

فصلنامه پژوهش‌های نوین روانشناختی

سال سیزدهم شماره ۵۰ تابستان ۱۳۹۷

## نقش فرسودگی شغلی در عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳

حسین قره‌بیگلو<sup>۱</sup>

### چکیده

این پژوهش با هدف تعیین رابطه فرسودگی شغلی با عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ انجام پذیرفت. در راستای طرح پژوهشی توصیفی-همبستگی از جامعه کارکنان دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ۱۳ تعداد ۳۸۴ نفر به شیوه خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب و با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و پرسشنامه عملکرد فردی نسبت به اندازه‌گیری متغیرها اقدام شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از روش تحلیل رگرسیون نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد فردی کارکنان رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. علاوه بر این، تحلیل‌ها نشان داد که مؤلفه‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت قادرند تغییرات عملکرد فردی کارکنان را به‌طور معنی‌دار تبیین کنند. مبتنی بر یافته‌ها می‌توان بیان داشت که عملکرد فردی کارکنان از عوامل انگیزشی و سرشتی تأثیر پذیرفته و بهبود عملکرد فردی از طریق عوامل انگیزش و هیجانی می‌تواند بهره‌وری کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد.

**واژگان کلیدی:** فرسودگی شغلی؛ مسخ شخصیت؛ عملکرد فردی؛ خستگی هیجانی

---

۱-استادیار گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد عجبشیر، عجبشیر، ایران

## مقدمه

شغل هر فرد چیزی بیش از کارها و فعالیت‌های مشخصی همچون، تایپ، رانندگی، ارایه گزارش و... است و باید وی با همکاران، مافوق‌ها، ارباب رجوع و... تعامل داشته باشد و قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کند. حتی ممکن است فرد در شرایط کاری یا محیطی که چندان هم مطلوب نباشد کار کند؛ این بدان معنی است که عوامل موجود در محیط کار به‌طور وسیعی با سلامت یا بیماری افراد شاغل در ارتباطند. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری افراد بسیار مهم است. بدون شک مسئولیت اصلی مدیران منحصر به افزایش بهره‌وری و توجه به منابع مادی سازمان نیست و مدیریت اثربخش بدون در نظر گرفتن عوامل انسانی و توجه به نیازهای روانی کارکنان امکان‌پذیر نیست (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). نتایج برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد که بین فشار روانی و فرسودگی شغلی رابطه تنگاتنگی وجود دارد تا جایی که حتی واژه «فرسودگی شغلی» را گاهی با «استرس شغلی» یکسان دانسته‌اند. البته، در اینجا ذکر این نکته ضروری است که فرسودگی شغلی نشانه استرس شغلی نیست؛ بلکه نتیجه کنترل نکردن استرس شغلی است. پانیس و آرونسون (۱۹۹۰) در پژوهش خود بیان کردند که فرسودگی عمده‌ترین پیامد استرس شغلی است. به اعتقاد آنها اگر استرس شدید، شبیه غرق شدن در مسئولیت‌ها باشد، فرسودگی، گیرکردن در بی‌مسئولیتی صرف است. واژه فرسودگی شغلی به‌صورت کنایه از یک حالت یا فرآیند خستگی ذهن، برای اولین بار در ایالات متحد آمریکا در اواخر دهه ۱۹۷۰ میلادی به وسیله فرویدنبرگر مورد استفاده قرار گرفت. وی فرسودگی شغلی را در ساختاری سه بعدی در قالب خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی توصیف کرد. فرسودگی شغلی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به‌عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود. مسخ شخصیت نوعی فاصله بین فردی و نبود رابطه با همکاران و صاحبکاران است و تقلیل شخصیت فردی به ارزیابی منفی فرد از خودش اشاره دارد. با این وجود هر چند تعریف‌های متعددی از فرسودگی شغلی وجود دارد اما همه آنها شامل فرسودگی شغلی به‌عنوان

مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی است (مرویان حسینی و لاری دشت بیاض، ۱۳۹۴). نتایج برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد، بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آنها را نداشته باشد فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می‌شود. از آنجا که فرسودگی شغلی نیز موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت (امیری و همکاران، ۱۳۹۰).

