۰/۹۵	۲/۳۷	۵	۱۵
دلبستگی شغلی	۳۷/۷۱	۵/۸۵	۲۳	۴۸

همبستگی بین همه مقیاس‌های بکار رفته در جدول ۲ نمایش داده شده است. قبل از انجام تحلیل‌های اکتشافی، ضریب همبستگی پیرسون بین ۴ مقیاس بررسی شد. همانگونه که مشاهده می‌شود بین تمام متغیرهای پژوهش، رابطه آماری معنا داری وجود داشت و از آنجائیکه تمام همبستگی‌ها مقادیری کمتر از ۰/۸۵ داشتند، بنابراین وجود رابطه خطی مشترک چندگانه بین مقیاسها رد شد (تاباچنیک و فیدل، ۱۹۹۶).
ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش در جدول ۲ ارائه شده است.

متغیرها	۱	۲	۳	۴
۱. رضایت شغلی	۱			
۲. تحلیل عاطفی	۰/۵۴*	۱		
۳. دلبستگی شغلی	۰/۴۵*	۰/۴۰*	۱	
۴. مسئولیت پذیری	۰/۲۸*	۰/۲۵**	۰/۳۷*	۱

P*

به منظور پیش‌بینی تحلیل عاطفی کارگران، تحلیل رگرسیون به شیوه همزمان مورد استفاده قرار گرفت. در این پژوهش تحلیل عاطفی به عنوان متغیر ملاک و دلبستگی شغلی، مسئولیت پذیری و رضایت شغلی به عنوان متغیر پیش بین وارد معادله رگرسیون شدند. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل رگرسیون در جدولهای ۳ و ۴ نشان داده شده است.

شاخص آماری	R	R ²	df	سطح معنی داری
	۰/۵۳۶	۰/۳۱۸	۲۱/۱۷۸	۰/۰۰۰
متغیرهای پیش بین	β	t	سطح معنی داری	
دلبستگی شغلی	-۰/۳۵	-۴/۹۸۶	۰/۰۰۰	
رضایت شغلی	-۰/۲۳۱	-۳/۶۲۲	۰/۰۰۰	
مسئولیت پذیری	-۰/۱۲۶	-۱/۷۸۶	۰/۰۷۶	

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

نتایج تجزیه و تحلیل رگرسیون همزمان تحلیل عاطفی در جدولهای ۳ و ۴ نشان می‌دهد که در کارگران تنها دلبستگی شغلی (ضریب بتا=۰/۳۵-) و رضایت شغلی (ضریب بتا=۰/۲۳۱-) می‌توانند تحلیل عاطفی را پیش‌بینی کنند ($P=0/000$ و $F=24/858$). این دو متغیر در حدود ۳۱/۸٪ از پراکندگی نمره‌های تحلیل عاطفی را پیش‌بینی می‌کنند. این یافته‌ها بیانگر آن است که در بین کارگران، هرچه نمره فرد در دلبستگی شغلی و رضایت شغلی بیشتر باشد، به احتمال بیشتری در مقیاس تحلیل عاطفی نمره پایین تری به دست می‌آورد.

به منظور بررسی سؤال دوم پژوهش، میانگین نمرات دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی در کارگران دارای تحلیل عاطفی بالا و پایین مورد بررسی قرار گرفت. نتایج حاصل از آزمون t در جدول ۵ نشان داده شده است.

جدول ۵: محاسبه t در نمرات دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی دو گروه تحلیل عاطفی بالا و پایین

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	d. f	T	سطح معنی داری
تحلیل عاطفی بالا	۳۲	۳۴/۹۱	۶/۲۶۰			
دلبستگی شغلی				۱۷۸	۳/۰۲۵	۰/۰۰۳
تحلیل عاطفی پایین	۱۴۸	۳۸/۳۰	۵/۶۳۶			
تحلیل عاطفی بالا	۳۲	۸/۵۲	۲/۵۱۳			
مسئولیت‌پذیری				۳/۸۸۵		۰/۰۰۰
تحلیل عاطفی پایین	۱۴۸	۱۰/۳۲	۲/۲۶۷			
تحلیل عاطفی بالا	۳۲	۱۸۹/۴۶	۳۹/۱۴			
رضایت شغلی				۲۹۴		۰/۰۳۵ ۲/
تحلیل عاطفی پایین	۱۴۸	۲۰۷/۳۲	۴۲/۲۷			

