



دانشگاه شهید چمران اهواز

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه روانشناسی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

(روانشناسی صنعتی و سازمانی)

عنوان:

بررسی اثر فرسودگی عاطفی بر عملکرد شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی

در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز

پژوهشگر:

ایمان اسماعیلی سودرجانی

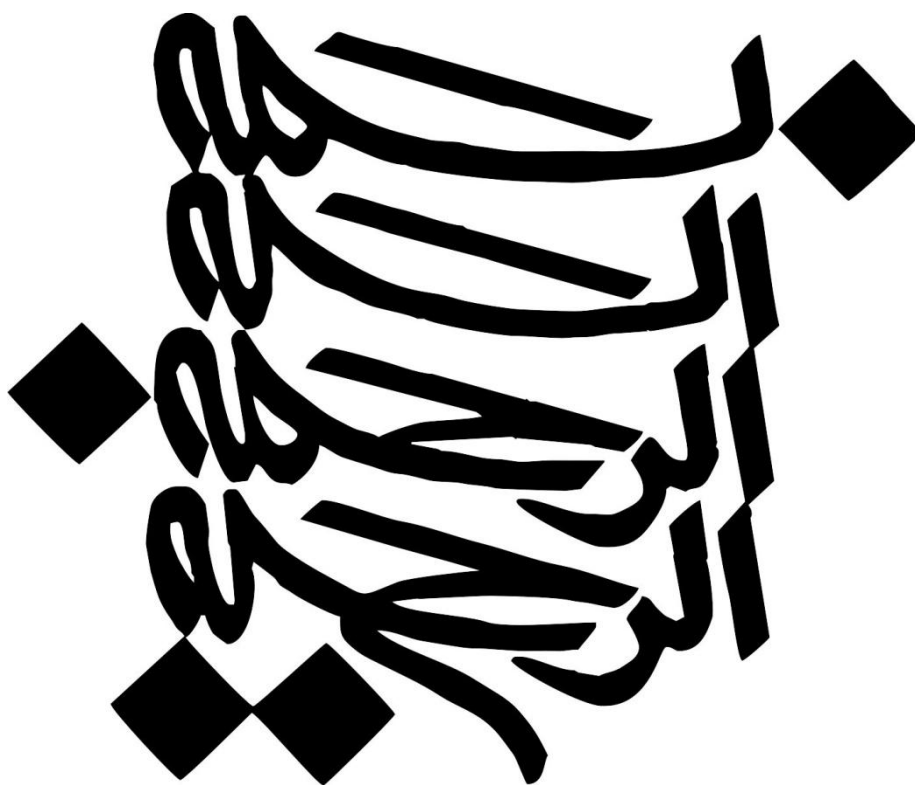
استاد راهنما:

دکتر نسرین ارشدی

استاد مشاور:

دکتر عبدالکاسم نیسی

دی ماه ۱۳۸۹



تقدیم به:

دو گوهر درخشان زندگی‌م، مهربانانی که برای سخاوت بی دریغشان هرگز پاسخی
نیافتم

پدر دلسوز و مادر مهربانم، آنانکه همواره مرا در راه کسب علم و معرفت یاری رسانده و
پشتکار، بردباری، دوست داشتن و چگونه زیستن را به من آموختند.

تقدیر

هوالمحبوب

خالقا! تو را سپاس که مرا در مسیر تحصیل علم قرار دادی و در برهه‌های مختلف زندگی حلاوت وزن حضورت را بر دوش خسته‌ام چشاندی و در کوره راه تاریخ و پرهاس زندگی دستم را گرفتی. سر بر آستان عبودیتت می‌نهم به خاطر همه نعمت‌هایی که به من عنایت فرمودی، به ویژه پدر و مادر دلسوز و عزیزی که در سایه سار رنج‌ها و دعای خیرشان، سختی عبور از پیچ و خم‌های راه بر من سهل می‌گشت. پس از حمد و ثنای الهی وظیفه خود میدانم که از خانواده گرامیم پدر دلسوز، مادر مهربانم و خواهر و برادران مهربانم که مرا مرهون زحمات و حمایت‌های بی‌دریغشان ساخته‌اند، تشکر و قدردانی نمایم.

