

## The Role of Job Demands, Job Resources, and Burnout in the Prediction of Task Performance

**Majid Bar Abadi. M.A.**

Industrial and organizational Psychology, Islamic Azad University of Isfahan (Khorasgan)

**Mohsen Golparvar. Ph.D.**

Academic member, Islamic Azad University of Isfahan (Khorasgan)

**Hamid Atashpoor. Ph.D.**

Academic member, Islamic Azad University of Isfahan (Khorasgan)

## نقش تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی در پیش‌بینی عملکرد وظیفه

مجید برآبادی\*

کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

محسن گل‌پرور

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

سیدحمید آتش‌پور

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)

### Abstract

This study was conducted to predict task performance through job demands, job resources and burnout. Statistical population of this correlation study was all the working employees of two textile complexes in Isfahan. 154 employees (116 male and 38 female) were selected through stratified random sampling and responded to the Task Demands Questionnaire (Chen & Kao, 2012), Job Resources Questionnaire (Chen & Kao, 2012), Burnout Questionnaire (Chen & Kao, 2012) and the task Performance Questionnaire (Chen & Kao, 2012). Data were analyzed by using Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis, stepwise method. Results of regression analysis revealed that only burnout can predict task performance ( $P < 0.01$ ). The results of this research indicated that burnout could be a Factor that weakens the level of task performance.

**Keywords:** job demands, job resources, burnout, task performance.

### چکیده

این پژوهش به منظور پیش‌بینی عملکرد وظیفه از طریق تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی انجام گرفت. طرح پژوهش همبستگی بود و جامعه آماری آن را همه کارکنان شاغل در دو مجموعه نساجی در شهر اصفهان تشکیل می‌دادند. ۱۵۴ نفر از کارکنان (۱۱۶ مرد و ۳۸ زن) از طریق نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند و به پرسشنامه‌های تقاضاهای شغلی (چن و کاو، ۲۰۱۲)، منابع شغلی (چن و کاو، ۲۰۱۲)، فرسودگی شغلی (چن و کاو، ۲۰۱۲) و عملکرد وظیفه (چن و کاو، ۲۰۱۲) پاسخ دادند. داده‌ها از طریق ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون به شیوه گام به گام تحلیل شدند. نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که فقط فرسودگی شغلی پیش‌بینی‌کننده عملکرد وظیفه است ( $P < 0.01$ ). نتایج این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی عاملی برای تضعیف سطح عملکرد وظیفه است. واژه‌های کلیدی: تقاضاهای شغلی، منابع شغلی، فرسودگی شغلی، عملکرد وظیفه.

\* نویسنده مسؤل: majidbarabadi@yahoo.com

پذیرش: ۹۴/۲/۲۰

وصول: ۹۳/۴/۱۷

## مقدمه

(۱۹۹۶). حتی در نظر گرفتن مجموعه‌ای از ابعاد برای عملکرد شغلی با توجه به زمینه و هدف نیز ممکن است لازم باشد. به همین دلیل طبقه‌بندی‌های مختلفی به وجود آمد که در میزان اثرگذاری مثبت و منفی با یکدیگر متفاوت‌اند (کلمن و بورمن<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰).

طبقه‌بندی‌های مختلف عملکرد شغلی به دو دسته تقسیم می‌شود؛ گروه اول آنهایی هستند که برای یک شغل یا حرفه خاص توسعه یافته‌اند و گروه دوم آنهایی هستند که برای همه مشاغل و حرفه‌ها کاربرد دارند. طبقه‌بندی‌های گروه اول برای همان مشاغل خاص بسیار غنی هستند؛ اما طبقه‌بندی‌های نوع دوم سودمند و قابل تصمیم‌گیری هستند. با وجود این پژوهش‌ها نشان داده است که این دو نوع طبقه‌بندی با هم همبستگی مثبت دارند و وجود یک عامل کلی در عملکرد شغلی بار دیگر تأیید می‌شود (ویزوواران، اسمیت و اونز<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵). کانون کنترل به باورهای مردم در مورد توانایی‌هایشان در کنترل تقویت‌کننده‌های موجود در محیط اشاره می‌کند. پژوهش‌ها نشان داده‌اند، سطح انگیزه در افرادی که به توانایی خود برای کنترل تقویت‌کننده‌های محیطی، یعنی به کنترل درونی اعتقاد دارند، بیشتر از افرادی است که کانون کنترل را بیرونی می‌دانند (اسپکتور، ۱۳۸۸). اگرچه به‌طور کلی انتظار می‌رود، انگیزه بیشتر به عملکرد شغلی بهتر منجر شود، اما تأثیر این متغیر پیچیده‌تر است. تجربه به میزان زیادی با عملکرد وظیفه رابطه دارد تا عملکرد زمینه‌ای، در حالی که متغیرهای شخصیتی به میزان زیادی با عملکرد زمینه‌ای رابطه دارد تا عملکرد وظیفه.

