



## بررسی ارتباط سبک رهبری خدمتگزار با فرسودگی شغلی پرستاران

مه‌دینه صمیمی، دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، پرستار بیمارستان کمالی کرج  
Mahdinehsamimi@yahoo.com

مهتاب سلیمی، دکتری مدیریت، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، Salimi\_331@yahoo.com (نویسنده مسئول)

رمضان جهانیان، دکتری مدیریت، عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرج، Ramezan.jahanian@yahoo.com

### چکیده

فرسودگی شغلی پرستاران چالشی جدی برای مراکز درمانی و بیمارستان‌هایی باشد و مشکلات جسمی و روانی، غیبت و تعویض شغل آنها را در پی خواهد داشت و سبب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران و نارضایتی از خدمات خواهد گردید. هدف از این پژوهش بررسی رابطه سبک رهبری خدمتگزار مدیران بیمارستانی و مراکز درمانی (سرپرستار، سوپروایزر، مترون، مدیریت) با فرسودگی شغلی پرستاران بوده است و پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی می باشد. جامعه آماری ۹۲۹ پرستار بیمارستان های دولتی شهر کرج است و روش نمونه گیری طبقه بندی نسبی و سپس تصادفی ساده می باشد. ابزار گردآوری داده ها "پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون ۱۹۸۱" و "پرسشنامه رهبری خدمتگزار قلیپور و حضرتی ۱۳۸۸" بود. روایی به روش محتوا و پایایی درونی از طریق الفای کرونباخ بترتیب ۰/۸۹ و ۰/۹۵ مورد تأیید قرار گرفت. با استفاده از آمار توصیفی، ضریب همبستگی و رگرسیون خطی چند متغیره در قالب نرم افزار SPSS، تجزیه و تحلیل ها و محاسبات آماری صورت گرفته است. ضریب همبستگی محاسبه شده بین ابعاد چهارگانه سبک رهبری خدمتگزار و فرسودگی شغلی بترتیب خدمت رسانی ۰/۳۳۳، تواضع و فروتنی ۰/۳۱۹، قابلیت اعتماد ۰/۲۹۸، و مهرورزی ۰/۳۵۸ است که نشان می دهد رابطه معنی دار بین این دو متغیر وجود دارد. نتایج رگرسیون خطی چند متغیره نشان داد مقدار ضریب همبستگی بین متغیرها ۰/۳۵۱ و مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۱۶ می باشد یعنی بین مجموع متغیرهای مستقل و متغیر وابسته تحقیق همبستگی قوی وجود دارد و ۱۶ درصد از کل تغییرات میزان فرسودگی شغلی پرستاران وابسته به ۴ متغیر سبک رهبری خدمتگزار می باشد به عبارت دیگر مجموع این متغیرها حدوداً یک پنجم از واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش بینی می کنند و می توان بدین شکل تفسیر نمود که به ازای افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرهای مهرورزی، خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد میزان فرسودگی شغلی در پرستاران به ترتیب به میزان ۰/۲۲۷-، ۰/۲۱۱-، ۰/۱۶۹-، و ۰/۱۵۳- انحراف استاندارد کاهش می یابد.

کلمات کلیدی: فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، سبک رهبری خدمتگزار