از استاد راهنمای عزیزم سرکار خانم دکتر نسرين ارشدي که افتخار شاگردی ایشان را داشته و درس‌های بسیاری از ایشان آموختم، به خاطر همه راهنمایی‌ها و همراهی‌هایشان تشکر و قدردانی می‌نمایم.

از استاد مشاور ارجمند، جناب آقای دکتر عبدالکاظم نیسی به خاطر راهنمایی‌های شان سپاسگزارم. از اساتید محترم داور جناب آقای دکتر کیومرث بشلیده و آقای دکتر اسماعیل هاشمی شیخ شبانی که زحمت مطالعه و داوری این پایان نامه را پذیرفتند، تشکر می‌نمایم.

همچنین از همراهی و لطف مسولین و کارمندان شرکت ملی مناطق نفت‌خیز جنوب - منطقه اهواز به خصوص جناب آقای گودرز دهقانی، محسن کلانتر هرمزی و غلامحسین مصاحب که در کمال مساعدت و دلسوزی مرا یاری نمودند سپاس گذار بوده، خود را مدیون محبتشان می‌دانم.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
i	تقدیم.....
ii	سپاس و قدردانی.....
iii	فهرست مطالب.....
ix	فهرست جدول ها و شکل ها.....
x	فهرست نمودارها.....
xi	چکیده فارسی.....

فصل اول: زمینه و موضوع پژوهش

۲	مقدمه.....
۴	بیان مسئله.....
۱۱	اهمیت و ضرورت موضوع پژوهش.....
۱۳	اهداف پژوهش.....
۱۳	سوالات پژوهش.....
۱۳	فرضیه های پژوهش.....
۱۴	تعاریف مفهومی و عملیاتی متغیرهای پژوهش.....
۱۴	فرسودگی عاطفی.....
۱۴	انگیزش شغلی.....
۱۵	عملکرد شغلی.....
۱۵	رفتار مدنی سازمانی.....

فصل دوم: بازنگری مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱۷	مقدمه.....
----	------------

عملکرد شغلی.....	۱۷
تعاریف عملکرد شغلی.....	۱۷
ابعاد رفتاری عملکرد.....	۱۹
عملکرد وظیفه‌ای در مقابل عملکرد زمینه‌ای.....	۲۰
سنجش عملکرد شغلی یا ارزیابی عملکرد.....	۲۱
معیارهای عینی.....	۲۲
معیارهای ذهنی.....	۲۳
اهداف ارزشیابی عملکرد.....	۲۴
اهمیت و فواید ارزشیابی عملکرد.....	۲۵
منابع ارزیابی عملکرد.....	۲۶
رفتار مدنی سازمانی.....	۲۸
ساختار رفتار مدنی سازمانی.....	۳۳
پیشایندهای رفتار مدنی سازمانی و روابط آن با دیگر سازه‌ها.....	۳۶
ادراک انصاف و رفتار مدنی سازمانی.....	۳۷
تأثیرات اعتماد به سرپرست.....	۳۷
رابطه با سازه‌های عملکرد.....	۳۸
وابستگی متقابل تکالیف و رفتار مدنی سازمانی.....	۳۹
رفتار مدنی سازمانی خدمت‌گرا.....	۴۰
چرا رفتار مدنی سازمانی بر اثربخشی سازمان اثر می‌گذارد.....	۴۱
انگیزش شغلی.....	۴۱
انگیزش، توانایی و عملکرد شغلی.....	۴۵
رویکردهای اولیه در رابطه با انگیزش شغلی.....	۴۷
چارچوب‌هایی برای طبقه‌بندی نظریه‌های انگیزشی.....	۴۸
الف) نظریه‌های نیاز - انگیزه - ارزش.....	۴۹
نظریه‌های کامروایی نیازی.....	۴۹
تئوری نیازهای مک‌کللند.....	۵۱
نیاز به پیشرفت.....	۵۱

