

مدیریت تولید و عملیات، دوره چهارم، پیاپی (۷)، شماره (۲)، پاییز و زمستان ۱۳۹۲

دریافت: ۹۱/۲/۴ پذیرش: ۹۲/۶/۲۰

صص: ۱۵۰-۱۳۳

## ارتباط بین یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی در میان کارگران شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان

محمدعلی نادی<sup>۱</sup>، محمدحسین یارمحمدیان<sup>۲</sup>، هاجر عزیزی<sup>۳\*</sup>

۱- استادیار دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)

۲- استادیار دانشکده مدیریت و اطلاع رسانی، دانشگاه علوم پزشکی اصفهان

۳- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان(اصفهان)

### چکیده:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه بین یادگیری غیر رسمی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین کارگران شرکت سهامی ذوب آهن اصفهان اجرا گردید. روش پژوهش توصیفی و از نوع علی- همبستگی بوده و برای تحلیل داده‌های پژوهش در سطح آمار توصیفی از نمره میانگین، انحراف معیار و درصدهای فراوانی و در سطح آمار استنباطی از ضریب همبستگی چندگانه، ضریب همبستگی پیرسون، تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی و روش تحلیل مسیر استفاده شد. در این پژوهش ضریب همبستگی میان یادگیری غیر رسمی و رضایت شغلی و میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در سطح  $P \leq 0/01$  معنی دار بود، ولی میان فرسودگی شغلی و سلامت روان و هم چنین سلامت روان و رضایت شغلی معنی دار نبوده است. نتایج پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی و یادگیری غیررسمی توان پیش‌بینی رضایت شغلی را داشته است. بین یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی و هم چنین میان یادگیری غیررسمی و سلامت روان ارتباطی مشاهده نشد. اعتبار مدل ادراکی پژوهش از طریق تحلیل مسیر و تحلیل عاملی تأییدی ارزیابی شد که نتایج گویای تأثیر مستقیم یادگیری غیررسمی بر رضایت شغلی و تأثیر غیرمستقیم فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی بود. اساسی ترین محدودیت این تحقیق مربوط به روایی بیرونی یا همان قدرت تعمیم دهی نتایج باز می‌گردد، بدین صورت که یافته‌های حاصل از این پژوهش قابلیت تعمیم به کارخانجات فولاد سازی دیگر، سایر صنایع و ارگان‌های دولتی را ندارد.

واژه‌های کلیدی: یادگیری غیررسمی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، سلامت روان، کارگران، کارخانه ذوب آهن.

## مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌ها است. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند. انسان‌ها گردانندگان اصلی هر نوع سازمانی هستند، آنانند که به کالبد سازمان‌ها جان می‌بخشند و تحقق اهداف سازمان را میسر می‌سازند (ظهوری و همکاران، ۱۳۸۷). بر طبق دیدگاه هرسی و بلانچارد موفقیت سازمان‌ها به استفاده کارآمد از منابع انسانی بستگی دارد (محمدی، ۱۳۸۵). از سوی دیگر نیز انسان‌های سالم گردانندگان موفق‌تری هستند، این صحت و سلامت هم از لحاظ جسمی و هم از حیث روانی بسیار حائز اهمیت می‌باشد. رضایت شغلی<sup>۱</sup> که از عوامل مهم و تأثیر گذار بر کیفیت کار و زندگی نیروی انسانی است عبارت است از حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی که دارای ابعاد و عوامل گوناگون می‌باشد. ت و دایر عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را به دو بخش تقسیم می‌کنند: شرایط و ویژگی‌های سازمانی، اجتماعی و فرهنگی که جنبه‌های بیرونی به حساب می‌آیند و ویژگی‌های شخصیتی، احساسات عاطفی و حالت‌های هیجانی که جنبه‌های درونی خوانده می‌شوند (یارمحمدی منفرد و همکاران، ۱۳۸۹). در واقع آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد انتظاراتی است که فرد از شغل خود دارد (لو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷). بر اساس مطالعات صورت گرفته عواملی مانند تنش شغلی<sup>۳</sup> (ملک زاده و همکاران، ۱۳۸۴)، استرس شغلی<sup>۴</sup> (سلیمان نژاد، ۱۳۸۳)، فرسودگی شغلی<sup>۵</sup> (الیت و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴؛ برومی و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹؛ اوزارت و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶)، فشارهای روانی<sup>۹</sup> (یزدی و جعفری، ۱۳۸۹)، سلامت روان<sup>۱۰</sup> (می لی و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۹) و متغیر

جدیدتری به اسم یادگیری غیر رسمی<sup>۱۲</sup> (آلوندین<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۰؛ گای و همکاران<sup>۱۴</sup>، ۲۰۰۹) بر رضایت شغلی تأثیر گذار است. از میان مؤلفه‌های مؤثر بر رضایت شغلی که بدان اشاره شد در ادامه به معرفی سه متغیر سلامت روان، فرسودگی شغلی و یادگیری غیر رسمی پرداخته خواهد شد. سلامت فقط به سلامت جسمی محدود نشده است و جنبه‌های روانی و اجتماعی زندگی فرد را نیز در بر می‌گیرد (محمدی، ۱۳۸۶). فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود آید بلکه به سبک زندگی فرد و ساعت‌های بیداری او نیز تسری می‌کند (هرشن سن و پاور، ۱۳۷۴). و یادگیری غیر رسمی که چندین سال بیشتر از ظهور آن نمی‌گذرد عبارت است از یک فرآیند یادگیری مستمر که در سراسر عمر انسان ادامه می‌یابد و می‌تواند در همه زمان‌ها و مکان‌ها روی دهد (بیسر و بنتات<sup>۱۵</sup>، ۲۰۱۰). راسل و همکاران معتقدند هر شغلی با استرس همراه است، اما برخی مشاغل به سبب حساس بودن نوع وظایف و مسئولیت‌های آن بسیار پراسترس است (خدابخش و منصور، ۱۳۸۹). اشتغال در صنایع مختلف نیز استرس‌هایی را به دنبال دارد، به عنوان مثال در صنایع فولادی شرایط نامساعد محیط کار و عوامل زیان آور محیطی از جمله عواملی است که حساسیت و استرس زیادی را به دنبال خواهد داشت. کارگران کارخانه ذوب آهن با عوامل زیان بار و حادثه‌ساز زیادی در کارگاه‌ها مواجه هستند که عبارت است از: سر و کار داشتن افراد با مواد مذاب که ممکن است باعث سوختگی‌های شدید شود، سر و صدای زیاد که کارگران را ممکن است با مشکلات شنوایی درگیر کند، قرار گرفتن در معرض حرارت، گرما، ریختن و پاشش مواد مذاب،

کامل دارد. رضایت شغلی را می‌توان به دو طریق تعریف کرد: یکی به عنوان میزان خشنودی فردی در رابطه با کار و دیگری به عنوان احساس لذت و موفقیت ناشی از اجرای موفقیت آمیز مشاغل. هم چنین رضایت شغلی به طور کلی با درخواست از افراد برای درجه بندی خصیصه های منفرد شغلشان و سپس جمع بستن پاسخ‌ها برای رسیدن به یک نمره کلی سنجش می‌شود (می‌لی و همکاران، ۲۰۰۹). یکی از جدیدترین نظریه‌ها در زمینه رضایت شغلی نظریه ترز است. وی در نظریه خود با عنوان (جستجوی معنا در محیط کار) تلاش کرده است تا از دیدگاه روان شناختی عواملی را که می‌تواند به محیط‌های کاری و سازمانی معنا بخشیده و آنها را مطلوب سازد، شناخته و راه‌های عملی ساختن آنها را تعیین می‌کند. بعضی از این عوامل عبارتند از: قدردانی<sup>۱۸</sup>، توازن<sup>۱۹</sup>، چالش، بحث و گفتگو، جهت‌گیری، تناسب، رشد شخصی، انعطاف‌پذیری، نوآوری، برابری، مالکیت و حمایت (جواهری، ۱۳۸۸). بر طبق نظریه ارزش لاک رضایت شغلی اساساً ناشی از اهمیتی است که پاداش‌ها یا دست‌آوردهای شغلی برای افراد دارند. افراد با داشتن چیزهایی که برایشان ارزشمند است راضی می‌گردند. هر چه نزدیکی بین ارزش‌های افراد و آنچه که از شغل خود بدست می‌آورند بیشتر باشد رضایت افراد بالاتر است. اگر مشخص باشد که افراد برای نتایج حاصل از یک کار خاص چقدر ارزش قائل هستند، می‌توان از این آگاهی برای پیش‌بینی عوامل مؤثر بر رضایت شغلی استفاده کرد. مثلاً اگر در یک سازمان کارکنان برای استقلال کاری ارزش قائلند، آرزوی عمل در انجام وظایف می‌تواند منجر به رضایت شود (بارون و کنی<sup>۲۰</sup>، ۱۹۹۰).