نتایج آزمون t نشان داد که در نمرات دلبستگی شغلی، مسئولیت‌پذیری و رضایت شغلی دو گروه دارای تحلیل عاطفی بالا و پایین تفاوت معناداری وجود دارد. به این معنا که کارگران دارای تحلیل عاطفی پایین در مقایسه با کارگران دارای تحلیل عاطفی بالا، از میزان دلبستگی و رضایت شغلی بیشتری برخوردار هستند و مسئولیت‌پذیری بیشتری را از خود نشان می‌دهند.

نتیجه‌گیری

هدف اصلی پژوهش حاضر، پیش‌بینی تحلیل عاطفی کارگران به عنوان مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی بر اساس متغیرهای زمینه‌ای (رضایت شغلی و دلبستگی شغلی) و شخصیتی (مسئولیت‌پذیری) بود. نتایج پژوهش بیانگر آن بود که ترکیب خطی دلبستگی شغلی و رضایت شغلی (متغیرهای پیش‌بین) قادر بود که

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

۳۱/۸٪ از پراکندگی نمرات تحلیل عاطفی را پیش‌بینی کند. در نمونه مورد پژوهش، مسئولیت‌پذیری قادر به پیش‌بینی تحلیل عاطفی نبود (ضریب بتا = $0/126$ و $P > 0/05$). در مجموع می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش دلبستگی و رضایت شغلی، تحلیل عاطفی کاهش می‌یابد.

رادرفورد و همکاران (۲۰۰۹) به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تحلیل عاطفی پرداختند. نتایج پژوهش آن‌ها (شکل ۲) نشان داد که پنج بعد رضایت شغلی (رضایت از سرپرستان، ماهیت شغل، سیاست و حمایت‌های سازمانی، پیشرفت و ترقی در شغل و رضایت از حقوق و مزایا) با تحلیل عاطفی در ارتباط است و کاهش رضایت شغلی از طریق ایجاد احساس تحلیل عاطفی، سبب ترک شغل می‌شود. البته تعهد سازمانی این رابطه را تعدیل می‌کند (تنگ، شین و چانگ، ۲۰۰۷). در پژوهش گیر گیس، هانسن و گلدشتاین (۲۰۰۹) مهمترین پیش‌بین‌های تحلیل عاطفی رضایت از شغل، ساعات کاری و ضعف در مهارت‌ها اجتماعی بود. همچنین کوهن، گلدبرگ و کامپتون (۲۰۰۹) یافتند که رضایت شغلی و ویژگی شخصیتی تحمل ابهام با تحلیل عاطفی دارای ارتباط قوی بودند. یافته‌های پیکو (۲۰۰۶) هم بیانگر آن است که رضایت شغلی پایین با تحلیل عاطفی بالا و ترک شغل بیشتر همراه است. علت این پدیده به عقیده مولکی، جارامیلو و لوکاندر (۲۰۰۶) ناشی از این است که رضایت شغلی پایین باعث کاهش علاقه و اشتیاق نسبت به شغل می‌شود که می‌تواند سبب ایجاد اضطراب و احساس ناکامی شود. این موضوع نگرش منفی نسبت به شغل، سازمان و افراد دیگر را ایجاد می‌کند و در نهایت سبب شکل‌گیری تحلیل عاطفی می‌شود. در مجموع رابطه بین رضایت شغلی، تحلیل عاطفی و سلامت روان شناختی در پژوهش‌های دیگر به تایید رسیده است (لاسچینگر، شامیان و تامسون، ۲۰۰۱، اسکالویک و اسکالویک، ۲۰۰۷ و ۲۰۰۹ و الیت، تریم، مند-باینز و ساسمن، ۲۰۰۴).