در یک نگاه، مولفه‌های فرسودگی شغلی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت است. خستگی هیجانی همانند متغیر فشار روانی با از میان رفتن منابع هیجانی در فرد ایجاد می‌شود. زمانی که افراد خستگی هیجانی دارند حس می‌کنند هم از لحاظ هیجانی و هم از لحاظ جسمی، بیش از اندازه توانشان از خودشان کار کشیده‌اند و احساس تحلیل رفتگی قوا دارند. مسخ شخصیت در کارکنانی متداول است که کارشان مستلزم ارتباط با دیگران است. چنین کارکنانی وقتی دچار فرسودگی می‌شوند دیگران را از دریچه‌ای زنگار گرفته می‌بینند و به آنها بدگمان‌اند، از جانب آنها احساس خطر می‌کنند و حتی عملاً از آنها بیزارند. سومین مولفه فرسودگی، کاهش احساس کفایت است که در آن احساس شایستگی در انجام وظایف، در فرد کاهش پیدا می‌کند و در نهایت به افسردگی، درماندگی و ناامیدی مبتلا می‌شود (علوی لنگرودی و غفوری، ۱۳۹۴).

امروزه فرسودگی شغلی محصول استرس طولانی مدت در محل کار و یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی کارکنان است که به‌عنوان یک

مشکل در سازمان امور مالیاتی مطرح است. فرسودگی شغلی را دارای سه مؤلفه خستگی هیجانی یا عاطفی، مسخ یا زوال شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی می‌دانند و عوامل سازمانی موثر در ایجاد فرسودگی، شامل حجم زیاد کار، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار و تضاد بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار است. مهم‌ترین تأثیر قابل مشاهده فرسودگی شغلی، افت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات است. این افراد به‌علت پاسخ طولانی مدت عاطفی و فیزیکی به کار و عوامل فشارزای محیط کار و خستگی روحی، فرسودگی را تجربه می‌کنند و با غیبت بیش از حد، استفاده مفرط از مرخصی استعلاجی و تمایل به ترک شغل و کاهش بهره‌وری مشخص می‌شود (صافی و همکاران، ۱۳۹۴).

در همین راستا خاکدل جلودار و همکاران (۱۳۹۵) طی پژوهشی نشان دادند که بین رهبری معنوی و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد.

از سوی خندان و کوهپایی (۱۳۹۴) طی پژوهشی نشان دادند که بین فرسودگی شغلی و جو ایمنی و حوادث رابطه منفی وجود دارد.

از طرفی بابایی امیری و همکاران (۱۳۹۵) طی پژوهشی نشان دادند که سلامت روانی از عوامل متعددی همچون فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرسختی روانشناختی تأثیر می‌پذیرد.

در همین راستا سلیمی و همکاران (۲۰۱۳) ضمن پژوهشی درباره بررسی وضعیت سلامت روانی و رابطه آن با فرسودگی شغلی و رضایت از زندگی به این نتیجه رسیدند که هر چقدر افراد سلامت روانی بیشتری داشته باشند، فرسودگی شغلی کمتر و رضایت از زندگی بیشتری دارند. از سوی غنیون و سلوکدار (۱۳۹۵) در تحقیقی که با عنوان «فرسودگی شغلی، ابعاد و عوامل مرتبط با آن در کارکنان عملیاتی مرکز اورژانس تهران» انجام دادند، نشان می‌دهد که کارکنان فوریت‌های پزشکی به دلیل مواجهه هر روزه با شرایط تنش‌زا و فقدان شرایط مثبت در محیط کار مستعد فرسودگی شغلی می‌باشند.

از طرفی توان و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی نشان دادند که بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

همچنین زینعلی و همکاران (۱۳۹۴) طی پژوهشی نشان دادند که سن بالا، سطح درآمد، سطح شغل، تخصص‌گرایی، سرپرستی، مشارکت در تصمیم‌گیری، وضوح شغل و نقش، بازخورد، چالش‌انگیزی شغل و غنی‌سازی شغل با رضایت شغلی ارتباط مستقیم دارند. از سویی سطح تحصیلات، اندازه سازمان در رضایت شغلی نقش معکوس دارند. مطابق یافته‌های این پژوهش از مزایای رضایت شغلی کارکنان می‌توان به افزایش بهره‌وری و افزایش روحیه و ایجاد علاقه واقعی به شغل و کار و جو مطلوب سازمانی و تداوم همکاری فرد با سازمان و نگرش مثبت به زندگی اشاره کرد.