آلودگی چدن و سیلیس و عواملی از این قبیل که در کل محیط کاری خشنی را به وجود آورده است. هم چنین داشتن شیفت‌های کاری و برهم خوردن ساعات خواب و بیداری نگرش افراد در مورد رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد که ممکن است نارضایتی شغلی و فرسودگی شغلی را موجب شود. با مشخص ساختن میزان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی و هم چنین سلامت روان کارگران می‌توان برنامه‌هایی برای پیشگیری و حمایت از کارکنان آسیب‌پذیر به اجرا در آورد که نتایج این پژوهش می‌تواند در این زمینه یاری‌رسان باشد. بنابر آنچه که بیان شد این پژوهش درصدد است به بررسی رابطه بین یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی در بین کارگران کارخانه ذوب آهن اصفهان بپردازد و امید است برنامه‌ریزی‌هایی که بر اساس نتایج این تحقیق صورت می‌گیرد، کاهش عوارض جسمی و روانی مشاغل سخت در این کارخانه را در پی داشته باشد.

#### پیشینه تحقیق

مطالعات رسمی در زمینه رضایت شغلی با مطالعات هائورن<sup>۱۶</sup> در اوایل دهه ۱۹۳۰ شروع شد و تا کنون به طور وسیعی مورد مطالعه واقع شده است. در اصل رضایت شغلی به این دلیل اهمیت پیدا کرده که طرفداران اولیه رویکرد روابط انسانی، صاحب‌نظران و مدیران را قانع کردند که کارگر خوشحال، کارگری سود آور است. داوال و همکاران<sup>۱۷</sup> (۲۰۰۹، ص ۳) بیان می‌دارند که رضایت شغلی درجه‌ای از رضایت و خوشحالی است که فرد نسبت به شغلش دارد و این میزان رضایت زمانی بیشتر است که فرد احساس می‌کند که بر راه‌های به انجام رساندن وظایفش کنترل

است آزادی انتخاب عمل دارد و مسئولیت پذیر است، از زندگی معنای مناسبی یافته است و نسبت به کار خود تعهد دارد، از مرز توجه به خود گذشته و به دیگران توجه می کند.

نخستین بارگرین در سال ۱۹۶۱ واژه فرسودگی شغلی را به کار برد (علوی و همکاران، ۱۳۸۸) و پس از آن فرودنبرگر تعریفی از این اصطلاح را ارائه نمود. بر اساس نظر وی فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که از کنش متقابل شخصیت فرد با محیط کار ناشی می شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد زندگی است (محمدی، ۱۳۸۵). پانیز بیان می دارد که پس از مطرح شدن فرسودگی شغلی در اواسط دهه ۱۹۷۰ در متون علمی، این موضوع به طور گسترده و مستمر مورد توجه محققان قرار گرفته است (صاحب زاده و همکاران، ۱۳۸۹). پدیده فرسودگی شغلی که از فشارهای محیط کار و نوع شغل افراد ایجاد می شود، ۴۰ درصد از افراد جامعه‌های صنعتی را در دام خود گرفتار می سازد (مزلاخ و همکاران<sup>۲۲</sup>، ۲۰۰۱). جرج و همکاران علل فرسودگی شغلی را فشار حجم کار زیاد، نداشتن احاطه بر فرآیند کار، نبود پاداش، ضعف ارتباطی میان همکاران، بی عدالتی در پرداخت دستمزد، بی ارزش بودن فرد و دوگانگی میان ارزش‌های فردی و شغلی می دانند (طوبائی و همکاران، ۱۳۸۸). شوفلی معتقد است که فرسودگی شغلی در نتیجه کمبود ارتباط متقابل فرد با مراجعان، همکاران و سرپرستان می باشد و زمانی که فرد متوجه شود که حقوق و مزایایی که دریافت می کند کمتر از آن چیزی است که هزینه کرده در معرض فرسودگی شغلی قرار می گیرند (پانیز<sup>۲۳</sup>، ۲۰۰۲). مطالعه چرنیس<sup>۲۴</sup> (۱۹۹۲) نشان داده است که سه مرحله وجود دارد تا یک فرد به فرسودگی شغلی

بهداشت روان از پیشینه‌ای به قدمت انسان متمدن و تاریخچه ای کوتاه، به لحاظ علمی برخوردار است. با اینکه فلاسفه هزاران سال در خصوص سعادت سخن گفته اند. صرفاً در سال ۱۹۰۸ بود که برای نخستین بار کانونی برای بهبود سلامت روان تأسیس گردید و در سال ۱۹۱۹ جامعه ملی سلامت روان تشکیل شد. اصطلاح سلامت روان بیانگر وضعیت سلامت فرد است که نداشتن بیماری های روان تنی، اضطراب و اختلال خواب، اختلال در رفتارهای اجتماعی و افسردگی شدید را در بر می گیرد (گلدبرگ و هیلر<sup>۲۱</sup>، ۱۹۹۷، ص ۱۴۰). جانسون نیز معتقد است که سلامت روان به معنای اجرای موفقیت آمیز عملکرد روانی است که منجر به فعالیت های سازنده، برقراری ارتباط با سایر افراد جامعه و توانایی تطبیق با تغییرات یادگیری و اعتماد به نفس می شود (عارفی، ۱۳۸۹). مینجر بیان می دارد که سلامت روان عبارت است با سازش فرد از جهان اطرافش در حداکثر امکان، به طوری که باعث شادی و برداشت مفید و مؤثر او به طور کامل شود. اما از نظر کارشناسان سازمان جهانی بهداشت، سلامت فکر و روان این طور تعریف شده است: سلامت فکر عبارت است از قابلیت ارتباط موزون و هماهنگ با دیگران، تغییر و اصلاح محیط فردی و اجتماعی و حل تضادها و تمایلات شخصی به طور منطقی، عادلانه و مناسب (میلانی فر، ۱۳۸۶، ص ۳). نجات و ایروانی بیان می دارند که فروم تصویر روشنی از شخصیت سالم به دست می دهد. چنین انسانی عمیقاً عشق می ورزد. آفریننده است، قوه تعقلش را کاملاً پرورانده، جهان و خود را به صورت عینی ادراک می کند، حس هویت پایداری دارد، با جهان در پیوند است و در آن ریشه دارد و حاکم و عامل بر خود و سرنوشت خویشتن است (رشیدی، ۱۳۸۸). از نظر فرانکل فردی که از لحاظ روانی سالم

بتئات، ۲۰۱۰). طبق نظر کمیسیون اروپا (۲۰۰۰) یادگیری غیر رسمی یک همراه طبیعی زندگی روزمره است و برخلاف یادگیری رسمی لزوماً یک یادگیری ارادی و آگاهانه نیست و ممکن است به عنوان عاملی برای افزایش دانش یا مهارت از سوی افراد در نظر گرفته نشود.

بکت و هاگر مدلی را ارائه دادند و به بیان تعاریف عملی از یادگیری غیر رسمی پرداختند و اظهار کردند، افرادی که قادرند از فعالیت‌ها و تجارب گذشته خود درس بگیرند (که در واقع همان یادگیری غیر رسمی است) پیشرفت بیشتری دارند. البته این بدان معنا نیست که همه انواع یادگیری به یک میزان سودمند هستند. آنها هم چنین به چند خصیصه کلیدی یادگیری غیر رسمی اشاره کرده‌اند. شایان ذکر است که همه انواع یادگیری‌های غیر رسمی حائز این خصایص نمی باشند بلکه این ویژگی‌ها مربوط به یادگیری غیر رسمی است که از عمل ناشی می‌شود و عبارت است از: فعالیت‌های مربوط به یادگیری غیر رسمی ارگانیک<sup>۲۶</sup> و کل‌گرا<sup>۲۷</sup> است، یادگیری غیر رسمی زمینه‌ای است، بر اساس تجربه و فعالیت بنا شده است، در موقعیت‌هایی بروز می‌کند که در آنها یادگیری هدف اصلی نیست، غالباً همیارانه است و با مشارکت افراد بهتر نتیجه می‌دهد (هاگر و هالیدی<sup>۲۸</sup>، ۲۰۰۹).

کسه و همکاران در مدل یادگیری غیر رسمی در محل کار بیان می‌کنند، که این جریان منطقی با موقعیت‌های شغلی چالش برانگیز آغاز می‌شود و مجموعه‌ای هشت مرحله‌ای را در بر می‌گیرد که به فرآیند حل مسأله شباهت زیادی دارد. طرح‌ریزی زمینه، پاسخ به جرقه یک تجربه یادگیری بالقوه، تفسیر تجربه، بررسی راه حل‌های بدیل، انتخاب

برسد. در مرحله اول سه نوع تنیدگی وجود دارد که عبارتند از:

- عوامل تنیدگی زای فردی مثل انتظارات و انگیزش‌ها

- عوامل تنیدگی زای بین فردی مانند تماس با مراجعان، روابط با همکاران، مدیران و سرپرستان

- عوامل تنیدگی زای سازمانی مانند تراکم کار، مقررات اداری و فشار کار

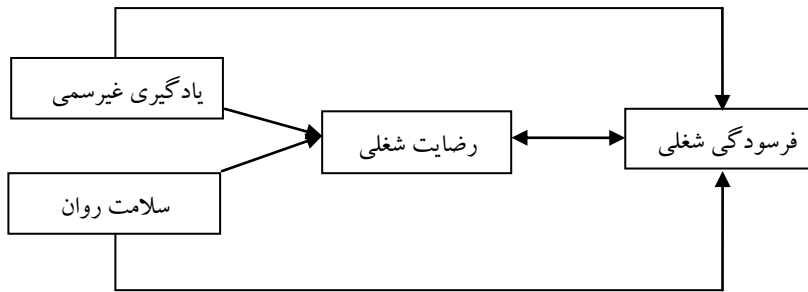
مرحله دوم یا فشار روانی با مؤلفه‌های روانشناختی، جسمانی و رفتاری همراه است که این مرحله با مؤلفه خستگی هیجانی مزلاخ مطابقت دارد. مرحله سوم، مقابله دفاعی نام دارد که با تغییر در بازخورد و رفتار مانند سرزنش کردن مراجعان به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه و همدردی با آنان و متأثر نشدن از درد و رنج دیگران همراه است که مطابق با مؤلفه شخصیت زدایی مزلاخ است (چرنیس، ۱۹۹۲).