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شیراز



## مقدمه

در سال‌های اخیر مفهوم فرسودگی شغلی به طور چشمگیری مورد توجه قرار گرفته است. این واژه را فردنبرگر در سال ۱۹۷۴ در مقاله‌ای تحت عنوان فرسودگی کارکنان معرفی کرد (۱). همه صاحب‌نظران تعریف واحدی از فرسودگی ندارند. عمده تعریف‌های این مفهوم را می‌توان متأثر از تعریف مازلاچ و جکسون دانست که طبق آن فرسودگی نشانگانی از خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می‌باشد بنابراین، ماهیت فرسودگی را سه بعد اساسی تشکیل می‌دهد: ۱- خستگی هیجانی که با فقدان انرژی و اشتیاق و تقلیل منابع هیجانی مشخص می‌شود ۲- مسخ شخصیت که می‌توان آن را به عنوان نگرش منفی به مراجعه‌کنندگان، همکاران و سازمان توصیف کرد ۳- کاهش کفایت شخصی که با گرایش فرد به خود ارزیابی منفی و نارضایتی از عملکرد در شغل آشکار می‌شود (۲). بعضی از صاحب‌نظران فرسودگی را در چارچوب پژوهش‌های مربوط به استرس قرار داده و آن را یکی از انواع استرس‌های شغلی تلقی می‌کنند ولی گروهی دیگر استرس و فرسودگی را به عنوان دو سازه متفاوت معرفی کرده‌اند فرسودگی با خستگی شدید به عنوان یک ملاک عینی شروع می‌شود و با از دست دادن عزت‌نفس، نشانگان متعدد بیماری، مشکل در تمرکز، تحریک‌پذیری و منفی‌گرایی همراه است (۳). فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به غیبت بیش از حد، استفاده مفرط از مرخصی استعلاجی، تمایل به ترک شغل، کاهش بهره‌وری، استعفاء، کاهش انرژی و بازده کاری، کاهش خلاقیت و ناسازگاری با همکاران، کاهش رضایت حرفه‌ای، کاهش تصمیم‌گیری‌های صحیح و به موقع، کاهش توانایی مهارت و تعهد کاری، احساس بی‌کفایتی، افسردگی، کاهش ارزشهای شغلی، بی‌زاری و خستگی از کار و نهایتاً افت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات است به این ترتیب، فرسودگی شغلی در کارکنان یک سازمان از دو جنبه حائز اهمیت است: اولاً فرسودگی شغلی، سلامت روانی فرد را تحت تاثیر قرار میدهد و باعث مشکلات جسمی و روانی، غیبت و تعویض شغل میشود و ثانياً کیفیت خدمات ارائه شده را کاهش داده و نارضایتی از خدمات را در پی خواهد داشت. این مسئله به ویژه برای مراکز درمانی و بیمارستانها که با امر مهم زندگی و سلامت افراد جامعه در ارتباط هستند بسیار حائز اهمیت است و پرستاری از اولین مشاغل است که فرسودگی شغلی باید در آن مورد بررسی قرار گیرد. دلایل بروز فرسودگی شغلی پرستاران را می‌توان به سه دسته عوامل فردی، موقعیتی، شخصیتی دسته بندی کرد. تضاد بین ارزش‌های فردی و ارزش‌های محیط کار، نگرشها، باورها از جمله عوامل فردی و سن، جنسیت مربوط به عوامل شخصیتی و ویژگیهای شغل، سبک رهبری، فضا و فرهنگ سازمانی از عوامل موقعیتی است و از منظر صاحب‌نظران علوم رفتاری یکی از مهم‌ترین عوامل فرسودگی شغلی در سازمان‌ها سبک رهبری یا الگوی رفتاری است که مدیر هنگامی که سعی دارد بر فعالیت دیگران نفوذ کند از خود نشان میدهد البته آن گونه که به چشم دیگران می‌آید الگوی کلی کنش‌های رهبران آنگونه که از سوی زیردستانشان ادراک می‌شود، به نام سبک رهبری خوانده می‌شود. سبک رهبری مدیر با مفروضات او نسبت به طبیعت انسان و افرادی که او در سازمان با آنها کار می‌کند، مرتبط می‌باشد، هرمدیری نسبت به افراد اطراف خود مانند زیردستان، هم‌ترازان و رؤسای خود دارای مفروضاتی می‌باشد این مفروضات بطور خود آگاه