از طرفی برخی از محدودیت‌های سازمانی، نظیر شرایط فیزیکی محیط کار مانع عملکرد شغلی مطلوب کارکنان می‌گردد. در میان عوامل مورد بررسی، عامل حقوق و مزایا به‌عنوان بزرگ‌ترین مانع عدم رضایت شغلی کارکنان به‌زیستی بوده است و همبستگی میان سطح پرداخت و رضایت شغلی در افراد به‌زیستی در سطح پایین قرار داشت که ممکن است سطح پرداخت و جبران خدمت به تنهایی عامل قوی در رضایت شغلی فعلی نباشد.

در همین راستا رضایی آدریانی و همکاران (۱۳۹۲) طی پژوهشی نشان دادند که فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان در حد متوسط بوده و در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در حد پایین بودند. از میان عوامل دموگرافی بین فرسودگی شغلی و جنسیت و بین میزان تحصیلات و رشته تحصیلی با خستگی عاطفی رابطه وجود داشت. اما بین فرسودگی شغلی و سن و سطح شغلی کتابداران رابطه‌ای وجود نداشت.

علاوه بر این رسولی (۱۳۹۱) طی پژوهشی نشان داد که فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی است. توضیح این که بهره‌وری متغیری است که از استرس شغلی و فرسودگی شغلی تأثیر می‌پذیرد و می‌توان از این متغیرها به‌عنوان شاخص‌هایی در جهت پیش‌بینی

بهره‌وری کارکنان استفاده کرد. همچنین می‌توان با آموزش مهارت‌های لازم و فراهم آوردن امکانات شغلی میزان بهره‌وری افراد را افزایش داد.

همچنین امیری و همکاران (۱۳۹۰) طی پژوهشی نشان دادند که فرسودگی شغلی موضوعی است که نه تنها با بهداشت روانی کارکنان بلکه با میزان بهره‌وری آنان نیز رابطه دارد. از سویی یافته‌ها نشان داد که جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه کار نیز بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارند.

در همین راستا محرم‌زاده و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهش خود نشان دادند که افراد با سطوح بالاتر روان‌رنجوری و سطوح پایین‌تر برون‌گرایی، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند.

علاوه بر این عظیم (۲۰۱۰) طی پژوهشی نشان داد که برخی ویژگی‌های شخصیتی و درگیری شغلی، سبب فرسودگی مدرسان می‌شود به‌نحوی که درگیری شغلی ارتباط منفی و معناداری با مسخ شخصیت و رابطه مستقیم با با ابعاد موفقیت شخصی دارد. از سویی تعهد و ابعاد مختلف شخصیتی شامل برون‌گرایی، ثبات عاطفی (روان‌رنجوری)، توافق‌پذیری، وظیفه‌شناسی و گشودگی به تجارب رابطه معکوس با فرسودگی عاطفی داشته و از طرفی تعهد به‌عنوان یک ویژگی شخصیتی با زوال شخصیت رابطه معکوس دارد.

مبتنی بر پیشینه نظری و پژوهشی هدف این پژوهش تعیین نقش فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن در عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ بود.

### روش تحقیق

این تحقیق از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی و از نظر هدف نیز کاربردی بود. جامعه آماری این تحقیق همه کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۱۳ بود. با توجه به اینکه حجم جامعه آماری محدود بود لذا تعداد ۳۸۴ نفر به‌شیوه تصادفی خوشه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ادبیات و پیشینه تحقیق از مطالعات کتابخانه‌ای و برای جمع‌آوری داده‌های خام پرسشنامه از روش میدانی استفاده شده است.