در ادامه منابع شغلی در یک نگاه، ویژگی‌های جسمی، روانی، اجتماعی و یا سازمانی شغلی است که در راستای دستیابی به اهداف کاری کاهش تقاضاهای شغلی کمک می‌کنند. همچنین هزینه‌های جسمی یا روانی ناشی از تقاضاهای شغلی است که از طریق منابع شغلی تعدیل می‌شوند و از آن طریق به رشد و تحول فرد کمک می‌کنند. منابع شغلی باعث تحریک رشد و تحول شخصی در فرد و همزمان باعث کاهش فشارهای ناشی از تقاضاهای شغلی بر فرد می‌گردند (دمروتی، بیکر، ناکرینر و اسکاوفلی<sup>۱۳</sup>، ۲۰۰۵). منابع شغلی شامل دو بعد به‌عنوان مثال؛ فرصت ارتقای شغلی<sup>۱۴</sup> و حمایت

سازمان‌ها به سبب داشتن یک ساختار آگاهانه، نیروی انسانی خود را با توجه به اهدافی که در پیش دارند، انتخاب می‌کنند. نیروی انسانی نیز برای به انجام رساندن فعالیت‌های خاصی که سازمان بر عهده آنها گذاشته است، خود را ملزم به رعایت وظایف سازمانی می‌داند. لذا عملکرد وظیفه کارکنان یک سازمان نشان‌دهنده عملکرد کل سازمان است. از جمله مهمترین عواملی که بر عملکرد کارکنان اثر می‌گذارد، میزان استرس شغلی و کاهش سطح سلامت ناشی از عوامل مختلف در محیط کار، از قبیل تقاضاهای شغلی بالا و کنترل کم بر شغل، تعارض نقش و ابهام نقش است (هوچن<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰).

بازده‌های عمده ناشی از کار مشتمل بر عملکرد شغلی<sup>۲</sup>، از خودبیبگانگی شغلی<sup>۳</sup>، خشنودی شغلی<sup>۴</sup>، تغییر در ارزشیابی از خود، است (کورمن، ۱۳۸۶). فرایند تغییر در رفتار معمولاً در عملکرد افراد بروز می‌کند. عملکرد شامل دو بعد عملکرد زمینه‌ای و عملکرد وظیفه‌ای یا فنی است. یکی در نقش عملکرد<sup>۵</sup> (عملکرد وظیفه) و دیگری در نقش فوق‌العاده عملکرد<sup>۶</sup> (عملکرد زمینه‌ای) است (چن و کاو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲). **عملکرد وظیفه**<sup>۸</sup>، با آنچه که بورمن و موتویدلو<sup>۹</sup> آن را هسته فنی سازمانی یا شغل می‌نامند ارتباط دارد و فعالیت‌هایی را شامل می‌شود که مستقیماً یا به‌طور غیرمستقیم با تبدیل منابع به محصول در مبادلات اقتصادی انجام می‌گیرد. عملکرد وظیفه همواره در سازمان‌ها و صنایع مقوله‌ای مهم بوده است. لذا برای تمام راهبردها و مداخلات سازمانی استفاده می‌شود و مفید است. این راهبردها شامل نیرویابی، گزینش، آموزش و توسعه و انگیزش می‌شود. این حقیقت که یک عامل کلی در عملکرد شغلی وجود دارد که زیربنای سنجه‌های مختلف عملکرد است، اهمیت ابعاد فردی با رویه عملکرد شغلی را کاهش می‌دهد. آنچه مشخص است این است که این مسأله به زمینه سازمان و یا نیاز پژوهشگران مربوط است. برای یک سازمان خدماتی ممکن است ابعاد تمایز بین خوشرویی با مشتریان و خوب کار کردن با همکاران به‌عنوان دو بعد مجزا، کاملاً شایسته و بجا باشد. برای ارزیابی عملکرد شغلی کارکنان نیز استفاده از دو بعد به جای استفاده از یک بعد کلی، برتری دارد (هانت<sup>۱۰</sup>،

1. Hochen

3. job alienation

5. in-role performance

7. Chen & Kao

9. Motowidlo

11. Colman & Borman

13. Demerouti, Bakker, Nachreiner, & Schaufeli

2. job performance

4. job satisfaction

6. extra-role performance

8. Task performance

10. Hant

12. Viswesvaran, Schmidt & Ones

14. possibility for career development

تصمیم‌گیری، به کارگیری رویکردهای کاری شخصی و استفاده از تشخیص شخصی در چگونگی انجام وظایف و کسب اهداف کاری گفته می‌شود.

**پاداش درونی (انگیزش درونی):** پاداش‌های درونی با پیامدهای مطلوب سازمانی همراه هستند. پاداش‌های درونی، احساسات ارزشمندی هستند که فرد هنگام انجام وظایف کاری تجربه می‌کند. این احساسات تلاش فرد را افزایش می‌دهد و به او انرژی می‌بخشد. در نتیجه، انجام کار رضایت‌مندی را همراه دارد و موجب تقویت روحیه می‌شود. منابع شغلی مانند استقلال شغلی، پیامدهای انگیزشی را پیش‌بینی می‌کنند و تقاضاهای شغلی (مانند تقاضاهای جسمی، هیجانی، شناختی یا نداشتن حمایت اجتماعی) مهمترین پیش‌بینی‌های پیامدهایی مانند هیجانانگیز منفی است.