به نظر می‌رسد که اولین مباحث مربوط به یادگیری غیر رسمی را می‌توان در نظرات تربیتی دیویی (۱۹۳۸) یافت. در فلسفه‌های فالت و دیویی بر اهمیت یادگیری غیر رسمی تأکید شده است، هرچند این اصطلاح تا زمانی که نولز (۱۹۵۰) اثر خود را تحت عنوان آموزش غیر رسمی بزرگسالان چاپ نکرد، پدیدار نشد. پژوهش در مورد این عرصه نیز بعدها یعنی از دهه ۱۹۸۰ به بعد رونق یافت (مارسیک و واتکینز<sup>۲۹</sup>، ۲۰۰۱). ریورا و پارادایز و مک استراویک معتقدند: یادگیری هنگامی رخ می‌دهد که یک تغییر در رفتار فردی مشاهده شود که فرآیند یادگیری را تجربه کرده است و وی رفتار متفاوتی را با قبل نشان دهد که در آن شش اصل یادگیری مشاهده می‌شود: آمادگی یادگیری، تجربه، شوخ طبعی در یادگیری، انگیزش، اهداف یادگیری و سازمان یادگیری (بیسر و

راهبردهای یادگیری، تولید راه حل‌های جایگزین، ارزیابی پیامدهای قصد شده و قصد نشده و ارزشیابی مطالب آموخته شده از جمله این مراحل هستند (نادی و سجادیان، ۱۳۸۸، ص ۱۶۳).

در پایان این بخش به معرفی مدل پیشنهادی پژوهش پرداخته می‌شود: رضایت شغلی که به عنوان یک نگرش در نظر گرفته می‌شود، احساس افراد را در زمینه کل شغل و نیز جنبه‌های مختلف آن منعکس می‌کند (اسپکتور، ۲۰۰۶). پژوهش‌های متعددی در مورد سنجش رضایت شغلی صورت گرفته که در نهایت به شناسایی عوامل مؤثر بر کاهش یا افزایش رضایت شغلی منجر شده است. اوزارت و همکاران (۲۰۰۶) در پژوهش خود مشخص کردند که رضایت شغلی دارای رابطه معکوس با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت است، ولی با موفقیت فردی رابطه مثبت دارد. در این پژوهش بیان شده است که تعداد شیفت‌های کاری یکی از عوامل پیش بین برای فرسودگی شغلی است. هم چنین پیکو (۲۰۰۶) در تحقیقی بیان کرد که فرسودگی شغلی و به خصوص خستگی عاطفی به شدت با نارضایتی شغلی در ارتباط است، بنابراین فرسودگی شغلی دارای رابطه مستقیم با رضایت شغلی است. فرسودگی شغلی متغیری است که رابطه‌ای دو جانبه با رضایت شغلی دارد. بنا بر نظر الیت و همکاران (۲۰۰۴)؛ برومی و همکاران (۲۰۰۹) رضایت شغلی پائین باعث شروع علائمی می‌شود که اگر به آن توجه نشود، فرسودگی شغلی را به دنبال خواهد داشت. از طرف دیگر وایسر و همکاران<sup>۲۹</sup> (۲۰۰۳) بیان کرده‌اند که فرسودگی شغلی با رضایت شغلی پائین رابطه دارد، بدین معنا که ارتباط میان رضایت

شغلی و فرسودگی شغلی دو طرفه بوده و به زعم نگارندگان پائین بودن یکی می‌تواند باعث افزایش دیگری شود. بهروزیان و همکاران (۱۳۸۸) در مطالعه‌ای که بر روی کارکنان بخش خصوصی پتروشیمی ماهشهر انجام داده به این نتیجه رسیده است که هرچه افراد از نظر سلامت عمومی در وضعیت بهتری باشند، رضایت شغلی بیشتری نیز خواهند داشت. پس بنابراین تحقیق سلامت روان نیز یکی از عوامل مؤثر بر رضایت شغلی است. گای و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی تازه‌ترین یافته‌ها در مورد عوامل مرتبط و مؤثر بر رضایت شغلی مدرسین پرستاری را گردآوری نموده است. با توجه به اینکه شغل مدرسین پرستاری به طور مستقیم با آموزش در ارتباط است، یادگیری غیررسمی به عنوان یکی از عوامل مهم در افزایش رضایت شغلی معرفی شده است. آلوندین (۲۰۱۰) نیز به بررسی رابطه میان یادگیری غیررسمی و رضایت شغلی پرداخته و به این نتیجه رسیده است که یادگیری غیررسمی با رضایت شغلی در ارتباط است. هم چنین بیان می‌دارد، مک کلند مدعی است که فاکتورهای یادگیری غیر رسمی (به عنوان مثل: نیاز به تحصیل) تأثیرات مثبتی بر فرد و به دنبال آن بر عملکرد سازمانی دارد. اشخاص سریع تر ترقی کرده، حقوق بیشتری دریافت می‌کنند و سازمان‌ها نیز سود بیشتری را کسب کرده و سریع تر رشد می‌کنند. از آنجائی که رشد و ارتقاء افراد در سازمان و میزان رضایت از حقوق و پاداش‌های دریافتی (با توجه به گویه‌های پرسشنامه رضایت شغلی) از عوامل تشکیل دهنده رضایت شغلی است، بنابراین یادگیری غیر رسمی نیز می‌تواند بر رضایت شغلی مؤثر باشد و باعث افزایش آن شود.



شکل (۱): مدل ادراکی پژوهش

- فرضیه دوم: متغیرهای یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان توان پیش بینی رضایت شغلی را دارا هستند.

نکته قابل توجه در این قسمت این است که به دلیل اینکه در مورد ارتباط برخی از متغیرها پیشینه و پژوهش مشابهی وجود نداشته، به جای بیان فرضیه از سؤال استفاده شده است که عبارت است از:

- سؤال پژوهش: مدل معادله ساختاری روابط بین متغیرهای یادگیری غیر رسمی، فرسودگی شغلی، سلامت روان و رضایت شغلی چگونه است؟

### روش پژوهش

در مطالعه حاضر هدف کشف روابط بین متغیرها، پیش بینی تغییرات متغیر ملاک از روی تغییرات متغیر پیش بین و هم چنین آزمودن مدل پیشنهادی با مدل های علی یا ساختاری است، بنابراین این پژوهش از زمره پژوهش های همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را کارگران دو بخش ریخته گری و فولادسازی و نورد کارخانه ذوب آهن تشکیل دادند. بر اساس آمار به دست آمده تعداد کارگران شاغل در مدیریت نورد ۲۰۳۲ و در بخش ریخته گری و فولادسازی ۱۴۴۶ نفر بود، که در کل جامعه آماری ۳۴۷۸ نفری را به دست داد. از این تعداد به شیوه

بر اساس مطالعات صورت گرفته و بنابر آنچه که بیان شد مدلی مفهومی در این پژوهش معرفی می گردد. در شکل (۱) نشان داده شده که سلامت روان و یادگیری غیر رسمی از عوامل تأثیرگذار بر رضایت شغلی است و فرسودگی شغلی نیز رابطه ای دو طرفه با رضایت شغلی دارد به این صورت که رضایت شغلی پائین، فرسودگی شغلی را به دنبال دارد و هم چنین فرسودگی شغلی باعث عدم رضایت شغلی می شود. در این پژوهش دو متغیر سلامت روان و یادگیری غیر رسمی به عنوان متغیرهای پیش بین و فرسودگی شغلی هم به عنوان متغیر ملاک در نظر گرفته شده است. با توجه به نقش رضایت شغلی در میان این سه متغیر، از آن به عنوان متغیر واسطه ای یاد می شود.

بنابر مبانی نظری و تئوریک فرضیات این پژوهش عبارت است از:

- فرضیه اول: بین رضایت شغلی با متغیرهای یادگیری غیررسمی، سلامت روان و فرسودگی شغلی و بین فرسودگی شغلی و سلامت روان ارتباط وجود دارد.