یا ناخود آگاه تصمیمات، رفتار و بطور کلی سبک او را تحت تأثیر قرار می دهد. همچنین بین ادراک افراد و گروههای مختلف سازمان با رفتار و سبک مدیر در چگونگی برقراری روابط سالم و چند جانبه میان آنها، رابطه تنگاتنگی وجود دارد. یعنی رهبر در برقراری چنین رابطه ای نقش تعیین کننده دارد که می تواند موجبات رشد سازمان و افراد را فراهم آورد (۴). تئوری رهبری خدمتگزار برای نخستین بار بوسیله رابرت گرین لیف در مقاله ای تحت عنوان "خدمتگزار در نقش رهبر" وارد ادبیات رهبری گردید. وی رهبر خدمتگزار را فردی می داند که دستیابی به چشم اندازهای مشترک را از طریق توانمند سازی و توسعه پیروان خود میسر می داند گرین لیف معتقد است که رهبری خدمتگزار بر فلسفه خدمت رسانی استوار می باشد و رهبران خدمتگزار، رهبرانی هستند که خدمت رسانی به پیروان، برآوردن نیازهای آنها و همچنین توسعه و پرورش پیروان خود را در اولویت نخست قرار می دهند. گرین لیف با تأکید بر این نکته که رهبری خدمتگزار در مرحله اول یک خدمتگزار است و یک شوق طبیعی برای خدمت به دیگران دارد. رهبران خدمتگزار، توانمند سازی، اعتماد متقابل، روحیه همکاری، استفاده اخلاقی از قدرت و ارزش خدمت رسانی به پیروان را به هر چیز دیگری در سازمان ترجیح می دهند. رهبران خدمتگزار تمامی افرادی را که تحت رهبری وی قرار دارند توسعه و پرورش می دهند. یک رهبر خدمتگزار به علایق و آسایش پیروانش احترام می گذارد و آن ها را در اولویت نخست قرار می دهد. او خوب گوش می دهد، توانمند می کند، اعتماد سازی کرده و با پیروان خود همدلی و همکاری می کند. گرین لیف این سؤال را مطرح می کند که: آیا می توان دو نقش خدمتگزاری و رهبری را در یک فرد با هم درآمیخت؟ وی همواره سعی کرده است که به این سؤال به شکلی مثبت پاسخ دهد. او پاسخ به این سؤال را به این شکل مطرح می کند: احساس و شعور من پاسخ به این سؤال را بله می داند. وی اشاره می کند که این نقش ها رفتاری هستند و هر رهبری که نگرشی صحیح و درست داشته باشد، می تواند هم به عنوان رهبر و هم به عنوان خدمتگزار پیروانش رفتار کند، لذا این دو مانع الجمع نیستند (۵). لاری اسپیرز، مدیر فعلی موسسه گرین لیف، پس از مطالعه و بررسی مقالات و نوشته های متعدد گرین لیف، ده ویژگی ۱- گوش دادن، ۲- همدلی ۳- شفا بخشی ۴- آگاهی ۵- متقاعد سازی ۶- مفهوم سازی ۷- آینده نگری و دوراندیشی ۸- خدمت و سرپرستی ۹- تعهد به رشد افراد ۱۰- ایجاد گروه را برای رهبران خدمتگزار برشمرده است (۶). هرچند که اسپیرز بیان می کند که این ده ویژگی رهبری خدمتگزار جامع و کامل هستند ولی نویسندگان بعدی ویژگی های دیگری را برای رهبری خدمتگزار معرفی و شناسایی کرده اند که به نوعی ویژگی های رهبری خدمتگزار را از دیدگاه رابرت گرین لیف پوشش می دهند.

## موادوروش ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی- همبستگی است. براساس آمار اخذ شده از اداره کارگزینی دانشگاه علوم پزشکی در سال ۱۳۹۵ مجموعاً ۹۲۹ پرستار در بیمارستانهای تحت پوشش آن دانشگاه در شهرستان کرج مشغول بودند. (بیمارستان کمالی ۱۶۴ نفر، باهنر ۱۷۶ نفر، شریعتی ۱۰۸ نفر، رجائی ۲۲۸ نفر، علی (ع) ۳۰ نفر، مدنی ۱۶۱ نفر، نارالله ۵۳ نفر، کوثر ۹ نفر) که جامعه آماری این پژوهش را شکل می دهد. تعداد نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران ۲۷۲ نفر تعیین شد و به روش طبقه بندی نسبی تعداد آزمودنی هایی که باید از هر ۸ بیمارستان انتخاب شوند مشخص