در رابطه با فشار روانی ناشی از تقاضاهای شغلی زیاد تعاریف متفاوتی وجود دارد. برخی فشار روانی ناشی از تقاضاهای شغلی زیاد را وجود ناهماهنگی یا بی‌تناسبی بین توانایی‌ها و مهارت‌های فرد با الزامات شغل و نیز بی‌تناسبی بین نیازهای فرد و میزان کامروایی این نیازها از سوی محیط کار وی می‌دانند (ادیبی، ۱۳۸۹). مک‌گراث<sup>۱</sup> (۱۹۷۶) شش دسته فشار روانی را در محیط کار مشخص می‌کند: ۱- فشارهای مربوط به خود شغل ۲- فشارهای مربوط به نقش ۳- فشارهای مربوط به مجموعه‌های رفتاری ۴- فشارهایی که از محیط فیزیکی نشأت می‌گیرند ۵- فشارهایی که منشأ آنها محیط اجتماعی است ۶- فشارهای درونی شخصی. نقش تقاضاها در فشار روانی شغلی کاملاً واضح است. از جمله این فشارها **ابهام نقش** وضعیت شغلی معینی است که در آن بعضی اطلاعات لازم برای انجام شغل به‌طور مطلوب، نارسا و گمراه‌کننده‌اند. در نتیجه فرد نمی‌داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغل دارند. ابهام در نقش در بیشتر سازمان‌ها مسأله‌ای اجتناب‌ناپذیر است و سازمان‌ها به رهبرانی نیاز دارند تا ابهام‌های موجود در نقش‌های محول به کارکنان را برطرف کنند. ابهام در نقش در واقع زمانی به فشار روانی منجر می‌شود که فرد را از بهره‌وری و پیشرفت باز می‌دارد. ابهام نقش<sup>۲</sup> زمانی رخ می‌دهد که کار افراد نامعلوم است و حوزه مسئولیت شغلی آنها واضح نیست. در این حالت فرد درباره نقش کاری خود اطلاعات کافی ندارد. یعنی اهداف کاری، مسئولیت‌ها و انتظارات همکاران

از همکار<sup>۱</sup> است (کریستینسن، هانرز، هوگ و بورگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۵). از جمله مهمترین منابع شغل؛ نیاز به مهارت چندگانه، هویت و وظیفه، اهمیت و وظیفه، استقلال و بازخورد عملکرد است. براساس نظریه حفظ منابع، افراد در پی یافتن، حفظ و حمایت از منابع هستند. هنگامی که افراد احساس کنند منابع آنها تهدید می‌شود یا در کسب منابع شکست بخورند، سراسیمه می‌شوند. براساس مطالعه مائونو، کینونن و روکولاینن<sup>۳</sup> (۲۰۰۷) منابع شغل، پیش‌بین‌های مهم پیوند کاری هستند. آنان دریافتند که کنترل شغلی و ممانعت طبع مبتنی بر سازمان، به خوبی سه بعد پیوند کاری را در کارکنان بخش مراقبت‌های بهداشتی کشور فنلاند تبیین می‌کنند (مائونو و همکاران، ۲۰۰۷). از سوی دیگر نبودن منابع (مانند نبودن حمایت اجتماعی در محل کار، نبود کنترل کاری) به تأخیر در تحقق هدف منجر می‌شود و احساس ناکامی و شکست را به دنبال دارد. این احساسات به نگرشی منفی نسبت به کار مانند کاهش تعهد سازمانی، عجز شدن با کار، انگیزش کاری و نیز، افزایش تمایل به ترک خدمت منجر می‌شود (مائونو و همکاران، ۲۰۰۷). در نتیجه براساس شواهد تجربی، منابع شغلی رابطه مهمی با پیوند دارند، به‌ویژه در شرایطی که مطالبات شغلی بالا باشد (هاکانن، پرهونیمی و توپینن - تانر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). منابع شغلی انواع گوناگونی دارد که در این پژوهش، پاره‌ای از آنها مورد بررسی قرار می‌گیرد و برای آشنایی بیشتر شرح کوتاهی از آنها ارائه می‌شود:

**معناداری شغل؛** تعریف واحدی برای معنا، در محیط کاری وجود ندارد، برخی معتقدند که اساس معنا، «ارتباط» است و معناداری شغل، نشان‌دهنده رابطه متقابل میان دنیای درونی افراد و محیط کار آنهاست. معناداری پیامدهای مثبتی نظیر بهبود عملکرد سازمان، حفظ کارکنان اصلی، مدیریت مؤثر تغییر، تعهد سازمانی بیشتر و پیوند کاری را برای سازمان به همراه دارد (کارترایت، هولمز<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). در مقابل پیوند یافتن با کار معنادار نیز ممکن است به ادراک منفعت از کار منجر شود (قلی‌پور، روشن‌نژاد و شرافت، ۱۳۸۹).

**استقلال شغلی<sup>۶</sup> (کنترل بر کار):** یکی دیگر از منابع شغلی، میزان استقلالی است که کارمند تجربه می‌کند. کارکنان برای موفقیت در کار، به کنترل کافی بر منابع خود و شغلشان نیازمندند. نداشتن استقلال به سراسیمگی و تحلیل رفتگی منجر می‌شود (ویلدرموث، پوکن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۸). استقلال شغلی به امکان