تصادفی ساده و بر حسب جدول کوهن و همکاران (نادی و سجادیان، ۱۳۸۹) ۳۴۶ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. از میان پرسشنامه هایی که توزیع گردید، تعداد ۲۹۰ پرسشنامه برگشت داده شد که ۴۰ عدد از آن مخدوش بوده و در نهایت ۲۵۰ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت، که بر این اساس نرخ بازگشت ۸۳/۸۱ درصد گزارش شد. میانگین سنی افراد، ۳۴/۹۴ (با انحراف معیار ۶/۷۳) بود. ۸۹ درصد کارگران مدرک تحصیلی بالاتر از دیپلم و حدود ۱۱ درصد مدرک زیر دیپلم داشتند، هم چنین ۸۸ درصد مشارکت کنندگان دارای سنوات خدمت زیر ۲۰ سال بودند و ۱۲ درصد باقیمانده سابقه کاری بیشتر از ۲۰ سال را داشتند.

در این پژوهش از چهار پرسشنامه برای گردآوری داده استفاده شد.

**پرسشنامه رضایت شغلی:** وار و همکاران در سال ۱۹۷۹ این پرسشنامه را ابداع کرده اند که شامل ۱۵ ماده است و رضایت شغلی را به صورت کلی می‌سنجد. طیف پاسخ دهی پنج درجه ای لیکرت از اصلاً راضی نیستم=۱ تا خیلی راضی هستم=۵ است. ضریب تأثیر آلفا بین ۰/۸۸ - ۰/۸۵ و ضریب همبستگی آزمون- بازآزمون برای یک دوره شش ماهه ۰/۶۳ بوده است. هم چنین آلفای کرونباخ در مطالعه وار و همکاران، ۰/۸۹ گزارش شده است. این پرسشنامه توسط لو و همکاران (۲۰۰۷) مجدداً استفاده و اعتبار یابی شده است. آلفای کرونباخ به دست آمده در پژوهش حاضر ۰/۹۰ است.

**پرسشنامه سلامت روان:** این پرسشنامه در سال (۱۹۷۲) توسط گلدبرگ و بلک ویل ابداع شده و به طور گسترده در پژوهش های متعددی مورد استفاده قرار می‌گیرد و شناخته شده ترین ابزار غربالگری در روان پزشکی است (قاسمی و همکاران، ۱۳۹۰). در این تحقیق از فرم ۱۲ سؤالی آن که در سال (۱۹۸۸) توسط گلدبرگ و ویلیامز تهیه و اعتباریابی شده، مورد استفاده قرار گرفته است. هم چنین فرم ۱۲ سؤالی پرسشنامه توسط گائو و همکاران<sup>۳۰</sup> (۲۰۰۴) استفاده و مجدداً اعتبار یابی شده است، نادی و سجادیان نیز سال ۱۳۸۹ در ایران استفاده و اعتبار یابی کرده اند. طیف پاسخ دهی چهار درجه ای لیکرت از هرگز=۰ تا همیشه=۳ است. ضریب آلفا در این پژوهش برای کل پرسشنامه ۰/۸۵، و برای خرده مقیاس های اضطراب و افسردگی، اختلال در عملکرد اجتماعی و از دست دادن اعتماد به نفس به ترتیب ۰/۸۷، ۰/۹۳ و ۰/۸۱ گزارش شده است.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی:** این پرسشنامه توسط مزلاخ و همکاران در سال (۱۹۸۱) تهیه شده و شامل ۲۲ ماده و ۳ خرده مقیاس خستگی عاطفی، عملکرد شخصی و مسخ شخصیت می باشد که برای هر کدام از این زیر مقیاس ها چند ماده ذکر شده است. سؤالات ۹-۱ خستگی عاطفی، سؤالات ۱۷-۱۰ عملکرد شخصی و سؤالات ۲۲-۱۸ مسخ شخصیت را می‌سنجد. مقیاس این پرسشنامه هفت درجه ای لیکرت و از هرگز=۰ تا هر روز=۶ است. آلفای کرونباخ در این پژوهش نیز محاسبه شده که برای کل پرسشنامه و خرده مقیاس ها به ترتیب؛ ۰/۸۷، ۰/۷۶، ۰/۸۹ و ۰/۷۴ بوده است.



جدول (۱): ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

سلامت روان		فرسودگی شغلی		رضایت شغلی		
P	R	P	R	P	R	
۰/۷۶۰	۰/۰۲۰	۰/۱۰۶	۰/۱۰۳	*۰/۰۰۱	۰/۳۰۸	یادگیری غیررسمی
۰/۲۰۳	۰/۰۸۱	۰/۰۶۴	-۰/۱۱۸	*۰/۰۰۱	۰/۲۳۳	نیاز به دستیابی
۰/۷۸۲	۰/۰۱۸	۰/۵۳۸	-۰/۰۳۹	*۰/۰۰۱	۰/۲۳۴	نگرش‌های مثبت پاسخ‌گویان
۰/۴۹۶	۰/۰۴۳	*۰/۰۰۱	۰/۳۳۱	**۰/۰۱۷	-۰/۱۵۱	نگرش‌های منفی پاسخ‌گویان
۰/۹۷۳	-۰/۰۰۲	۰/۱۷۵	۰/۰۸۶	**۰/۰۱۲	۰/۱۵۹	تخصیص منابع و زمان برای یادگیری
۰/۴۹۵	۰/۰۴۴	۰/۳۴۵	-۰/۰۶۰	*۰/۰۰۱	۰/۳۷۷	نگرش‌های مثبت بالادستان
۰/۰۸۱	-۰/۱۱۱	*۰/۰۰۳	۰/۱۸۵	۰/۰۹۹	۰/۱۰۵	نگرش‌های منفی بالادستان
۰/۹۵۱	۰/۰۰۴	۰/۵۷۳	۰/۰۳۶	*۰/۰۰۱	۰/۲۶۳	دستیابی به اطلاعات
-	-	۰/۲۱۵	۰/۰۷۹	۰/۸۲۳	۰/۰۱۴	سلامت روان
		۰/۷۲۸	۰/۰۲۲	۰/۷۴۵	۰/۰۲۱	اضطراب و افسردگی
		*۰/۰۰۱	۰/۲۴۹	**۰/۰۱۱	-۰/۱۶۰	عملکرد اجتماعی
		*۰/۰۰۱	۰/۲۴۲	*۰/۰۰۱	۰/۲۹۰	اعتماد به نفس
		-	-	*۰/۰۰۱	-۰/۳۱۱	فرسودگی شغلی
				*۰/۰۰۱	-۰/۰۴۳	خستگی عاطفی
				*۰/۰۰۱	۰/۲۱۱	احساس کفایت شخصی
				*۰/۰۰۱	۰/۴۰۱	مسخ شخصیت
				-	-	رضایت شغلی

نکته: داده‌های جدول (۱) مربوط به فرضیه اول پژوهش است  $P \leq ۰/۰۵$  \*\*  $P \leq ۰/۰۱$  \*

پرسشنامه ۰/۷۳۸ و در مطالعه حاضر ۰/۸۷ بوده است. این ضریب برای خرده مقیاس‌ها به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۶۸، ۰/۶۱، ۰/۷۶، ۰/۸۵، ۰/۸۹، ۰/۷۷، ۰/۵۹ و ۰/۹۴ به دست آمده است.

#### یافته تحقیق و بحث

این قسمت مربوط به بررسی یافته‌های حاصل از تجزیه و تحلیل داده‌ها است که به طور خلاصه در پنج جدول آورده شده‌اند که در ادامه بررسی خواهند شد.

**پرسشنامه یادگیری غیر رسمی:** پرسشنامه توسط آلوندین (۲۰۱۰) تهیه و اعتبار یابی شده است. این پرسشنامه ۲۹ سؤالی چندین مؤلفه را تحت پوشش قرار داده و طیف پاسخ دهی آن به صورت بلی و خیر است. سؤالات ۵-۱ نیاز به دستیابی، ۸-۶ نگرش‌های مثبت پاسخ‌گویان، ۱۱-۹ نگرش‌های منفی پاسخ‌گویان، ۱۸-۱۲ تخصیص منابع و زمان برای یادگیری، ۲۱-۱۹ نگرش‌های مثبت بالادستان، ۲۴-۲۲ نگرش‌های منفی بالادستان و ۲۹-۲۵ میزان دستیابی به اطلاعات را می‌سنجد. میزان آلفای کرونباخ گزارش شده در پژوهش آلوندین برای کل

جدول (۲): رگرسیون گام به گام بین یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان با رضایت شغلی

R	سطح معناداری	آماره F	R تعدیل یافته	ضریب تعیین R <sup>2</sup>	ضریب همبستگی R	
۰/۰۹۸	۰/۰۰۱	۲۶/۳۶	۰/۰۹۴	۰/۰۹۸	۰/۳۱۲	اول
۰/۱۱۷	۰/۰۰۱	۳۶/۱۵	۰/۲۰۸	۰/۲۱۴	۰/۴۶۳	دوم

نکته: داده ها مربوط به فرضیه دوم پژوهش است

منابع و زمان برای یادگیری، نگرش‌های مثبت بالادستان، دستیابی به اطلاعات، سلامت روان و اضطراب و افسردگی ( $P \leq 0/05$ ) معنادار نبود. هم چنین رابطه میان سلامت روان با یادگیری غیررسمی و مؤلفه‌های آن ( $P \leq 0/05$ ) معنادار نبود.