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شیراز



گردید. اشتغال در پست پرستاری، اعلام رضایت آگاهانه برای شرکت در مطالعه، عدم اشتغال در مشاغل مدیریتی (سرپرستار، سوپروایزر، مترن) در زمان توزیع پرسشنامه، معیار شرکت پرستاران در مطالعه بود. ابزار مطالعه و گردآوری اطلاعات پرسشنامه بود. ۱- "پرسشنامه رهبری خدمتگزار قلی پور وحضرتی ۱۳۸۸": این پرسشنامه به بررسی سبک رهبری خدمتگزار در قالب ۴ مولفه و ۲۸ گویه به شرح زیر میپردازد: سوالات ۱ تا ۶ مربوط به زیرمقیاس خدمت رسانی، سوالات ۷ تا ۱۳ مربوط به زیرمقیاس تواضع و فروتنی، سوالات ۱۴ تا ۲۳ مربوط به زیرمقیاس قابلیت اعتماد و سوالات ۲۴ تا ۲۸ مربوط به زیرمقیاس مهوروزی می باشند. این پرسشنامه بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) تنظیم شده است و نمره گذاری آن از ۱ کاملاً مخالفم تا ۵ کاملاً موافقم است. حداقل نمره در این پرسشنامه ۲۸ و حداکثر آن ۱۴۰ است. هرچه نمره آزمون به ۱۴۰ نزدیکتر باشد نشان کاربرد بهتر و مناسبتر رهبری خدمتگزار در سازمان است (۷، ۲۰). "پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون ۱۹۸۱": این پرسشنامه رایجترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی است که شامل ۲۵ گزاره جداگانه می باشد و سه جنبه فرسودگی شغلی شامل: خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی را می سنجد (۸). این پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه ای لیکرت ۲ و با مقیاس فاصله ای ۰ تا ۶ نمره گذاری شده است. سوالات (۲۰، ۱۶، ۱۴، ۱۳، ۸، ۶، ۳، ۲، ۱) مربوط به خرده مقیاس خستگی عاطفی می باشند. سوالات (۲۲، ۱۵، ۱۱، ۱۰، ۵) نیز مربوط به خرده مقیاس شخصیت زدایی می باشند و همچنین سوالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) مربوط به خرده مقیاس فقدان موفقیت فردی می باشند. امتیاز بندی گزینه های این آزمون بدین صورت میباشد که به هرگز امتیاز ۰، خیلی کم امتیاز ۱، کم امتیاز ۲، متوسط امتیاز ۳، متوسط به بالا امتیاز ۴، زیاد امتیاز ۵ و خیلی زیاد امتیاز ۶ داده می شود. البته سوالات (۲۲، ۲۰، ۱۶، ۱۵، ۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۰، ۸، ۶، ۵، ۳، ۲، ۱) این پرسشنامه جهت امتیاز بندی به صورت معکوس و سوالات (۲۱، ۱۹، ۱۸، ۱۷، ۱۲، ۹، ۷، ۴) به صورت مستقیم محاسبه شد. با کسب مجوزهای لازم از مدیریت بیمارستانها و پرسشنامه فوق همراه یک ضمیمه در مورد اهداف مطالعه و معرفی پژوهشگر و توضیحاتی درباره اختیاری بودن شرکت در مطالعه، بصورت تصادفی ساده در بین پرستاران هر ۸ بیمارستان توزیع گردید. به منظور جایگزینی احتمالی پرسشنامه های تکمیل نشده تعداد ۲۹۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۲۸۴ پرسشنامه جمع آوری و پس از حذف پرسشنامه ای تکمیل نشده نهایتاً ۲۷۲ پرسشنامه (نسبت پاسخ دهی: ۹۲،۸٪) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت در تجزیه و تحلیل اطلاعات آماری ابتدا جهت بررسی نرمال بودن داده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شد و با توجه به نرمال بودن داده از آمار پارامتریک استفاده شد بدین شکل که جهت بررسی رابطه سبک رهبری خدمتگزار با فرسودگی شغلی پرستاران از ضریب همبستگی پیرسون و مشخص کردن سهم هر یک از ابعاد سبک رهبری در پیش بینی فرسودگی شغلی از ضریب رگرسیون چند متغیره استفاده شد. محاسبات آماری با نرم افزار (Spss16) انجام گردیده است.