نتیجه دیگر پژوهش حاکی از آن است که دلبستگی شغلی نقش معناداری در پیش‌بینی تحلیل عاطفی کارگران ایفا می‌کند (ضریب بتا = $0/35$). اهمیت دلبستگی شغلی در پیش‌بینی جنبه‌های گوناگون فرسودگی بارها مورد تأکید قرار گرفته است. مسلش و لایتر (۱۹۹۷)، به نقل از کیم و همکاران، (۲۰۰۹) دلبستگی شغلی را در متناهی علیه فرسودگی در نظر گرفته‌اند. به اعتقاد آن‌ها دلبستگی شغلی به وسیله نیرو (در مقایسه با تحلیل)، درگیری (در مقایسه با بدبینی) و احساس کارایی (در مقایسه با عدم کارایی) مشخص می‌شود. سالملا - آرو، تولوانن و نومی (۲۰۰۹) بین دلبستگی شغلی و فرسودگی ارتباط نزدیکی یافتند، هرچند آن‌ها عنوان کردند که ویژگی‌های روان شناختی مانند خوش بینی، استراتژیهای تمرکز بر تکلیف و حل مسأله قویاً این ارتباط را میانجی‌گری می‌کند. یافته‌های نادسن، دوچارم و رومن (۲۰۰۹) نیز حاکی از ارتباط بین تحلیل عاطفی و تمایلات از دست رفته نسبت به شغل می‌باشد.

از دیگر نتایج پژوهش حاضر آن است که مسئولیت‌پذیری، نقش معناداری در پیش‌بینی تحلیل عاطفی ایفا نمی‌کند (ضریب بتا = $0/126$ و $P > 0/05$). اگرچه این متغیر در معادله رگرسیون، نقشی در پیش‌بینی تحلیل عاطفی ندارد، ولیکن بین این متغیر با تحلیل عاطفی رابطه آماری معنی‌داری وجود دارد ($r = -0/25$).

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران- ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

و $p < 0/05$). این یافته با نتایج حاصل از تحقیقات پیشین ناهمخوان است (برای مثال کیم و همکاران، ۲۰۰۹). یکی از دلایل این یافته‌های متناقض می‌تواند ناشی از این موضوع باشد که پژوهش‌های اندکی درباره ارتباط بین ویژگی‌های شخصیتی بخصوص مسئولیت‌پذیری و وظیفه‌شناسی با فرسودگی شغلی صورت پذیرفته است و پژوهش‌های قبلی مانند لانتزان، باکر، ون دورن و اسپافلی (۲۰۰۶) و کیم، شین و اومیریت (۲۰۰۷) عمدتاً بر روی ارتباط بین عاطفه منفی (روان رنجور خوئی) و برونگرایی با فرسودگی تمرکز کرده‌اند. همچنین دیگر پژوهشگران مانند دمروتی (۲۰۰۶) اعتقاد دارند که ویژگی‌های شخصیتی تنها نقش یک تعدیل‌کننده را در ارتباط با عملکردهای شغلی ایفا می‌کنند.

با توجه به آنچه گذشت، فرسودگی شغلی سلامت کارکنان در بخش‌های مختلف اقتصادی و خدماتی را به خطر می‌اندازد، موجب تباهی در کیفیت خدمات ارائه شده توسط آن‌ها می‌گردد و می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف قوای عاطفی و عدم بهره‌وری شود. علاوه بر این فرسودگی شغلی با خستگی جسمانی، بی‌خوابی، افزایش مصرف داروهای غیر مجاز و الکل و بروز مشکلات خانوادگی، همبستگی دارد (توکر و همکاران، ۲۰۰۵ و دسی، ۲۰۰۹). لذا پیشگیری از استرس‌های شغلی چه در سطح فردی و چه در سطح گروهی و سازمانی می‌تواند در کاهش احساس فرسودگی و بازگشت سلامتی به فرد موثر باشد (مسلش و گلدبرگ، ۱۹۹۸). با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌گردد که کارکنان، مدیران و برنامه‌ریزان سازمان‌ها برای جلوگیری از روند فرسودگی، با کمک متخصصان، ابتدا با مسأله استرس و فشار روانی در شغل به عنوان عامل زمینه‌ساز در بروز فرسودگی شغلی آشنا شوند و سپس راه‌حل‌های مناسب برای کاهش استرس‌های میان فردی- در سطح شخصی و در سطح سازمانی- را بیابند و آن‌ها را به کار ببندند.