بر اساس نتایج جدول (۲) فرسودگی شغلی به تنهایی ۹ درصد واریانس رضایت شغلی را تبیین می‌کند با ورود متغیر یادگیری غیررسمی میزان واریانس تبیین شده به ۲۰ درصد افزایش می‌یابد. این نشان دهنده آن است که نقش یادگیری غیررسمی برای پیش بینی رضایت شغلی در این پژوهش قوی تر ظاهر شده است.

بر اساس نتایج جدول (۳) بهترین پیش بینی کننده رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و یادگیری غیررسمی می باشد. بر اساس ضریب بتا به ازای یک واحد افزایش در فرسودگی شغلی میزان رضایت شغلی ۰/۳۴۸ واحد کاهش می یابد و به ازای یک واحد افزایش در یادگیری غیررسمی ۰/۳۴۴ واحد افزایش می یابد.

چنانکه در جدول (۱) قابل مشاهده است رضایت شغلی با یادگیری غیررسمی ( $r=0/308$ )، با نیاز به دستیابی ( $r=0/233$ )، با نگرش‌های مثبت پاسخ گویان ( $r=0/234$ )، با نگرش‌های منفی پاسخ گویان ( $r=-0/151$ )، با تخصیص منابع و زمان برای یادگیری ( $r=0/159$ )، با نگرش‌های مثبت بالادستان ( $r=0/377$ )، با دستیابی به اطلاعات ( $r=0/263$ )، با عملکرد اجتماعی ( $r=0/160$ )، با اعتماد به نفس ( $r=0/290$ )، با فرسودگی شغلی ( $r=-0/311$ )، با خستگی عاطفی ( $r=-0/043$ )، با احساس کفایت شخصی ( $r=0/211$ ) و با مسخ شخصیت ( $r=-0/401$ ) -  $r=$  در سطح  $P \leq 0/05$  یا  $P \leq 0/01$  رابطه معنادار دارد ولی با نگرش‌های منفی بالادستان ( $r=0/105$ )، با سلامت روان ( $r=0/014$ ) و با اضطراب و افسردگی ( $r=0/021$ ) رابطه معنادار ندارد. رابطه میان فرسودگی شغلی با نگرش‌های منفی پاسخ گویان ( $r=0/331$ )، با نگرش‌های منفی بالادستان ( $r=0/185$ )، با عملکرد اجتماعی ( $r=0/249$ ) و با اعتماد به نفس ( $r=0/242$ ) معنادار بود ولی رابطه بین فرسودگی شغلی با یادگیری غیررسمی، نیاز به دستیابی، نگرش‌های مثبت پاسخ گویان، تخصیص

جدول (۳): رگرسیون چندگانه برای پیش بینی رضایت شغلی براساس یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان

VIF	سطح معناداری	آماره T	$\beta$ ضریب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		مرحله اول
				$\beta$ خطای استاندارد	ضریب ثابت	
۱	۰/۰۰۱	۳۸/۲۱	-	۱/۷۱	۶۵/۴۱	ضریب ثابت
-	۰/۰۰۱	-۵/۱۳	-۰/۳۱۲	۰/۰۲۷	-۰/۱۳۷	فرسودگی شغلی
-	۰/۰۰۱	۱۷/۹۶	-	۲/۸۵	۵۱/۲۲	ضریب ثابت
۱/۰۱	۰/۰۰۱	-۶/۰۹	۰/۳۴۸	۰/۰۲۵	-۰/۱۵۲	فرسودگی شغلی
۱/۰۱	۰/۰۰۱	۶/۰۱	۰/۳۴۴	۰/۱۴۶	۰/۸۸۰	یادگیری غیررسمی

نکته: داده ها مربوط به فرضیه دوم است

جدول (۴): ضرایب استاندارد، خطاهای استاندارد، مقادیر T سوبل و سطوح معناداری مدل نهایی

R <sup>2</sup>	واریانس باقیمانده	T سوبل	خطای استاندارد	ضریب مسیر	شاخص آماری
۰/۴۲	۰/۵۸	۶/۲۲	۶۳/۹۷	*۰/۴۳	یادگیری غیررسمی ← رضایت شغلی
۰/۴۲	۰/۵۸	-۵/۹۹	۶۳/۹۷	*-۰/۳۹	فرسودگی شغلی ← رضایت شغلی
۰/۴۲	۰/۵۸	۰/۴۲	۶۳/۹۷	۰/۰۲	سلامت روان ← رضایت شغلی
۰/۸۲	۰/۱۸	۱۵/۰۶	۴۰/۷۵	*۰/۹۱	فرسودگی شغلی ← خستگی عاطفی
۰/۰۱	۰/۹۹	-۱/۵۲	۱۲۶/۹۳	-۰/۱۰	فرسودگی شغلی ← احساس کفایت شخصی
۰/۶۶	۰/۳۴	۱۳/۳۲	۲۳/۲۲	*۰/۸۱	فرسودگی شغلی ← مسخ شخصیت
۰/۰۱۱	۰/۸۹	۳/۴۱	۳/۴۰	*۰/۳۳	سلامت روان ← افسردگی و اضطراب
۰/۰۰۰	۱	-۰/۲۱	۷/۹۵	-۰/۰۱	سلامت روان ← عملکرد اجتماعی
۰/۴۷	-۰/۴۷	۴/۴۶	-۱/۲۷	*۱/۲۱	سلامت روان ← اعتماد به نفس
۰/۰۷	۰/۹۳	۳/۵۱	۰/۶۵	*۰/۲۷	یادگیری غیررسمی ← نیاز به دستیابی به اطلاعات
۰/۱۲	۰/۸۸	۴/۶۳	۰/۶۳	*۰/۳۵	یادگیری غیررسمی ← نگرش های مثبت پاسخگویان
۰/۰۰۴	۱	۰/۹۱	۰/۶۹	۰/۰۷	یادگیری غیررسمی ← نگرش های منفی پاسخگویان
۰/۱۹	۰/۸۱	۵/۸۳	۲/۲۵	۰/۴۳	یادگیری غیررسمی ← تخصیص منابع و زمان برای یادگیری
۰/۴۶	۰/۵۴	۹/۱۳	۰/۷۹	*۰/۶۸	یادگیری غیررسمی ← نگرش های مثبت بالادستان
۰/۰۰۵	۰/۹۹	۰/۹۴	۰/۷۰	۰/۰۷	یادگیری غیررسمی ← نگرش های منفی بالادستان
۰/۳۲	۰/۶۸	۷/۶۵	۱/۲۷	*۰/۵۶	یادگیری غیررسمی ← دستیابی به اطلاعات

نکته: داده های جدول (۴) مربوط به سؤال پژوهش است. نکته: علامت \* نشان دهنده ی مسیرهای تعیین شده است

بر رضایت شغلی اثر معکوس داشته است و این بدان معناست که با افزایش یک واحد به فرسودگی شغلی،

اساس یافته های مدل معادلات ساختاری پژوهش که در شکل (۲) آورده شده است، فرسودگی شغلی

افزایش میزان استفاده از یادگیری غیر رسمی را به دنبال خواهد داشت.

بر اساس یافته‌های حاصل از جدول (۵) شاخص‌های برازش مدل حاکی از برازندگی مدل می‌باشد. شاخص نیکویی برازش  $GFI^{31}$  در سطح  $(P \leq 0/001)$  برابر با  $0/85$  می‌باشد که این شاخص هر چه به عدد ۱ نزدیکتر باشد، بیانگر برازش بهتر مدل می‌باشد. شاخص دیگر AGFI که شکل تصحیح یافته GFI می‌باشد برابر  $0/80$  است