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد برقان



## یافته ها

میانگین سن و سابقه خدمت شرکت کنندگان نیز به ترتیب  $13/04 \pm 35$  و  $19/2 \pm 6/11$  بود که در جدول ۱ آمده است

جدول ۱. سن و سابقه شرکت کنندگان

متغیر	آماره	حجم نمونه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف استاندارد
سن		۲۷۲	۲۲	۵۰	۳۵	۱۳/۰۴
سابقه		۲۷۲	۲	۲۸	۱۹/۲	۶/۱۱

میانگین ابعاد مختلف رهبری خدمتگزار (خدمت رسانی ۳/۴۶، تواضع و فروتنی ۳/۳۷، قابلیت اعتماد ۳/۴۳، مهرورزی ۳/۵۸) و نمره کلی فرسودگی شغلی ۳۲/۵ (خستگی هیجانی ۱۲، مسخ شخصیت ۴/۱، نقصان کفایت شخص ۱۶/۴) می باشد که در جدول ۲ آمده است

جدول ۲. وضعیت مولفه مختلف رهبری خدمتگزار، فرسودگی شغلی

متغیر	آماره	میانگین	انحراف استاندارد
سبک رهبری خدمتگزار	خدمت رسانی	۳/۴۶	۰/۹
	تواضع و فروتنی	۳/۳۷	۰/۷۱





96170-82201



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شیراز



۰/۸۸	۳/۴۳	قابلیت اعتماد	
۰/۷۶	۳/۵۸	مهرورزی	
۲/۲	۱۲	خستگی هیجانی	فرسودگی شغلی
۰/۹	۴/۱	مسخ شخصیت	
۳/۱	۱۶/۴	نقصان کفایت شخص	
۴/۴	۳۲/۵	فرسودگی کلی	

نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف (جدول ۳) نشان می‌دهد که متغیرها توزیع نرمال دارند. لذا از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و نیز رگرسیون خطی چند متغیره برای آزمون فرضیه‌ها استفاده شد.

### جدول ۳. نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

متغیرها	متغیر	sig
رهبری خدمتگزار	خدمت رسانی	۰/۷۲
	تواضع و فروتنی	۰/۸۳
	قابلیت اعتماد	۰/۶۷
	مهرورزی	۰/۵۵
فرسودگی شغلی	خستگی عاطفی	۰/۵۸
	مسخ شخصیت	۰/۶۴
	احساس کفایت شخصی	۰/۶۶

فرضیه نخست: فرض صفر ( $H_0$ ): بین ابعاد سبک رهبری خدمتگزار (خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد، مهرورزی) با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنی داری وجود ندارد. برای انجام آزمون این فرضیه از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۴ ارائه گردیده است.



96170-82201



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد برقلان



#### جدول ۴. رابطه بین ابعاد سبک رهبری خدمتگزار با فرسودگی شغلی

شاخص	میانگین	انحراف استاندارد	ضریب همبستگی	سطح معنی داری
خدمت رسانی	۳/۴۶	۰/۹	۰/۳۳۳	۰/۰۰۱
تواضع و فروتنی	۳/۳۷	۰/۷۱	۰/۳۱۹	۰/۰۰۱
قابلیت اعتماد	۳/۴۳	۰/۸۸	۰/۲۹۸	۰/۰۰۱
مهرورزی	۳/۵۸	۰/۷۶	۰/۳۵۸	۰/۰۰۱

نتیجه آزمون ضریب همبستگی پیرسون مندرج در جدول ۴ نشان می دهد که مقدار P به دست آمده (۰/۰۰۱) کمتر از مقدار سطح معنی داری (P=۰/۰۵) می باشد بنابراین بین ابعاد سبک رهبری خدمتگزار (خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد، مهرورزی) با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنی داری وجود دارد

فرضیه دوم: فرض صفر (H0): هیچ یک از ابعاد سبک رهبری خدمتگزار (خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد، مهرورزی) توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران را ندارند. برای آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون چند متغیره استفاده شد. جدول ۵ نشان می دهد مقدار ضریب همبستگی (R) بین متغیرها ۰/۳۵۱ می باشد که حاکی از آن است که بین مجموع متغیرهای مستقل و متغیر وابسته تحقیق همبستگی قوی وجود دارد. اما مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ۰/۱۶ نشان می دهد که ۱۶ درصد از کل تغییرات میزان فرسودگی شغلی پرستاران وابسته به ۴ متغیر سبک رهبری خدمتگزار ذکر شده در این معادله می باشد. به عبارت دیگر مجموع این متغیرها حدوداً یک پنجم از واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش بینی می کنند.