در مجموع نتایج پژوهش حاضر به عنوان یک بررسی توصیفی در ارتباط با عوامل شغلی و شخصیتی تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی، حائز اهمیت است. با این حال برای اتخاذ نتایج قاطع‌تر در مورد رابطه تحلیل عاطفی با عوامل شخصیتی و سازمانی پژوهش‌های گسترده‌تری که در برگیرنده عوامل خانوادگی، شخصیتی و شغلی باشد و همچنین پژوهش در نمونه‌ها و حیطه‌های شغلی متنوع‌تر، لازم به نظر می‌رسد.

منابع

- امیری ازجنگی، نجمه. (۱۳۸۶). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شغلی با تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی کارکنان پتروشیمی اصفهان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
- زارع بهرام آبادی، مهدی. (۱۳۸۲). مقایسه رابطه حمایت اجتماعی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی رانندگان اتوبوس‌های شرکت واحد اتوبوسرانی و رانندگان شرکت تاکسیرانی شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبائی.
- نعامی، عبدالزهرا، زرگر، یدالله. (۱۳۸۵). شناسایی عوامل فشارزای شغلی و بررسی رابطه این عوامل با خستگی شغلی کارکنان یک شرکت صنعتی در استان خوزستان. یافته‌های نو در روان‌شناسی. دوره اول. شماره اول. صفحات ۳۱ تا ۳۱.
- Ahola, K., & Hakonen, J. (2007). Job strain, burnout and depressive symptoms: A prospective study among dentists. *Journal of Affective Disorders*, 104, 103-110.

دومین کنگره روان‌شناسی اجتماعی ایران

تهران - ۱۴ و ۱۵ اسفند ۱۳۹۲

-
- Angermeyer, M.C. , Bull, N. , Bernert, S. , Dietrich, S. & Kopf, S. (2006). Burnout of caregivers: A comparison between partners of psychiatric patient and nurses. *Archives of Psychiatric Nursing*, 20, 158-165.
 - Boyd, N.C. , Lewin, J.E. , & Sager, J.K. (2009). A model of stress and coping and their influence and organizational outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 197-211.
 - Broome, M. K. , Knight, K. D. , Edwards, R. J. , & Flynn, M. P. (2009). Leadership , burnout and job satisfaction in outpatient drug-free treatment programs. *Journal of Substance Abuse Treatment* , 37 , 160-170.
 - Cano-Garcia , F , J. , Padilla-Munoz, E , M. , & Carrasco-Ortiz, M.A. (2005). Personality and contextual variables in teacher burnout. *Personality and Individual Differences* , 38 , 929,940
 - Chan, D.W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teacher in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22. 1042-1054.
 - Cieslak, R. , Korczynska, J.J. , Sterlau, J. & Kaczmarek , M. (2008). Burnout predictors among prison officers: The moderating effects of temperament endurance. *Personality and Individual Differences*, 45, 666-672.
 - Devereux, J.M. , Hastings , R , P. , Noone , S , J. , Firth, A. , & Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intellectual disability support staff. *Research in Developmental Disabilities*, 30, 367-377.
 - Garrosa, E. , Moreno-Jimenez, B. , Liang, Y. , & Gonzalez, J.L. (2008). The relationship between socio-demographic variable, job stressors, burnout and hardy personality in nurses: An exploratory study. *International Journal of Nursing Studies* , 45, 418-427.
 - Girgis, A. , Hansen, V. , & Goldstein, D. (2009). Are Australian oncology health professionals burning out? A view from the trenches. *European Journal of Cancer*, 45, 393-399.
 - Rutherford, B. , Boles, J. , Hamwi, G.A. , Madupalli, R. , & Rutherford, L. (2009). The role of the seven dimension of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*. 62, 1146- 1151.
 - Saleh , P. , & Shapiro, C.M. (2008). Disturbed sleep and burnout: Implications for long-term health. *Journal of Psychosomatic Research* , 65, 1-3.