## ابزارهای اندازه‌گیری

برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (۱۹۸۵) استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۲ سوالی از نوع لیکرت می‌باشد که در دو بعد فراوانی از هرگز تا هر روز و شدت از خیلی کم تا خیلی زیاد تدوین گردیده است و سه مؤلفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی را در برمی‌گیرد. مطابق با مطالعه ماسلاچ (۱۹۸۵) این پرسشنامه از پایایی مناسب برخوردار بوده به نحوی که ضریب پایایی به روش آزمون و بازآزمون برابر با ۸۲ صدم به دست آمده است. همچنین مطالعه ماسلاچ (۱۹۸۵) نشان می‌دهد که سوالات این پرسشنامه از روایی سازه مناسب برخوردار بوده به نحوی که تحلیل عاملی اکتشافی نشان می‌دهد که سوالات این پرسشنامه بر روی سه زیرمقیاس (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی) دارای بارهای عاملی بالا و معنادار است.

## یافته‌ها

فرضیه اول: خستگی هیجانی بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد.

## جدول (۱) نتایج آزمون فرضیه اول

Model Summary<sup>b</sup>

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد شده	دوربین واتسون
۱	۰/۷۱۱ <sup>a</sup>	۰/۵۰۶	۰/۵۰۴	۰/۶۵۴۹۷	۱/۶۸۴

ANOVA<sup>b</sup>

مدل	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار اف	سطح معنی‌داری
۱ رگرسیون	۱۶۷/۶۸۵	۱	۱۶۷/۶۸۵	۳۹۰/۸۸۵	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
باقی مانده	۱۶۳/۸۷۳	۳۸۲	۰/۴۲۹		
جمع	۳۳۱/۵۵	۳۸۳			

Coefficients<sup>a</sup>

مدل	ضریب استاندارد		تی	سطح معنی‌داری	
	خطای استاندارد	بتا			
۱	مقدار ثابت	۱/۱۲۱	۱۳۹	۸/۰۵۷	/۰۰۰
	خستگی هیجانی	/۷۸۱	/۰۳۹	/۷۱۱	۱۹/۷۷۱

برای آزمون عدم همبستگی بین خطاهای مدل از آماره دوربین واتسون استفاده می‌کنیم. ستون آخر جدول Model Summary، آماره آزمون دوربین- واتسون برای مدل را نشان می‌دهد. آماره آزمون دوربین - واتسون به دست آمده برای مدل برابر با ۶۸۴/۱ است. در صورتی که آماره دوربین - واتسون بین ۲/۵ تا ۱/۵ باشد، فرض  $H_0$  را نمی‌توان رد کرد؛ یعنی فرض عدم همبستگی بین خطاهای مدل قبول می‌شود. پس در این مورد، عدم همبستگی بین خطاهای مدل تأیید می‌شود.

با توجه به جدول (۱) مشخص است که فرضیه تحقیق تأیید شده است یعنی مقدار sig برای خستگی هیجانی از مقدار آلفای مورد نظر ۰۵/۰ کمتر می‌باشد. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که خستگی هیجانی بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد و تقریباً ۵۰/۶ درصد تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مزبور تبیین شده است ( $R^2=506$ ). بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضرایب Beta نیز می‌توان گفت که متغیر خستگی هیجانی به میزان ۷۱/۱ درصد سطح تبیین‌کنندگی را دارا می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان گفت متغیر خستگی هیجانی به میزان ۷۱/۱ درصد می‌تواند متغیر وابسته کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ را پیش‌بینی کند.

فرضیه دوم: مسخ شخصیت بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد.



جدول (۲) نتایج آزمون فرضیه دوم

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	خطای استاندارد برآورد شده	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای استاندارد میانگین مربعات	سطح معنی‌داری
۱	۰/۵۷۹ <sup>a</sup>	۰/۳۳۶	۰/۷۵۹۴۳	۰/۳۳۷	۱۹۲/۸۹۶	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
ANOVA <sup>b</sup>						
مدل	مدل	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار اف	سطح معنی‌داری	
۱	رگرسیون	۱	۱۱۱/۲۴۹	۱۹۲/۸۹۶	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>	
	باقی مانده	۳۸۲	۰/۵۷۷			
	جمع	۳۸۲				
Coefficients <sup>a</sup>						
مدل	ضریب غیر استاندارد	ضریب استاندارد	تی	سطح معنی‌داری	بتا	
۱	مقدار ثابت	۰/۱۵۸	۰/۶۶۲	۱۰/۵۲۱	۰/۰۰۰	
	مسخ شخصیت	۰/۰۴۲	۰/۵۸۲	۱۳/۸۸۹	۰/۰۰۰	