1. peer support

3. Mauno, Kinnunen, Ruokolainen

5. Cartwright, Holmes

7. Wildermuth, Pauken

9. role abiguity

2. Kristensen, Hannerz, Høgh and Borg

4. Hakanen, Perhoniemi, Toppinen-Tanner

6. Job independence

8. Macgrath

افتادگی پاسخی است به بار سنگین کاری، بار کاری تجربه شده و فشارهای مربوط به محدودیت زمان. مطالعات مربوط به فشارهای شغلی در درجه اول بر تعارض و ابهام نقش متمرکز است و این دو پدیده نیز به گونه‌ای همسان، همبستگی زیادی را با فرسودگی شغلی، نشان داده‌اند. میان همه متغیرهای جمعیت‌شناختی که مورد مطالعه قرار گرفته‌اند، متغیری که با فرسودگی شغلی رابطه قوی‌تری دارد، سن افراد است. میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان جوان، بیشتر از افراد بالای ۳۰ و ۴۰ ساله، گزارش شده است (ساعتچی، ۱۳۸۷). همین‌طور تعارض کار-خانواده شکلی از تعارض درون نقش است که زمانی رخ می‌دهد که فشارهای نقش از هر دو حوزه از زندگی فردی که متقابلاً ناسازگار هستند، اتفاق می‌افتد (چن و کائو<sup>۷</sup>، ۲۰۱۲). در سالهای اخیر پژوهش‌های متعددی در رابطه با منابع و تقاضاهای شغلی و نقش آنها در رابطه با سلامت کارکنان انجام گرفته است که نشان می‌دهد تقاضاهای شغلی از جانب کارکنانی که احساس شایستگی در شغل خود را دارند، آثار مثبتی دارد و در نهایت به عملکرد شغلی بالای فرد و سازمان منجر می‌شود، اما اگر این تقاضاها خارج از توانایی فرد باشد، دچار فشار روانی می‌شود. همچنین از آنجا که تقاضاهای شغلی که سازمان از کارکنان خود انتظار دارد در سازمان‌های رسمی به شکل بارزتری در بررسی کارکنان اجرا می‌شود و این خواسته‌ها با ویژگی‌های جسمی، روانی و اجتماعی و سازمانی و در نهایت کاهش عملکرد شغلی فردی و سازمانی و تأثیراتش بر زندگی شخصی و شغلی روبه‌رو است، طرح مسأله‌ای در این مورد را پژوهشگر احساس کرد تا بتوان با استفاده از نتایج آن به حل ابهامات در این زمینه و همین‌طور کمک به کارکنان به منظور کاهش تنش‌های شغلی پرداخت. بنابراین می‌توان گفت که انتظارات افراد براساس پایگاههایی که در جامعه اشغال می‌کنند، شکل می‌گیرد. افراد با پایگاههای بالاتر، انتظارات و توقعات بالاتری از سازمان خود دارند و در صورتی که این توقعات برآورده نشود، به شکل یک آسیب و ناهنجاری خود را نشان می‌دهد. از سوی دیگر توجه به نقش منابع شغلی به منظور کاهش و جلوگیری از کاهش عملکرد وظیفه افراد از ضروریات این مسأله است.

بنا به این موارد، ضرورت پژوهش در آن است که بررسی شود تا آثار ناشی از فرسودگی شغلی برگرفته از منابع شغلی اندک و تقاضای‌های شغلی زیاد در محیط کار بر روی متغیر

برای فرد واضح و روشن نیست و واضح نبودن این موارد به سردرگمی، ناکامی، درماندگی و فشار روانی منجر می‌شود (پاول و انریت<sup>۱</sup>، ۱۳۸۰). همچنین تعارض نقش<sup>۲</sup> حالت متناقضی است که به دلیل توقعات متفاوت از یک فرد، در وی ایجاد می‌شود. در چنین مواردی، یا فرد مایل نیست به چنین توقعاتی پاسخ دهد و یا تصور می‌کند که این توقعات با شرح وظایف وی مطابقت ندارد (استورا، ۱۳۸۶). و همین‌طور گرانباری نقش<sup>۳</sup> به این معنی است که «اگر فرد نتواند از پس انجام کاری که بخشی از شغل معینی است برآید، دچار فشار روانی خواهد شد» (راس و آلتایمر، ۱۳۸۵). «گرانباری، زمانی به وجود می‌آید که کار واگذار شده به فرد خارج از توان او باشد» (مورهد و گریفین، ۱۳۷۴). به‌طور کلی دو مجموعه از متغیرها را می‌توان در هر نوع کار مشخص کرد: تقاضاهای شغلی و منابع شغلی. تقاضاهای شغلی با متغیرهای متعددی همچون تعارض کار-خانواده، سلامت روانی کارکنان، ترک خدمت، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه دارند (لویگ، زانتوپولو، بیکر، دولارد و متزر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۷).

فاربر<sup>۵</sup> (۱۹۸۳) در تعریف فرسودگی شغلی می‌نویسد؛ فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه رویارویی مستقیم و درازمدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت‌فرساست، در وی ایجاد می‌شود. به نظر مسلش و جکسون<sup>۶</sup> (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی هیجانی. این نشانگان به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و نداشتن احساس ارتباط با دیگران (مشتری، ارباب رجوع یا مراجعان) منجر می‌شود. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (ساعتچی، ۱۳۸۷). منابع تنش (تندگی) که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در فرد می‌شوند، متعدد هستند. برای مثال تنش‌زاهای فردی (انتظارات و ناکامی‌ها)، تنش‌زاهای بین‌فردی (تماس با مراجعان، روابط بین همکاران، مدیران و...) و تنش‌زاهای سازمانی (تراکم کاری، مقررات اداری)، از جمله منابع تنش در کارکنان سازمان‌ها هستند. در رابطه با علل مرتبط با فرسودگی شغلی عواملی مثل فشارهای شغلی معمولی (از قبیل گرانباری، محدودیت زمانی و ابهام و تعارض در نقش) بیش از فشارهای مربوط به مراجعان، با فرسودگی شغلی رابطه دارند. از کار

1. Powell & Enright  
3. work over load  
5. Farber  
7. Chen, Kao

2. role conflict  
4. Lewig, Xanthopoulou, Bakker, Dollard & Metzger  
6. Maslach, & Jackson