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شیراز



جدول ۵ مدل خلاصه شده خروجی رگرسیون چندگانه

خطای استاندارد برآورد شده Std. Error of the Estimate	ضریب تعیین تعدیل شده Adjusted R square	توان ۲ ضریب همبستگی R Square	ضریب همبستگی (R)	مدل
۹/۴۶۶۷۴	۰/۱۶۰	۰/۱۲۳	۰/۳۵۱	۱

با توجه به مقدار F (۱۲/۱۵۰) در سطح خطای کوچک تر از ۰/۰۱ در جدول ۶ می توان نتیجه گرفت که مدل رگرسیون تحقیق مرکب از ۴ متغیر مستقل و یک متغیر وابسته مدل خوبی بوده و مجموعه متغیرهای مستقل قادرند تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین کنند.

جدول ۶. تحلیل واریانس (ANOVA) برای رگرسیون چند متغیری جهت پیش بینی فرسودگی شغلی براساس سبک رهبری خدمتگزار

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	میزان F	سطح معنی داری
رگرسیون	۷۷۰/۶۴۴	۴	۱۹۲/۶۶۱	۱۲/۱۵۰	* ۰/۰۴
باقیمانده	۲۳۹۲۸/۲۹۷	۲۶۷	۸۹/۶۱۹		
مجموع	۲۲۹۰۱/۹۶۶	۲۷۱			

سومین خروجی مدل جدول شماره ۷ می باشد که ضرایب تاثیر رگرسیونی هر متغیر مستقل بر متغیر وابسته را نشان می دهد. در این بخش تفسیر ضرایب رگرسیونی بر اساس ضریب بتا انجام می گیرد. زیرا این آماره نشان دهنده ضریب رگرسیونی استاندارد شده هر یک از متغیرهای مستقل بر روی متغیر وابسته تحقیق می باشد. بنابراین می توانیم با استفاده از آن سهم نسبی هر متغیر مستقل در مدل را مشخص کنیم. مقایسه متغیرها نشان می دهد که تاثیر ۴ شاخص خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد، مهرورزی بر فرسودگی شغلی معنی دار می باشد. چراکه سطح خطای مقدار t آن ها کمتر از ۰/۰۵ می باشد که نشان دهنده این موضوع می باشد که هر چهار متغیر





دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد شیراز

دکتر آرزو دلوگوریان نویسنده

96170-82201



مذکور بر متغیر فرسودگی شغلی تاثیر داشته اند. ثانياً متغیرهای مهرورزی ۰/۲۲۷، خدمت رسانی ۰/۲۱۱، تواضع و فروتنی ۰/۱۶۹، قابلیت اعتماد ۰/۱۵۳، به ترتیب بالاترین تاثیر رگرسیون را روی متغیر فرسودگی شغلی پرستاران داشته اند. در مورد نتایج به دست آمده از این بخش نتایج می توان بدین شکل تفسیر نمود که به ازای افزایش یک انحراف استاندارد در متغیرهای مهرورزی، خدمت رسانی، تواضع و فروتنی، قابلیت اعتماد به ترتیب میزان فرسودگی شغلی در پرستاران به ترتیب به میزان ۰/۲۲۷، ۰/۲۱۱، ۰/۱۶۹، ۰/۱۵۳ و ۰/۱۵۳ انحراف استاندارد کاهش می یابد (چون ارتباط منفی می باشد).

### جدول ۷. ضرایب رگرسیون مرتبط با پیش بینی فرسودگی شغلی براساس سبک رهبری خدمتگزار

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی کننده	میزان B	ضریب $\beta$	میزان t	سطح معنی داری
	خدمت رسانی	-۰/۰۱۲	-۰/۲۱۱	-۹/۳	۰/۰۱۱
سبک رهبری	تواضع و فروتنی	-۰/۰۲۱	-۰/۱۶۹	-۷/۶	۰/۰۲۵
خدمتگزار	قابلیت اعتماد	-۰/۰۲۵	-۰/۱۵۳	-۵/۱	۰/۰۴۱
	مهرورزی	-۰/۰۹۹	-۰/۲۲۷	-۱۱/۳۵	۰/۰۰۷