برای آزمون عدم همبستگی بین خطاهای مدل از آماره دوربین واتسون استفاده می‌کنیم. ستون آخر جدول Model Summary، آماره آزمون دوربین- واتسون برای مدل را نشان می‌دهد. آماره آزمون دوربین - واتسون به دست آمده برای مدل برابر با ۷۸۰/۱ است. در صورتی که آماره دوربین - واتسون بین ۲/۵ تا ۱/۵ باشد، فرض  $H_0$  را نمی‌توان رد کرد؛ یعنی فرض عدم همبستگی بین خطاهای مدل قبول می‌شود. پس در این مورد، عدم همبستگی بین خطاهای مدل تأیید می‌شود. با توجه به جدول (۲) مشخص است که فرضیه تحقیق تأیید شده است یعنی مقدار sig برای مسخ شخصیت از مقدار آلفای مورد نظر ۰/۰۵ کمتر می‌باشد بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که مسخ شخصیت بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد و تقریباً ۳۳/۶ درصد تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مزبور تبیین شده است ( $R^2=336$ ). بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضرایب Beta نیز می‌توان گفت که متغیر مسخ شخصیت به میزان ۵۷/۹ درصد سطح تبیین‌کنندگی را داراست. به عبارت دیگر می‌توان گفت متغیر مسخ شخصیت به میزان

۵۷/۹ درصد می‌تواند متغیر وابسته کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ را پیش‌بینی کند که این امر اهمیت بالایی متغیر مسخ شخصیت را در پیش‌بینی متغیر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ را نشان می‌دهد. فرضیه سوم: کاهش احساس کفایت بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد.

## جدول (۳) نتایج آزمون فرضیه سوم

Model Summary<sup>b</sup>

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تعیین	خطای استاندارد ضریب تعیین تعدیل شده	برآورد شده	دوربین واتسون
۱	/۶۴۴ <sup>a</sup>	/۴۱۵	/۴۱۴	/۷۱۳۴۱	۱/۷۵۸

ANOVA<sup>b</sup>

مدل	مدل	درجه آزادی	میانگین مربعات	مقدار اف	سطح معنی‌داری
۱	رگرسیون	۱	۱۳۷/۶۸۳	۲۷۱/۲۸۲	۰/۰۰۰ <sup>a</sup>
	باقیمانده		/۵۰۸		
	جمع		۳۳۱/۵۵۸		

Coefficients<sup>a</sup>

مدل	ضریب استاندارد	ضریب غیراستاندارد	تی	سطح معنی‌داری بتا
۱	مقدار ثابت	/۱۳۲	۱۲/۸۴۱	۰/۰۰۰
	کاهش احساس کفایت	/۰۳۹	۱۶/۷۴۱	۰/۰۰۰

برای آزمون عدم همبستگی بین خطاهای مدل از آماره دوربین واتسون استفاده می‌کنیم. ستون آخر جدول Model Summary، آماره آزمون دوربین-واتسون به دست آمده برای مدل برابر با ۷۵۸/۱ است. در صورتی که آماره دوربین-واتسون بین ۲/۵ تا ۱/۵ باشد، فرض  $H_0$  را نمی‌توان رد کرد؛ یعنی فرض عدم همبستگی بین خطاهای مدل قبول می‌شود. پس در این مورد، عدم همبستگی بین خطاهای مدل تأیید می‌شود.

با توجه به جدول (۳) مشخص است که فرضیه تحقیق تأیید شده است یعنی مقدار sig برای کاهش احساس کفایت از مقدار آلفای مورد نظر  $0/05$  کمتر می‌باشد بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان گفت که کاهش احساس کفایت بر کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ تأثیر دارد و تقریباً  $41/5$  درصد تغییرات متغیر وابسته توسط متغیر مزبور تبیین شده است ( $R^2=415$ ). بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد فرضیه تحقیق مورد تأیید قرار می‌گیرد. با توجه به ضرایب Beta نیز می‌توان گفت که متغیر کاهش احساس کفایت به میزان  $64/4$  درصد سطح تبیین‌کنندگی را دارا می‌باشد. به عبارت دیگر می‌توان گفت متغیر کاهش احساس کفایت به میزان  $64/4$  درصد می‌تواند متغیر وابسته کاهش عملکرد فردی کارکنان دانشگاه‌های آزاد منطقه ۱۳ را پیش‌بینی کند.