ترجمه شده را دو متخصص با پرسشنامه انگلیسی تطابق دادند. پس از این مرحله و اعمال اصلاحات ویرایشی، پرسشنامه برای اجرا آماده شد. چن و کاو (۲۰۱۲) به منظور بررسی روایی این پرسشنامه ابتدا از طریق تحلیل عاملی تأییدی، روایی سازه‌ی عاملی این پرسشنامه را تأیید کردند و سپس براساس همبستگی منفی بین تقاضاهای شغلی با منابع شغلی ( $r = -0.10$ ) و همبستگی مثبت تقاضاهای شغلی با مشکلات سلامتی ( $r = 0.31$ ) روایی همگرا و واگرایی این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز برابر با ۰/۷۹ گزارش شده است (چن و کاو، ۲۰۱۲). در این پژوهش آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۶۶ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: تقاضاهای شغلی‌ام با زندگی درونی، خانوادگی یا اجتماعی‌ام تداخل دارند.

**پرسشنامه منابع شغلی:** برای سنجش منابع شغلی از شش سؤال که چن و کاو (۲۰۱۲) معرفی کردند، استفاده شد. این شش سؤال، تنوع، ابتکار، یادگیری‌های جدید، استفاده مناسب از مهارت‌ها و تخصص و کسب حمایت از همکاران را مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. این شش سؤال نیز برای اولین بار در این پژوهش برای استفاده ترجمه شد. فرایند ترجمه به این شکل بود که ابتدا سؤالات پرسشنامه از انگلیسی به فارسی ترجمه شد و سپس پرسشنامه ترجمه شده را دو متخصص با پرسشنامه انگلیسی تطابق دادند. پس از این مرحله و اعمال اصلاحات ویرایشی، پرسشنامه برای اجرا آماده گردید. چن و کاو (۲۰۱۲) به منظور بررسی روایی این پرسشنامه ابتدا از طریق تحلیل عاملی تأییدی، روایی سازه‌ی عاملی این پرسشنامه را تأیید کردند و سپس براساس همبستگی منفی بین منابع شغلی با فرسودگی و انزوای همکاران (به ترتیب برابر با  $r = -0.25$  و  $r = -0.26$ ) و همبستگی مثبت منابع شغلی با عملکرد شغلی ( $r = 0.34$ ) روایی همگرا و واگرایی این پرسشنامه را مستند ساختند. همچنین آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۷۹ گزارش شده است (چن و کاو، ۲۰۱۲). در این پژوهش آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با ۰/۷۹ به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: از همکارانم کمک و حمایت دریافت می‌کنم.

**پرسشنامه فرسودگی شغلی:** برای سنجش فرسودگی شغلی از ده سؤال که چن و کاو (۲۰۱۲) معرفی کردند، استفاده شد. این ده سؤال، به صورت همزمان فرسودگی هیجانی، خستگی مفرط و تمایل به کناره‌گیری از کار را مورد سنجش قرار می‌دهد و

ملاک، به چه صورت است و آیا عملکرد وظیفه را می‌توان به شیوه گام به گام از طریق منابع سازمان و تقاضاهای شغلی افراد به صورت غیرمستقیم با فرسودگی شغلی کارکنان، پیش‌بینی کرد؟ بر این اساس، هدف این پژوهش بررسی نقش تعیین‌کنندگی این عوامل در عملکرد وظیفه کارکنان دو مجموعه نساجی در شهر اصفهان است. لذا برای این هدف فرضیه‌های زیر در خصوص عملکرد وظیفه برای این پژوهش در نظر گرفته شده‌اند.

- ۱- تقاضاهای شغلی، عملکرد وظیفه را پیش‌بینی می‌کند.
- ۲- منابع شغلی، عملکرد وظیفه را پیش‌بینی می‌کند.
- ۳- فرسودگی شغلی، عملکرد وظیفه را پیش‌بینی می‌کند.

## روش

**روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری؛** طرح پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش را همه کارکنان شاغل در دو مجموعه نساجی (آذر و جمیل نخ) در بهار ۱۳۹۲ به تعداد ۲۵۰ نفر تشکیل داده است. از جامعه آماری مورد اشاره در بالا، براساس جدول تناسب حجم نمونه با حجم جامعه آماری کرجسی و مورگان<sup>۱</sup> (۱۹۷۰)، حجم نمونه مورد نیاز برای این پژوهش ۱۶۰ نفر در نظر گرفته شده است. این تعداد به منظور افزایش سطح توان آماری نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری در نظر گرفته شده است. برای نمونه‌گیری بر مبنای روش تصادفی طبقه‌ای (به منظور رعایت نسبت کارکنان هر مجموعه به کارکنان کل دو مجموعه) از طریق فهرست اسامی کارکنان عمل گردید. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها، ۶ پرسشنامه (معادل ۳/۷ درصد) به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار گذاشته شدند، لذا گروه نمونه پژوهش به ۱۵۴ نفر از کارکنان شاغل (۱۱۶ مرد و ۳۸ زن) تقلیل یافت.