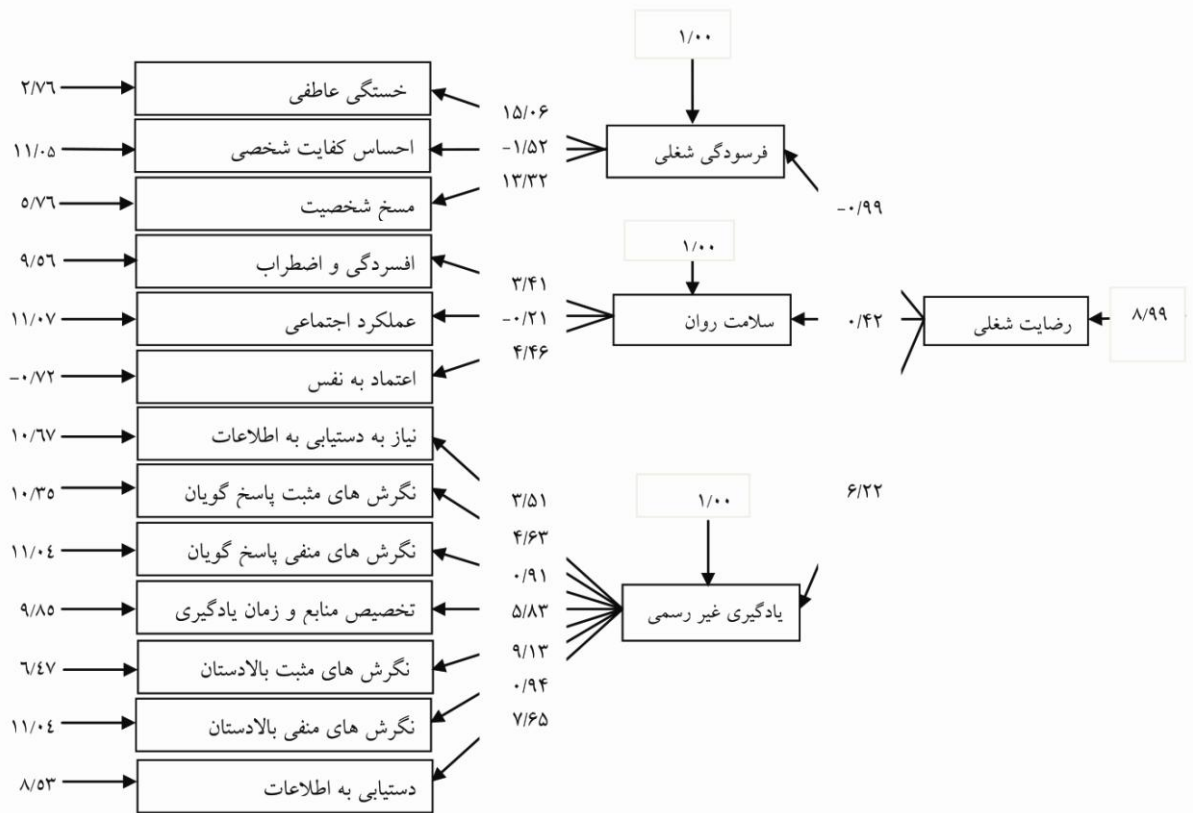
مدل برازش شده حاصل از یافته‌های پژوهش با مدل مفهومی ادراک شده تفاوت‌هایی دارد. در مدل برازش شده متغیرهای یادگیری غیررسمی، فرسودگی شغلی و سلامت روان به عنوان متغیر پیش بین و رضایت شغلی، متغیر ملاک در نظر گرفته شد. علی‌رغم اینکه رابطه بین سلامت روان و رضایت شغلی تأیید نشد ولی مدل به صورت کلی از برازش خوبی برخوردار است. یافته‌های جدول (۳) حاکی از آن است که مقادیر ضریب مسیر و T سوبل برای دو مسیر از سه مسیر اصلی رضایت شغلی و یادگیری غیر رسمی است، مقدار  $T=6/22$  سوبل و  $\beta=0/43$  را بیان می‌کند.

در مدل معادلات ساختاری یک مسیر وقتی تأیید می‌شود که میزان T سوبل از  $1/96$  بزرگتر باشد.

$0/39$  واحد از رضایت شغلی کاسته می‌شود. یادگیری غیر رسمی بر رضایت شغلی اثر مستقیم داشته است، و این بدان معنا است که با افزایش یادگیری غیر رسمی  $0/43$  واحد به رضایت شغلی افزوده می‌شود، ولی بین سلامت روان و رضایت شغلی رابطه‌ای به دست نیامده است، به علت اینکه T سوبل (به میزان  $0/42$ ) کمتر از  $1/96$  می‌باشد. همچنین نتایج بین مؤلفه‌ها حاکی از آن است که خستگی عاطفی به میزان  $0/91$  واحد و مسخ شخصیت  $0/81$  درصد باعث افزایش فرسودگی شغلی می‌شود. ولی رابطه میان احساس کفایت شخصی و فرسودگی شغلی با T سوبل  $1/52$  تأیید نشده است. از میان مؤلفه‌های سلامت روان، افسردگی و اضطراب  $0/33$  واحد سلامت روان را کاهش می‌دهد و اعتماد به نفس  $1/21$  واحد سلامت روان را بهبود می‌بخشد، که T سوبل در این دو مسیر به ترتیب برابر با  $3/41$  و  $4/46$  می‌باشد. در مورد مؤلفه‌های یادگیری غیر رسمی نیاز به دستیابی به اطلاعات  $0/27$  واحد (T سوبل  $3/51$ )، نگرش‌های مثبت پاسخ گویان  $0/35$  واحد (T سوبل  $4/63$ )، تخصیص منابع و زمان برای یادگیری  $0/43$  واحد (T سوبل  $5/83$ )، نگرش‌های مثبت بالادستان  $0/68$  واحد (T سوبل  $9/13$ ) و دستیابی به اطلاعات  $0/56$  واحد (T سوبل  $7/65$ )

جدول (۵): شاخص‌های نیکویی برازش مدل نهایی معادلات ساختاری بر اساس سؤال پژوهش

NFI	CFI	AGFI	GFI	RMR	RMSEA	Df	شاخص‌های برازندگی
0/62	0/67	0/80	0/85	2/75	0/11	72	مدل نهایی



شکل (۴-۱): مدل برازش شده پژوهش بر اساس مقادیر β

معنای آن است که سلامت روان تأثیری بر رضایت شغلی ندارد.

در این مدل سیزده مسیر فرعی دیگر نیز بررسی شد که در ادامه توضیح داده خواهند شد. مسیر چهارم، پنجم و ششم مربوط به مؤلفه‌های فرسودگی شغلی است که از این میان مسیر میان فرسودگی شغلی و خستگی عاطفی ( $T=۱۵/۰۶$  سوبل و  $\beta=۰/۹۱$ ) و مسیر میان فرسودگی شغلی و مسخ شخصیت ( $T=۱۳/۳۲$  و  $\beta=۰/۸۱$ ) تأیید شده است ولی مسیر میان فرسودگی شغلی و احساس کفایت شخصی ( $T=-۱/۵۲$  و  $\beta=-۰/۱۰$ ) تأیید نشده است. مسیر هفتم، هشتم و نهم نیز مربوط به مؤلفه‌های سلامت روان است. مسیر میان سلامت روان و افسردگی و اضطراب ( $T=۳/۴۱$  سوبل و  $\beta=۰/۳۳$ ) و

بنابراین مسیر اول که ارتباط میان رضایت شغلی و یادگیری غیر رسمی را نشان می‌دهد تأیید شده و این نشان دهنده آن است که یادگیری غیر رسمی بر رضایت شغلی تأثیر می‌گذارد. این ارتباط در شکل (۲) نیز نشان داده شده است. مسیر دوم نشان دهنده ارتباط میان فرسودگی شغلی و رضایت شغلی است و  $T$  سوبل  $-۵/۹۹$  و  $\beta$   $-۰/۳۹$  را نشان می‌دهد. این مسیر نیز تأیید شده است و علامت منفی آن نشان دهنده تأثیر معکوس می‌باشد، بدین معنی که فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی مؤثر است و آن را کاهش می‌دهد. مسیر سوم که در شکل (۲) نیز نشان داده شده است  $T$  سوبل  $۰/۴۲$  و بتای  $۰/۰۲$  را بیان می‌کند. به علت این که مقدار  $T$  سوبل از  $۱/۹۶$  کوچکتر است، این مسیر تأیید نشده است و این به

مسیر سلامت روان و اعتماد به نفس ( $T=4/46$ ) سوئیل و ( $\beta=1/21$ ) تأیید شده است، ولی مسیر میان سلامت روان و عملکرد اجتماعی ( $T=-0/21$ ) سوئیل و ( $\beta=-0/01$ ) تأیید نشده است. هفت مسیر بعدی مربوط به مؤلفه‌های یادگیری غیر رسمی است که پنج مسیر آن تأیید شده است: یادگیری غیر رسمی و نیاز به دستیابی به اطلاعات ( $T=3/51$ ) سوئیل و ( $\beta=0/27$ )؛ یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های مثبت پاسخ‌گویان ( $T=4/63$ ) سوئیل و ( $\beta=0/35$ )؛ یادگیری غیر رسمی و تخصیص منابع و زمان برای یادگیری ( $T=5/83$ ) سوئیل و ( $\beta=0/43$ )؛ یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های مثبت بالادستان ( $T=9/13$ ) سوئیل و ( $\beta=0/68$ ) و مسیر میان یادگیری غیر رسمی و دستیابی به اطلاعات ( $T=7/65$ ) سوئیل و ( $\beta=0/56$ ) مسیرهای تأیید شده و مسیر میان یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های منفی پاسخ‌گویان ( $T=0/91$ ) سوئیل و ( $\beta=0/07$ ) و یادگیری غیر رسمی و نگرش‌های منفی بالادستان ( $T=0/94$ ) سوئیل و ( $\beta=0/07$ ) از جمله مسیرهای تأیید شده است.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

بر پایه یافته‌های پژوهش می‌توان نتیجه نهایی تأیید یا رد فرضیه‌های پژوهش را به این شکل بیان کرد: یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه معنادار دارد. وقتی این دو متغیر در قالب مدل معادلات ساختاری قرار گرفت نیز این ارتباط تأیید شد. هم‌چنین رابطه میان تمام مؤلفه‌های یادگیری غیررسمی به غیر از نگرش‌های منفی بالادستان و هر سه مؤلفه فرسودگی شغلی با رضایت شغلی تأیید شده است. ولی بین سلامت روان و یادگیری غیررسمی هیچ رابطه‌ای مشاهده نشد. بین فرسودگی شغلی و سلامت روان نیز رابطه معناداری

مشاهده نشد ولی ارتباط بین عملکرد اجتماعی و اعتماد به نفس با فرسودگی شغلی وجود دارد. در جدول (۱) نشان داده شد که رابطه میان عملکرد اجتماعی با فرسودگی شغلی نیرومندتر است. بر اساس نتایج جدول (۲) متغیرهای یادگیری غیررسمی و فرسودگی شغلی توان پیش‌بینی رضایت شغلی را دارا هستند، که نقش یادگیری غیررسمی با ۲۰ درصد واریانس نبین شده قوی‌تر است.