### بحث

سرمایه انسانی بالاترین و با ارزش‌ترین سرمایه و بزرگ‌ترین دارایی هر سازمان محسوب می‌شود و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوب‌تری برخوردار باشد، احتمال موفقیت، بقاء و ارتقای سازمان بیشتر خواهد شد. با گسترش تلاش‌های علمی در جهت شناسایی پدیده فرسودگی شغلی، پیرسون مفهوم سندرم دوره‌ای بیچارگی را مطرح کرد. مطابق با این نظریه فرسودگی شغلی برآیند نقصان کلی در تحمل فیزیکی، هیجانی، فکری و روانشناختی تعریف شد. فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش‌دهنده توانمندی‌های سرمایه‌های انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمان خواهد بود؛ از این رو پرداختن به آن ضروری و با توجه به قرار گرفتن سازمان‌ها در فضاهای رقابتی اجتناب‌ناپذیر است. با توجه به آنکه جامعه آماری این پژوهش دانشگاه‌های آزاد اسلامی منطقه ۱۳ بود مسئله اصلی پژوهش این بود که آیا فرسودگی شغلی بر کاهش عملکرد فردی کارکنان تأثیر دارد؟

نتایج به‌دست آمده در رابطه با میزان فرسودگی شغلی و تجزیه و تحلیل آن در ابعاد سه‌گانه شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت نشان داد که عملکرد فردی را تحت تأثیر قرار داده و در بلندمدت به عدم کارایی کارکنان منجر می‌شود و از طرف دیگر نیز می‌توان شاهد پسرفت سازمان و در نهایت کاهش عملکرد دانشگاه می‌شود. بنابراین نتایج تحقیق تأمل برانگیز است به‌گونه‌ای که غفلت از آن و اهتمام نوزیدن به توانمندسازی سرمایه‌های انسانی می‌تواند آن را در وضعیت حاد سپس بحرانی قرار دهد که این نیز به کاهش بهره‌وری و در نتیجه از دست دادن توان رقابت دانشگاه‌ها در فضای رقابتی منجر خواهد شد؛ زیرا مهم‌ترین مزیت رقابتی سازمان‌های موفق در این فضا برخورداری از سرمایه‌های انسانی سالم و توانمند است که بتوان با این سرمایه‌های سازمانی مسیر پیشرفت دانشگاه را طی نمود.

پیشنهاد‌های زیر جهت جلوگیری از فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود: تشویق و ترغیب کارکنان نسبت به اهمیت قایل شدن برای سلامت خود با هدف پیشگیری از فرسودگی شغلی و مقابله و درمان آن؛

- در دسترس قرار دادن پرسشنامه فرسودگی شغلی از طریق سایت دانشگاه همراه با راهنمای پر کردن آن به منظور خود ارزیابی کارکنان و اعلام آمادگی و ارائه خدمات به افراد در سطوح مختلف؛

- در نظر گرفتن بخشی از سایت و یک صفحه از هر شماره مجله دانشگاه جهت ارائه اطلاعات در رابطه با شیوه‌های کاهش استرس برای مدت یک سال به‌طور مستمر؛

- استفاده از گل‌ها و گیاهان طبیعی در محیط کار و زیباسازی فضا و محیط کار؛
- انجام معاینات دوره‌ای (حداقل سالی یک بار) در مشاغل که احتمال بروز فرسودگی در آنها بیشتر است؛

- معرفی مشاوران امینی که در حل مشکلات فردی و خانوادگی افراد محل رجوع باشند؛
- ترغیب کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی با هدف کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری از بروز آن.