## ابزار سنجش

**پرسشنامه تقاضاهای شغلی:** برای سنجش تقاضاهای شغلی از چهار سؤال که چن و کاو (۲۰۱۲) معرفی کردند، استفاده شد. این چهار سؤال، تداخل و فشار تحمیلی ناشی از وظایف شغلی را بر فرد مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. این چهار سؤال برای اولین بار در این پژوهش برای استفاده ترجمه گردید. فرایند ترجمه به این شکل بود که ابتدا سؤالات پرسشنامه از انگلیسی به فارسی ترجمه گردید و سپس پرسشنامه

به دست آمد. یک نمونه از سؤالات پرسشنامه به این شرح است: به صورت شایسته‌ای وظایف محوله را انجام می‌دهم. **روش اجرا و تحلیل:** اجرای پرسشنامه‌های این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی بوده است. به این ترتیب که در آغاز هر پرسشنامه توصیفی خلاصه در اختیار افراد قرار گرفت تا مطالعه کنند و سپس اقدام به پاسخگویی به پرسشنامه‌ها نمایند. پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها تک‌تک پرسشنامه‌ها از نظر صحت پاسخگویی به‌طور دقیق مورد بررسی قرار گرفت تا پرسشنامه‌های ناقص جدا شوند، سپس داده‌های مورد نیاز برای بررسی اهداف و فرضیه‌های پژوهش از پرسشنامه‌ها استخراج شد و مورد تحلیل آماری قرار گرفت. داده‌های حاصل از پرسشنامه‌های پژوهش در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی مورد تحلیل قرار گرفتند. در سطح توصیفی از جدول فراوانی و درصد فراوانی، نمودار درصد فراوانی و جدول شاخص‌های گرایش مرکزی و پراکندگی برای ارائه وضعیت متغیرهای جمعیت‌شناختی و متغیرهای پیش‌بین و ملاک پژوهش استفاده شده است. در سطح استنباطی نیز از ضریب همبستگی پیرسون و آزمون معناداری آن و تحلیل رگرسیون چندگانه (به شیوه گام به گام) استفاده شد. همه تحلیل‌های صورت گرفته با نرم‌افزار آماری SPSS نسخه ۱۸ انجام شده است.

#### یافته‌ها

در جدول‌های ۱ و ۲ ضریب همبستگی و نتایج رگرسیون گام به گام تقاضاهای شغلی، منابع شغلی، فرسودگی شغلی و عملکرد وظیفه ارائه گردیده است. در جدول ۲ نتایج آخرین مرحله از تحلیل رگرسیون ارائه شده است.

جدول ۱- همبستگی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر	تقاضاهای شغلی	منابع شغلی	فرسودگی شغلی
۱	تقاضاهای شغلی	-		
۲	منابع شغلی	۰/۳۱**	-	
۳	فرسودگی شغلی	۰/۵۸**	۰/۳۳**	-
۴	عملکرد وظیفه	۰/۳۱**	۰/۲۴**	۰/۳۶**

\*\*P<۰/۰۱ \*P<۰/۰۵

مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. این ده سؤال نیز برای اولین بار در این پژوهش برای استفاده ترجمه شد. فرایند ترجمه به این شکل بود که ابتدا سؤالات پرسشنامه از انگلیسی به فارسی ترجمه گردید و سپس پرسشنامه ترجمه شده را دو متخصص با پرسشنامه انگلیسی تطابق دادند. پس از این مرحله و اعمال اصلاحات ویرایشی، پرسشنامه برای اجرا آماده شد. چن و کاو (۲۰۱۲) به منظور بررسی روایی این پرسشنامه ابتدا از طریق تحلیل عاملی تأییدی، روایی سازه عاملی این پرسشنامه را تأیید کردند و سپس براساس همبستگی منفی بین فرسودگی با عملکرد شغلی ( $r=-0/35$ ) و همبستگی مثبت فرسودگی با انزوای از همکاران و مشکلات سلامتی (به ترتیب برابر با  $r=0/26$  و  $r=0/62$ ) روایی همگرا و واگرایی این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند. آلفای کرونباخ این پرسشنامه نیز برابر با  $0/89$  گزارش شده است (چن و کاو، ۲۰۱۲). در این پژوهش آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر با  $0/87$  به دست آمد. یک نمونه از سؤالات این پرسشنامه به این شرح است: من از اینکه صبح از خواب بیدار شوم و روز دیگر را مجبور باشم سر این کار بروم احساس خستگی می‌کنم.

**پرسشنامه عملکرد شغلی:** برای سنجش عملکرد شغلی از شش سؤال که چن و کاو (۲۰۱۲) معرفی کردند استفاده شد. این شش سؤال، انجام مطلوب و کامل وظایف شغلی و یاری دیگران در انجام وظایف شغلی را مورد سنجش قرار می‌دهد و مقیاس پاسخگویی آن پنج درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵) است. این شش سؤال نیز برای اولین بار در این پژوهش برای استفاده ترجمه شد. فرایند ترجمه به این شکل بود که ابتدا سؤالات پرسشنامه از انگلیسی به فارسی ترجمه گردید و سپس پرسشنامه ترجمه شده را دو متخصص با پرسشنامه زبان انگلیسی تطابق دادند. پس از این مرحله و اعمال اصلاحات ویرایشی، پرسشنامه برای اجرا آماده شد. چن و کاو (۲۰۱۲) به منظور بررسی روایی این پرسشنامه ابتدا از طریق تحلیل عاملی تأییدی، روایی سازه عاملی این پرسشنامه را تأیید کردند و سپس براساس همبستگی منفی بین عملکرد شغلی با مشکلات سلامتی ( $r=-0/27$ ) روایی واگرایی این پرسشنامه را مستند ساخته‌اند. همچنین آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با  $0/87$  گزارش شده است (چن و کاو، ۲۰۱۲). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با  $0/86$

جدول ۲- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام برای پیش‌بینی عملکرد وظیفه از طریق تقاضاها و منابع شغلی همراه با فرسودگی شغلی