### بحث و نتیجه گیری

نتایج تحقیق حاضر نشان داد که ارتباط معنی داری بین سبک رهبری خدمتگزار با فرسودگی شغلی پرستاران وجود دارد که همسودا دبیات پژوهشی و مطالعات قبلی است. صافی و همکاران در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران با رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان در مرکز بهداشت شمال تهران عنوان کردند که سبک رهبری مدیران با رضایت شغلی کارکنان ارتباط مستقیم و معنی داری داشته و ۱۷/۳٪ از کارکنان بیمارستان مورد مطالعه دارای فرسودگی شغلی متوسط و ۲/۶٪ دارای فرسودگی بالایی بودند (۹). الماسیان و همکاران در تحقیقی با عنوان بررسی رابطه سبک رهبری مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان ستادی دانشگاه علوم پزشکی لرستان نشان دادند که بین سبک رهبری مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان با اطمینان بالای ۹۹٪ رابطه معکوس معنی دار وجود دارد، به عبارت دیگر فرسودگی شغلی بیشتر قربانیان خود را از بین سازمان ها و مؤسساتی می گیرد که رفتارهای ملاحظه کارانه و گرم و عاطفی کمتری از طرف مدیران و رؤسای آنها سر



می‌زند. ۶۴/۳٪ کارکنان فرسودگی پایین، ۳۵/۲٪ فرسودگی متوسط و کمتر از یک درصد فرسودگی بالا را نشان داده اند و ۹۳/۳۳٪ از مدیران این دانشگاه در حوزه های ستادی از سبک‌های رهبری وظیفه مدار ۴/۴۴٪ از سبک‌های رابطه مدار و ۲/۲۲٪ از سبک‌های بینابین استفاده می‌نمایند (۱۰). روحی و همکاران در تحقیقی با عنوان نحوه مدیریت پرستاری و رابطه آن با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی گلستان عنوان کردند که بین سبک رهبری و فرسودگی مسخ شخصیت از نظر شدت و فراوانی رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که با افزایش میزان مطلوبیت نحوه عملکرد مدیران از میزان فرسودگی مسخ شخصیت کارکنان کاسته میشود. همچنین بین نحوه مدیریت و فرسودگی عاطفی از نظر شدت و فراوانی رابطه معنی داری را نشان داد به طوری که با افزایش میزان مطلوبیت نحوه عملکرد مدیران از میزان فرسودگی عاطفی کارکنان کاسته می‌شود (۱۱). دربخش تحقیقات خارجی نتایج پژوهش زوپیاتیس و کنستانتی نشان می‌دهد که رهبری تعامل گرا رابطه مثبت معناداری با بعد موفقیت فردی و رابطه ای منفی با هر دو بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت فرسودگی شغلی دارد (۱۲).

با انجام تحقیق جاری مشخص شد که سبک رهبری در بروز فرسودگی شغلی پرستاران موثر می باشد بایسته است با توصیه جهت تعدیل سبک رهبری در بیمارستان ها و مراکز درمانی در بالا بردن بهداشت روانی کارکنان و ارتقاء سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات بهداشتی درمانی اهتمام شود. حرفه های مربوط به مراقبت و سلامت علی الخصوص پرستاری دارای منشأ و ریشه معنوی می باشند و رهبری خدمتگزار نیز از ماهیت معنوی و اخلاقی برخوردار است نگاهی به مؤلفه های رهبری خدمتگزار روشن می سازد که تمام جوانب این سبک رهبری، مبین یک نوع تعهد اخلاقی است به مسئولان و مدیران بیمارستانی پیشنهاد می گردد به منظور جلوگیری از کاهش بروز پدیده فرسودگی شغلی در پرستاران نسبت به بکارگیری و اعمال سبک رهبری خدمتگزار برای این گروه از کارکنان بیمارستانی اهتمام نمایند. بدیهی است لازمه این امر ارتقای دانش مدیران در حوزه رهبری و سبک‌های مختلف آن و همچنین کسب مهارت جهت اعمال این سبک از رهبری می باشد.