بر اساس پژوهش آلوندین (۲۰۱۰) و گای و همکاران (۲۰۰۹) یادگیری غیررسمی به عنوان یک عامل اثرگذار بر رضایت شغلی اخیراً وارد مباحث مدیریتی شده است. در پژوهش‌های متعدد دیگر نیز تأثیرگذاری سلامت روان بر رضایت شغلی (می‌لی و همکاران، ۲۰۰۹؛ روت و همکاران<sup>۳۲</sup>، ۲۰۰۸؛ بهروزیان و همکاران، ۱۳۸۸) و هم‌چنین فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی (الیت و همکاران، ۲۰۰۴؛ اوزارت و همکاران، ۲۰۰۶؛ برومی و همکاران، ۲۰۰۹؛ بخشی، ۱۳۸۹؛ ابوالقاسمی، ۱۳۸۹) نشان داده شده است. از طرفی رابطه دیگری بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی توسط وایسر و همکاران (۲۰۰۳) بیان شده که نشان دهنده آن است که فرسودگی شغلی بالا، رضایت شغلی را کاهش می‌دهد. بنابراین رابطه‌ای یک طرفه از سوی یادگیری غیررسمی و سلامت روان به طرف رضایت شغلی و رابطه دوطرفه بین فرسودگی و رضایت در قالب مدلی ادراکی در شکل (۱) آورده شده است.

مدل برازش شده نهایی پژوهش نیز در شکل (۲) ترسیم شده است. این مدل‌ها دارای تفاوت‌هایی می‌باشند که ممکن است ناشی از چند علت باشد. مسیر میان سلامت روان و رضایت شغلی تأیید نشده است و این برخلاف پژوهش‌های متعددی است که

عمل به وظایف خود دستوراتی را صادر می کند و وی نیز مجبور به اطاعت از این اوامر است، نارضایتی کمتر دیده می شود.

کسه و همکاران (۱۹۹۹) معتقد هستند که یادگیری غیررسمی در محیط کار با یک موقعیت شغلی پالش برانگیز آغاز می شود (نادی و سجادیان، ۱۳۸۸). وقتی که فرد در حیطه ای از شغل خود احساس نقص می کند جرقة یادگیری زده می شود و بدین ترتیب فرآیند یادگیری شروع می شود. در این فرآیند ممکن است مطالب زیادی آموخته شود حتی به صورت ناآگاهانه، ولی همه اینها باعث رفع نقص موجود خواهد شد. به بیان دیگر عدم توانایی در انجام دادن بخشی از شغل باعث آغاز یادگیری می شود و بعد از طی فرآیند یادگیری بدلیل برطرف شدن ناتوانی در انجام کار، رضایت از کار حاصل خواهد شد. آلوندین (۲۰۱۰) نیز تجربه کاری یادگیرندگان را به عنوان یکی از فاکتورهای یادگیری غیررسمی عنوان می کند، تجربه هایی که افراد بعد از گذشت چندین سال در شغل خود به دست می آورند در واقع نوعی یادگیری است و باعث افزایش رضایت شغلی می شود. با توجه به همه آنچه که بیان شد، بهتر است مدیران و سرپرستان در برنامه ریزی های آینده به یادگیری غیررسمی به عنوان عامل افزایش دهنده رضایت شغلی توجه خاصی داشته باشند. اختصاص زمانی برای یادگیری می تواند مؤثر باشد، تهیه بروشورها و کتابچه های راهنما و قرار دادن در دسترس افراد سبب حداکثر استفاده از زمان های مرده (زمان استراحت ظهر و زمان هایی که افراد صرف رفتن به محل کار می کنند) می شود. بهبود نگرش های افراد و تخصیص منابع برای یادگیری و ایجاد زمینه های همکاری و مشارکت بین افراد نیز از راه کارهای عملی است. در زمینه کاهش فرسودگی شغلی پیشنهاد می شود که

در این زمینه صورت گرفته است. در این مطالعات از پرسشنامه سلامت عمومی گلدبرگ استفاده شده است، ولی تفاوت در آنجاست که در پژوهش فعلی از فرم کوتاه شده پرسشنامه (۱۲ سؤالی) استفاده شده است که ممکن است سلامت روان را به خوبی اندازه گیری نکرده باشد و این باعث عدم تأیید این ارتباط باشد. دیگر اینکه کارگران در محیط کارخانه و در محل کار اقدام به پاسخ گویی به پرسشنامه کرده اند که ممکن است دقت لازم را به کار نبرده باشند. دیگر اینکه به دلیل اینکه از چهار پرسشنامه استفاده شده و تعداد زیادی سؤال باید جواب داده می شد، احتمالاً از حوصله افراد خارج بوده است و علاوه بر آن طیف پاسخ دهی سؤالات نیز متفاوت از یکدیگر بوده است و این می طلبد که افراد دقت زیادی به خرج دهند. با این وجود آنچه مسلم است اینکه سلامت روان رابطه مستقیم با رضایت شغلی دارد. این ارتباط در مدل برازش شده میان مؤلفه های عملکرد اجتماعی و اعتماد به نفس تأیید شده است، بدین معنا که عملکرد اجتماعی مطلوب و داشتن اعتماد به نفس سلامت روان را بهبود بخشیده و باعث رضایت بیشتر می شود.

رضایت شغلی در واقع تابع عملکرد فرد در سازمان است و برای بهبود عملکرد یادگیری لازم است. فرد باید یاد بگیرد که یک وظیفه را از چه راه هایی می توان انجام داد و بهترین راه کدام است. از طریق آموزش و یادگیری افراد با اهداف سازمان، قوانین و مقررات سازمانی و هم چنین با شرح وظایف خود، همکاران و سرپرستان آشنا می شوند. به نظر می رسد اطلاع از این موارد باعث بهبود نگرش نسبت به شغل می شود. وقتی که کارگر بداند که سرپرست وی به دلیل پیروی از مقررات سازمان و

ساعات کاری را در بخش‌هایی که افراد در معرض فرسودگی قرار دارند کاهش دهند. راه کاری که در حال حاضر در این بخش‌ها و به طور کلی برای مشاغل سخت به کار می‌رود کاهش سنوات کاری است. به این صورت که این افراد زودتر از موعد بازنشست می‌شوند ولی مزایای یکسانی نسبت به دیگر افراد دریافت می‌کنند. این راه کار اگرچه مفید به نظر می‌رسد، ولی باید توجه داشت که اشتغال در چنین محیط‌های سخت کاری (مثلاً برای مدت ۱۵ و یا ۲۰ سال) عوارض شدید جسمی و روحی را به دنبال خواهد داشت.

#### منابع:

ابوالقاسمی، شهنام. (۱۳۸۹). مقایسه اثربخشی آموزش مصون سازی در برابر استرس و آموزش ابراز وجود بر میزان رضایت و فرسودگی شغلی. تازه های روان شناسی صنعتی سازمانی، ۱(۲)، ۵۸-۴۹.

بخشی سورشجانی، لیلا. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و سلامت روان با فرسودگی شغلی در دبیران، پرستاران و کارکنان اداره آب و برق شهرستان بهبهان. اندیشه‌های تازه در علوم تربیت، ۱(۶)، ۵۸-۳۸.

بهروزیان، فروزان؛ خواجه الدین، نیلوفر؛ دائی، فرانک؛ زمانی ندا. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط رضایت شغلی و شیوه های مقابله ای با سلامت عمومی کارکنان بخش خصوصی صنعتی. پزشکی، ۳(۸)، ۳۵۳-۳۴۵.

جواهری، معصومه. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین جنسیت و تأهل با سلامت روان و رضایت شغلی معلمان ابتدائی شهر اصفهان در سال ۸۸-۸۷. پایان نامه کارشناسی ارشد برنامه ریزی آموزشی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

خدابخش، محمدرضا؛ منصوری پروین. (۱۳۸۹). بررسی نقش ابعاد انطباقی و غیر انطباقی شوخی و بهزیستی

روانشناختی در فرسودگی شغلی پرستاران. دانشکده پرستاری و مامایی مشهد، (۳ و ۴)، ۳۱-۲۰.