گام	ردیف	متغیرهای پیش‌بین	B	SE	$\beta$	t	P	R	R <sup>2</sup>	F
۱	۱	مقدار ثابت	۲/۸۳	۰/۱۹	-	۱۵/۱۸	۰/۰۰۰	۰/۳۵۷	۰/۱۲۷	۲۲/۱۷**
	۲	فرسودگی شغلی	-۰/۲۹	۰/۰۶	-۰/۳۶	-۴/۷۱	۰/۰۰۰			

\*\* P < ۰/۰۱

(۲۰۰۹) همخوانی دارد. تبیین احتمالی آن چنین است که در واقع منابع و تقاضاهای شغلی به‌عنوان واسطه‌های عملکرد وظیفه از طریق فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر می‌گذارد؛ به این شکل که زمانی که تقاضاهای شغلی افراد بالا و منابع شغلی کم باشد، موجب فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود و فرسودگی شغلی موجب کاهش عملکرد وظیفه کارکنان می‌گردد. به این صورت که منابع شغلی با کاهش تقاضاهای ناشی از فشار روانی شغلی به‌طور غیرمستقیم به کاهش فرسودگی کارکنان منجر می‌شوند و عدم فرسودگی شغلی نیز به‌طور مستقیم به افزایش عملکرد وظیفه کارکنان منجر می‌گردد. بر مبنای همین تبیین از بین متغیرهای پیش‌بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی، فقط فرسودگی شغلی طی یک گام قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه است، در واقع فرسودگی شغلی عاملی در جهت تضعیف سطح عملکرد وظیفه است.

بنابراین با ایجاد راهکارهایی در محیط کاری می‌توان در جهت کاهش فشار روانی ناشی از تقاضاهای شغلی بالا اقدام کرد. این‌گونه راهکارها را اغلب می‌توان به دو دسته راهکارهای سازمانی و راهکارهای شخصی تقسیم نمود. راهکارهای سازمانی، تغییرات در حیطه‌های گوناگون شغلی و نقش کارکنان، تغییرات در خط‌مشی‌های مربوط به امور بازنشستگی، بهبود شرایط محیط کار و از این قبیل را در برمی‌گیرند. راهکارهای شخصی شامل تغییر رفتار، کسب حمایت اجتماعی، ترک موقعیت فشارزا یعنی محیط کار است. با به‌کارگیری این برنامه‌ها می‌توان بهبود عملکرد کارکنان در محیط کار را افزایش داد و یا از روند کاهش عملکردشان جلوگیری کرد. پژوهشگران علاقه‌مند می‌توانند در پژوهش‌های آینده، منابع شغلی و تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان را با دیگر متغیرها نظیر تعهد سازمانی، فرهنگ سازمانی، سبک‌های رهبری، خشنودی شغلی و دلبستگی شغلی مطالعه و بررسی کنند. همچنین نقش صفات شخصیتی را

یافته‌های ارائه شده در جدول ۲، نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که از بین سه متغیر تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی، فقط در یک گام فرسودگی شغلی با ضریب بتای استاندارد و معنی‌داری ( $\beta = -0/36, P < 0/01$ ) قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه بوده به تنهایی توانسته ۱۲/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین نماید. بنابراین براساس نتایج ارائه شده در جدول ۲، دو فرضیه اول و دوم پژوهش (به ترتیب تقاضاهای شغلی و منابع شغلی قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه هستند) مورد تأیید قرار نمی‌گیرد، ولی فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه است، مورد تأیید قرار می‌گیرد.

## بحث

این پژوهش که با هدف پیش‌بینی عملکرد وظیفه از طریق تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دو مجموعه نساجی در اصفهان اجرا شد، شواهدی از رابطه بین متغیرهای مطرح در پژوهش به دست داد. فرضیه اول و دوم پژوهش مبنی بر اینکه متغیرهای تقاضاهای شغلی و منابع شغلی، قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه هستند، مورد تأیید قرار نگرفت (جدول ۲). این نتیجه با یافته‌های کاو و چن (۲۰۱۲) همخوانی دارد. تقاضاهای شغلی از جمله عواملی هستند که موجب افزایش سطح تنش افراد در محیط کار می‌شوند. در کنار تقاضاهای شغلی، افراد منابع متعددی را نیز از تجهیزات، توان و مهارت‌ها، حمایت همکاران و فناوری را به‌عنوان منابع شغلی متعدد در محیط‌های کار در اختیار دارند تا از آن طریق تقاضاهای متعددی را که در شغل آنها از آنان می‌شود انجام دهند. فرضیه سوم پژوهش مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی قادر به پیش‌بینی عملکرد وظیفه است، مورد تأیید قرار گرفت (جدول ۲). این نتیجه با یافته‌های ادیبی (۱۳۸۹)، خلیفه‌سلطانی (۱۳۸۱)، بیکر و همکاران (۲۰۰۹)، چن و کاو (۲۰۱۲)، لی و آشفورد (۱۹۹۶) و باباکاس و همکاران