### تشکر و قدردانی

این مقاله مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد نویسنده مقاله می باشد که با هماهنگی دانشگاه علوم پزشکی البرز و مدیریت بیمارستانهای کمالی، باهنر، شریعتی، رجائی، امام علی (ع)، مدنی، ثارالله و کوثر انجام گردیده است نویسنده مراتب تقدیر و تشکر خود را از تمامی مسئولین بیمارستانهای نامبرده و شرکت کنندگان در پژوهش به جای می آورد.



## References:

1. Quinn-Lee L, Olson-McBride L & Unterberger A. Burnout and death anxiety in hospice social workers: *Journal of social work in end-of-life & palliative care* 2014;10(3):219-239.
2. Schaufeli W.B, Buunk B. P. Burnout and overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology* 2003; 2:224-282.
3. Pines A.M, Keinan G. Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences* 2005;39(3):625-635 .
4. Hersey P, Blanchard K.H. *Management of organizational behavior Utilizing human resources* 1993; Prentice-Hall, Inc.
5. Greenleaf, R. K, Spears L. C. *Servant leadership: A journey into the nature of legitimate power and greatness* 2002; Paulist Press.
6. Russell R. F , Gregory Stone A. A review of servant leadership attributes: Developing a *practical model Leadership & Organization Development Journal* 2002; 23(3):145-175.
7. Gholipour A, Pourezat A & Hazrati M. Study of the effective servant leadership on organizational trust & man power, *Government management magazin* 2009;1(2):103-118
8. Maslach Christina & Jackson, Susan E. the measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior* 1981; 2(2): 99-113.
9. Safi M. H, Mohammadi F, Amouzadeh I & Arshi S. The relationship between managers' leadership style with job satisfaction and burnout in staff of shomal health center of tehran 2015.
10. Almasian A. R, amin. Study of the relationship between the leadership style of managers and Job Burnout among the staff of Lorestan university of medical sciences in ۲۰۱۰. *scientific magazine yafte* 2012; 14(1): 69-79 .
11. Rouhi GH, Molaei EA & Mahmoudi GH. R. Management approach to nurse administrators and its relationship with occupational burnout among nurse staff of Golestan university hospitals 2008;6(2):38-55
12. Zopiatis A, Constanti P. Leadership styles and burnout :is there an association , *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 2010; Vol. 22, No. 3: 300-320.



## The study of relationship Servant leadership style with job burnout of nurses

### Abstract

**Introduction:** In this study, the relationship between Servant leadership style and job burnout among nurses through a study of the purpose, application, and the method was descriptive and correlational.

**Methods And Materials:** The population of this research nurses in public hospitals of Karaj is based on statistics obtained from the personnel department a total of 929 people (the separation of hospitals, Kamali 164, Bahonar 176, Shariati 108, Rajai 228, ali 30, madani 161, sarala 53, Kosar 9, respectively.

The number of samples using the formula Cochran (Cochran method for determining the sample size), 272 people were identified. After selecting subjects and obtaining the necessary permits Management of public hospitals in Karaj, nurses were asked to complete that Servant leadership style, job stress and burnout of nurses questionnaires to complete.

The results showed that 73/9 percent of the participants were married, 26/1% single. Also, a total of 272 subjects participated in the study, 85 percent of exhibitors and 25 percent of bachelor's degree or higher. Average age and years of service of the participants were  $35 \pm 13/04$  and  $19/2 \pm 6/11$  was. The average dimensions of servant leadership (serving 3/46, humility 3/37, reliability 3/34, kindness 3/58) and total score of 32/5 burnout (emotional exhaustion, 12, depersonalization 4/1, deficiencies the adequacy 16/4).

**Results:** The results of Pearson correlation coefficient showed a negative relationship between the different components of servant leadership and job stress are the results of multivariate linear regression showed that servant leadership predictability 20 percent of job stress for nurses is capable. The results of Pearson correlation coefficient showed a significant negative correlation between the different components of servant leadership is burnout. Multivariate linear regression results also showed that 16 percent of the variance predictability servant leadership is capable burnout.

**Conclusion:** Based on the findings of the investigation as to be ready to reduce job burnout can be advised managers that use of Servant leadership style.

**Keywords:** Job burnout, Emotional exhaustion, Depersonalization, Servant leadership