رشیدی، زهره. (۱۳۸۸). تأثیر آموزش واقعیت درمانی بر امیدواری و سلامت روان و نرخ باروری زنان تخمک اهدایی. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی عمومی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

سلیمان نژاد، حمیرا. (۱۳۸۳). بررسی رابطه بین استرس حرفه ای و رضایت شغلی در کارکنان سازمان های دولتی شهر ایلام. دانشگاه علوم پزشکی ایلام، (۴ و ۵)، ۳۹-۳۴.

صاحب زاده، ماندانا؛ کریمی، سعید؛ حسینی، سید محسن؛ اختردانش، غزاله، حسینی، سحر. (۱۳۸۹). فرسودگی شغلی در مدیران اجرایی و پرستاری بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان. مدیریت اطلاعات سلامت، (۴)، ۷، ۶۴۸-۶۳۷.

طوبائی، شهین؛ دقیق افکار، مریم؛ حق شناس، حسن. (۱۳۸۸). رابطه فرسودگی شغلی با سطح بهداشت روان و ویژگی های شخصیتی دندانپزشکان. دندانپزشکی دانشگاه علوم پزشکی شیراز، (۴)، ۱۰، ۳۵۵-۳۴۸.

ظهوری، قاسم؛ رضایی، صادق؛ جرفی، سعید. (۱۳۸۷). بررسی اثرات تصمیم گیری مشارکتی بر رضایت شغلی کارکنان بانک کشاورزی استان خوزستان (مطالعه موردی). دانش مدیریت، (۸۰)، ۲۱، ۷۶-۶۱.

عارفی، مژگان. (۱۳۸۹). رابطه سبک های هویت با سلامت روان دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان و دانشگاه اصفهان. طرح پژوهشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان.

علوی، سید سلمان؛ جنتی فرد، فرشته؛ داوودی، ع. (۱۳۸۸). بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا. مهندسی خودرو و صنایع وابسته، ۱(۶)، ۲۵-۲۱.



یزدی سید منوره، جعفری صدیقه. (۱۳۸۹). اثر تعاملی بین ابعاد فشار روانی شغلی و رضایت شغلی مدیران. مطالعات روانشناختی، ۶(۲)، ۲۰-۱.

Alonderien A. (2010). "Enhancing informal learning to improve job satisfaction perspective of SMEs managers in litvania". *Baltic Journal of Management*, 52, 257-287.

Baron R M, Kenny D A. (1986). "The Moderator Variable Distinction in Social Psychological research: Conceptual, Strategic and Statistical Considerations". *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.

Baser J A, Buntat Y. (2010). "Informal Learning Among Engineering Technology Teachers". *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 7(3), 336-344.

Broome KM, Knight DK, Edward JR, Flynn PM. (2009). "Leadership, burnout and job satisfaction in outpatient drug-free treatment programs.". *Journal of Substance Abuse Treatment*, 37, 160-170.

Cherniss c. (1992). "Long Term Consequences of Born out: an Exploratory Study". *Journal of Organizational Behavior*, 13, 1-11.

Dawal S Z, Taha Z, Ismail Z. (2009). "Effect of Job Organization on Job Satisfaction Among Shop Floor Employees in Outomotive Industries in Malasia". *International Journal of Industrial Ergonomics*, 39,1, 1-6.

Elit L, Trim K, Band-Bains I H, Sussman J, Grunfeld E. (2004). "Job Satisfaction, Stress and Born out among Canadian Gynecologic Oncologists". *Gynecologic Oncology*, 94,134-139.

European Commission. (2000). A Memorandum on Lifelong. [http://www.bologna-berline2003.de/pdf/MemorandumEng.\[Avaible\]20desember 2011](http://www.bologna-berline2003.de/pdf/MemorandumEng.[Avaible]20desember 2011)].

Gai L, Barriball L, While AE. (2009). "Job satisfaction of nurse teachers aliterature review: part II, effect and rekedated factors".

قاسمی، نظام الدین؛ کجباف، محمدباقر؛ ربیعی، مهدی. (۱۳۹۰). اثربخشی گروه درمانی مبتنی بر کیفیت زندگی بر بهزیستی ذهنی و سلامت روان. روانشناسی بالینی، ۳(۲)، ۳۴-۲۳.

محمدی، شهناز. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی و سلامت روانشناختی در دبیران. فصلنامه روانشناسی ایرانی، ۹، ۲۳-۱۵.

محمدی، شهناز. (۱۳۸۶). مقایسه مکانیسم های مقابله ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند. نوآوری های آموزشی، ۱۶، ۹۶-۶۰.

ملک زاده، فریده؛ امیر چقماقی، الهام؛ مصاحب، غلام حسین؛ زعفرانی، فاطمه؛ عشرتی، بابک؛ پارچه باف کاشانی، حسین. (۱۳۸۹). تأثیر تنش شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز کارون اهواز. پایش، ۴(۴)، ۲۷۶-۲۷۱.

میلائی فر، بهداد. (۱۳۸۶). بهداشت روانی. تهران: نشر قومس، ۲۶۴.

نادی، محمد علی؛ سجادیان، ایلناز. (۱۳۸۸). فعالیت ها، بازدارنده های محیطی و ویژگیهای فردی مؤثر بر یادگیری غیر رسمی معلمان شهر اصفهان. نوآوری های آموزشی، ۳، ۳۲-۲۱.

نادی، محمد علی؛ سجادیان، ایلناز. (۱۳۸۹). مبانی روش تحقیق کاربردی در علوم انسانی. اصفهان: انتشارات معاونت پژوهشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان، ۲۴۸.

هرشن سن، دیویدی؛ پاور، پال دلبیو. (۱۳۷۴). مشاوره بهداشت روانی، نظریه و عمل. ترجمه م ت منشی طوسی، مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی، ۵۹۵.

یارمحمدی منفرد، سعید؛ همتی نژاد، مهرعلی؛ رضانی نژاد، رحیم. (۱۳۸۹). رابطه هوش هیجانی و رضایت شغلی معلمان تربیت بدنی. مدیریت ورزشی، ۶، ۶۵-۴۷.

Women Doctors in England". *European Psychiatry*, 23(2), 81-89.

*Journal Nurse Education Today*, 29, 477-487.

Spector P E. (2006). "The Social Stressors-Counterproductive Work Behaviors Link: Are Conflict With Supervisors and coworkers the Same". *Journal of occupational Healthy Psychology*, 11(2), 145-156.

Gao F, Luo N, Thumboo J, Fones C, Li SH, Cheung Y. (2004). "Health and Quality of Life Outcomes". *Bio Med Central*, 2(63), 1-7.

Visser MRM, Smets EMA, Oort FJ."(2003). Stress, Satisfaction and Burn out Among Dutch Medical Specialists". *CMAJ*, 162, 271-275.

Goldberg D P, Hillier V F. (1997). "A Scaled Version of The General Health Quesstionnaire". *Psycholmed*, 9, 139-145.

Hager p, Halliday J. (2009). "Recovering Informal Learning Wisdom, Judgement and Community". *Netherland: springer*, 277.

Lu H, Alison E, While K, Barriball L K. (2007). "Job satisfaction and its related factors: A questionnaire survey of hospital nurses in Mainland China". *International Journal of Nursing Studies*, 44, 574-588.

Marsick V J, Watkins K E. (2001). "Informal and Incidental Learning New Direction for Adult and Continuing". *Education*, 89, 25-34.

Maslach c, Schaufeli W B, Leiter M P. (2001). "Job Burn out". *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.

Mei Lee M S, Been Lee M, Cheng Liao S, Tein Chiang F. (2009). "Relationship Between Mental Health and Job Satisfaction Among Employees in a Medical Center Department of Laboratory Medicine". *Formosan Medical Association*, 108(2), 146-154.

Ozyurt A, Hayran O, Sur H. (2006). "Predictors of burnout and job satisfaction among turkish physiciance". *Advance Access Publication*, 99, 161-169.

Piko B. F. (2006). "Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among

Hungarian health care staff: a questionnaire survey". *International Journal of Nursing Studies*, 43, 311-318.

Pines AM. (2002). "Teacher Burn out: A Psychodynamic Existential Perspective Taylor & Francis". *LTD*, 8(2), 121-140.

Rout U, Rout R, Rout J K. (2008). "Stress Mental Health and Satisfaction Among

### پی نوشت:

- 1- Job satisfaction
- 2- Lu et al
- 3- Job tention
- 4- Job stress
- 5- Burn out
- 6- Elit et al
- 7- Broome et al
- 8- Ozyurt et al
- 9- Psychological Symptons
- 10- Mental Health
- 11- Mei Lee et al
- 12- Informal Learning
- 13- Alonderien
- 14- Gai et al
- 15- Baser & Buntat
- 16- Hathourn
- 17- Dawal et all
- 18- Acknowledgement
- 19- Balance
- 20- Baron & Kenny
- 21- Goldberg & Hillier
- 22- Maslash et al
- 23- Pines
- 24- Cherniss
- 25- Marsick & watkinz
- 26- Organic
- 27- Holistic
- 28- Hager & Holliday
- 29- Visser et all
- 30- Gao met al
- 31- Fit
- 32- Rout et al