- Babakus, E., Yavas, U., & Ashill, N. (2009). The Role of Customer Orientation as a Moderator of the Job demand–burnout–Performance Relationship: A Surface-Level Trait Perspective. *Journal of Retailing*, 85, 480-482.
- Chen ch-f, kao y. (2012). Investigating the antecedents and consequences of burnout and isolation among flight attendants, *Tourism Management, Elsevier*, report no: 33, 868-874
- Coleman, V.I., & Borman, W.C. (2000). Investigating the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, 10, 25-44.
- Cartwright, S., Holmes. (2006). The meaning of work: the challenge of regaining employee engagement and reducing cynicism. *Human Resource Management Review*, 16: 199-208
- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W.B. (2005). The Job Demands-Resources Model of Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86, 499-512.
- Farber Barry. A (1983). Stress and burnout in the human service professions. *New York: pergamon press*.
- Hunt, S.T. (1996). Generic work behavior: An investigation into the dimensions of entry-level, hourly job performance. *Personnel Psychology*, 49, 51–83.
- Hochen, T. (2000). The study of survivors employee job stress for privatization of government enterprise-case of taiwan fertilizer company employee. master's thesis. *Human resource management departmt.*
- Hakanen, J.J., Perhoniemi, R., Toppinen-Tanner, S. (2008). Positive gain spirals at work: From job resources to work engagement, personal initiative and work-unit innovativeness. *Journal of Vocational Behavior*, 73: 78-91.
- Hakanen, J.J., Schaufeli, W.B., and Ahola, K. (2008). The Job Demands Resources model: A three-year cross-lagged study of burnout, depression, commitment, and work engagement, *Work & Stress*, 22: 224\_241
- Kerjcie, R.; Morgan, D.W. (1970). "Determining sample size for research activities". *Educational and Psychological Measurement*,
- Kristensen, T.S., Hannerz, H., Høgh, A., & Borg, V. (2005). The Copenhagen Psychosocial Questionnaire-a tool for the assessment and improvement of the psychosocial work environment. *Scandinavian Journal of Work Environment & Health*, 31, 438-449.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lewig, K.A., Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., & Metzger, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australian volunteers: a test of the job demandsresources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 429-445.
- به‌عنوان پیش‌بین‌های دور انگیزش، عدالت سازمانی، شناخت اجتماعی (خودکارآمدی، انتظارات بازده، گسستگی اخلاقی) در نقش واسطه‌ای برای تبیین رابطه منابع و تقاضاها و فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر عملکرد شغلی و از خودبیگانگی شغلی مورد بررسی قرار دهند. با توجه به اینکه هر پژوهشی محدودیت خاص خود را دارد، این پژوهش نیز از این امر مستثنی نیست، لذا اولین محدودیت پژوهش این است که سنجش متغیرها به‌صورت خود گزارش‌دهی بوده است. همچنین این مطالعه با جامعه آماری محدود انجام گرفته است، بنابراین برای تعمیم بهتر نتایج، مطالعه جامعه آماری گسترده‌تر با حیطه کاری متنوع‌تر پیشنهاد می‌شود. بالاخره اینکه، این پژوهش در دو مجموعه نساجی دارای ساختار و مدیریت مشترک در شهر اصفهان انجام پذیرفت، لذا در تعمیم یافته‌های پژوهش به سایر شرکت‌ها و سازمان‌ها رعایت جانب احتیاط لازم است.

## منابع

- اسپکتور، پ. (۱۳۸۸). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه شهناز محمدی، تهران، نشر ارسباران.
- استورا. (۱۳۸۶). *تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن*. ترجمه پریخ دادستان. تهران، انتشارات رشد.
- ادیبی، ز. (۱۳۸۹). *رابطه بین تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی و رفتارهای مدنی سازمانی و رفتارهای انحرافی*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی دانشگاه آزاد خوراسگان (اصفهان).
- پاول، ت - جی، انرایت، س - جی. (۱۳۸۰). *فشار روانی، اضطراب و راههای مقابله با آن*. ترجمه ع بخشی‌پور رودسری، ح صبوری مقدم، مشهد: انتشارات شرکت به‌نشر.
- خلیفه‌سلطانی، ا.س.، احمدی، ا. (۱۳۸۱). *بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مناطق سه‌گانه شهر اصفهان*. مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان. شماره ۱۳: ۲۷۵-۲۸۴
- ساعتچی، م. (۱۳۸۷). *بهداشت روانی در محیط کار با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی*، تهران: نشر ویرایش.
- کورمن، آبراهام. (۱۳۸۶). *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، ترجمه حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد.
- راس، رندال، و التمایر، الیزابت. (۱۳۸۵). *استرس شغلی*، ترجمه خواجه‌پور، غ، تهران، انتشارات بازتاب. چاپ اول.
- مورهد، گ.، گریفین، رد. (۱۳۷۴). *رفتار سازمانی*، ترجمه م الوانی، تهران: انتشارات مروارید.
- قلی‌پور، آ، روشن‌نژاد، م، شرافت، ش. (۱۳۸۹). *تبیین تناسب فرد و سازمان به‌عنوان عاملی اثرگذار در بیگانگی از کار و پیوند کاری*. اندیشه مدیریت راهبردی، شماره ۱، ۲۰۹-۲۲۹.



- Maslach, D., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Mauno, S., Kinnunen, U., Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 70: 149–171.
- McGrath, J.E. (1976). Stress and behavior in organizations. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1351–1395). Chicago: Rand McNally.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E., Schaufeli, W.B. (2009). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement, *Journal of Vocational Behavior*, 74:235–244.
- Wildermuth, C., Pauken, P.D. (2008). A perfect match: decoding employee engagement–Part I: Engaging cultures and leaders. *Industrial and Commercial Training*, 40(3): 122-128.
- Viswesvaran, C., Schmidt, F.L., & Ones, D.S. (2005). Is there a general factor in ratings of job performance? A meta-analytic framework for disentangling substantive and error influences. *Journal of Applied Psychology*, 90, 108-131.