تاریخ دریافت نسخه اولیه مقاله: ۱۳۹۵/۱۱/۰۲

تاریخ دریافت نسخه نهایی مقاله: ۱۳۹۶/۰۳/۱۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۶/۰۵/۲۰

## منابع

- امیری مجتبی؛ اسدی محمدرضا و فاطمه دلبری راغب (۱۳۹۱). بررسی وضعیت فرسودگی فرسودگی شغلی در میانکارکنان کارکنان بانک و ارایه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، ۳(۷): ۵۶-۳۷.
- امیری، مجتبی؛ اسدی، محمدرضا و فاطمه دلبری راغب (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارایه راه کارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، ۳(۷): ۳۷-۵۶.
- بابایی امیری، ناهید؛ حقیقت، سارا و جمال عاشوری (۱۳۹۵). فرسودگی شغلی، ابعاد و عوامل مرتبط با آن در کارکنان عملیاتی مرکز اورژانس تهران، مجله علمی دانشکده پرستاری و مامائی همدان، ۲۴(۲).
- توان اصغر، میترا؛ چهرزاد، مینو؛ کاظم نژاد؛ احسان، لیلی و نادیا سدری (۱۳۹۵). ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی پرستاران، پرستاری و مامایی جامع‌نگر، ۲۵(۸۰): ۴۹-۵۸.
- خاکدل جلودار، زهرا؛ مصدق‌راد، علی‌محمد؛ رحیمی، عباس و ابراهیم جعفری پویان (۱۳۹۵). آیا فرسودگی شغلی با اعمال رهبری معنوی در بیمارستان‌ها کاهش می‌یابد؟، مجله ایرانی اخلاق و تاریخ پزشکی، ۹(۱): ۸۵-۷۴.
- خندان، محمد و علیرضا کوهپای (۱۳۹۴). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و جو ایمنی و رابطه آنها با بروز حوادث ناشی از کار در یکی از بنادر ایران، مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار، ۲۲(۶).
- رسولی زینب (۱۳۹۱). مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران، ۱۰(۱): ۱۳۷-۱۳۳.
- رضایی آدریانی، شعبانی احمد و محمدرضا عابدی (۱۳۹۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، ۲(۸) پیاپی ۸: ۲۰-۱۱.
- زینعلی، شینا؛ پورتنقی یوسفده، رقیه و علی صیادی (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین استرس شغلی، فرسودگی شغلی و درگیری شغلی با رضایت شغلی در بین کارکنان بهزیستی استان گیلان، فصلنامه روانشناسی تحلیلی-شناختی، ۶(۲۳): ۳۴-۲۵.

- صافی محمدحسین، محمدی فریما، عموزاده ایمان، عرشی شهنام (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین سبک رهبری مدیران با رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان در مرکز بهداشت شمال تهران، سلامت اجتماعی، مجله مرکز تحقیقات عوامل اجتماعی مؤثر بر سلامت، ۲(۲): ۸۸-۹۷.
- علوی لنگرودی، سیدکاظم و حمیده غفوری (۱۳۹۴) رابطه بین رضایت شغلی، تعهدسازمانی با فرسودگی شغلی دبیران، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۶(۳) پیاپی ۲۳.
- غنیون آرام و علیرضا سلوکار (۱۳۹۵). نشریه مدیریت ارتقای سلامت، ۵(۳): ۴-۳۷.
- محرمزاده مهرداد؛ وحدانی، محسن؛ قهرمانی، جعفر و میرحسن سیدعامری (۱۳۹۳). رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی کارکنان و فرسودگی شغلی در وزارت ورزش و جوانان، مدیریت ورزشی، ۶(۴): ۷۱۱-۶۹۷.
- مرویان حسینی، لاری و محمود دشت بیاض (۱۳۹۴). بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان، فصلنامه حسابداری سلامت، ۴(۱) پیاپی ۱۱، ۸۰-۵۷.
- Azeem, S.M. (2010). Personality hardiness: job involvement and job burnout among teachers, *International Journal of Vocational and Technical Education*, 1: 36-40.
- Salami SH, Azadmarzabadi E, Abedidarzi M, (2013). *Study on mental health and its relationship with the burnout and satisfaction in staff at a military University in 2013*, 14(4): 276-81.