۵۴.....	شرایطی که نیاز پیشرفت را ارضا می کند.....
۵۴.....	تکلیفهای نسبتاً دشوار.....
۵۴.....	رقابت.....
۵۵.....	کارفرمایی.....
۵۵.....	نیاز به قدرت.....
۵۶.....	نیاز به پیوندجویی.....
۵۹.....	نظریه های انگیزش درونی.....
۶۱.....	نظریه های عدالت سازمانی.....
۶۱.....	(ب) نظریه های انتخاب شناختی.....
۶۲.....	نظریه جاذبه - عاملیت - انتظار.....
۶۳.....	مفهوم جذابیت.....
۶۳.....	مفهوم وسیله بودن.....
۶۳.....	مفهوم انتظار.....
۶۳.....	نظریه اسناد واینر.....
۶۴.....	(ج) نظریه های خود تنظیمی - فراشناخت.....
۶۶.....	اصول کنترل سایبرنتیک.....
۶۶.....	نظریه خود تنظیمی کارور و شیپر.....
۶۷.....	هدف گذاری.....
۶۹.....	فرسودگی شغلی.....
۷۰.....	علل فرسودگی.....
۷۱.....	فرسودگی در محیط کار.....
۷۲.....	علایم فرسودگی.....
۷۴.....	اعتبار تشخیصی.....
۷۴.....	فرسودگی شغلی و افسردگی.....
۷۵.....	فرسودگی شغلی و رضایت شغلی.....
۷۶.....	فرسودگی شغلی و التزام شغلی.....
۷۷.....	فرسودگی شغلی و فشار روانی.....
۷۸.....	فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی.....

۷۸.....	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی.....
۷۸.....	رویکرد بالینی فرویدنبرگر
۷۹.....	رویکرد تبادلی چرنیس
۸۰.....	رویکرد روانشناسی - اجتماعی مسلج
۸۰.....	ابعاد فرسودگی طبق نظر مسلج و همکاران.....
۸۱.....	مدل مسلج و لیتر
۸۴.....	عوامل موقعیتی: فرسودگی در کجا رخ می‌دهد؟.....
۸۵.....	مدل‌های فرسودگی شغلی
۸۷.....	الف) مدل حفظ منابع
۸۸.....	اساس نظری مدل حفظ منابع
۹۰.....	رفتار در شرایط فشارزا و معمولی
۹۱.....	انواع منابع
۹۲.....	مفهوم از دست دادن
۹۴.....	جایگزینی منابع
۹۵.....	ارزیابی منابع.....
۹۵.....	بازارزیابی منابع.....
۹۸.....	ب) مدل تقاضاهای شغل - منابع
۹۸.....	همبسته‌های فرسودگی شغلی.....
۹۸.....	تعدیل‌کننده‌های شخصیتی.....
۱۰۰.....	روابط تبادل اجتماعی
۱۰۰.....	بازنگری پیشینه پژوهشی تحقیق حاضر
۱۰۴.....	خلاصه فصل

فصل سوم: روش پژوهش

۱۰۶.....	مقدمه
۱۰۶.....	طرح پژوهش

۱۰۶	جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری
۱۰۸	یافته‌های توصیفی مربوط به برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی اعضاء نمونه
۱۱۶	ابزارهای اندازه‌گیری
۱۱۶	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۱۷	اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی عاطفی در پژوهش حاضر
۱۱۷	پرسشنامه جهت‌گیری انگیزشی
۱۱۷	اعتبار و پایایی پرسشنامه جهت‌گیری انگیزشی در پژوهش حاضر
۱۱۸	پرسشنامه عملکرد شغلی
۱۱۹	اعتبار و پایایی پرسشنامه عملکرد شغلی در پژوهش حاضر
۱۱۹	پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی
۱۱۹	اعتبار و پایایی پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی در پژوهش حاضر
۱۲۰	روش جمع‌آوری داده‌ها
۱۲۰	روش تحلیل داده‌ها
۱۲۱	الگویابی معادلات ساختاری
۱۲۲	شاخص‌های برازندگی الگوهای معادلات ساختاری

فصل چهارم: یافته‌های پژوهش

۱۲۵	مقدمه
۱۲۶	یافته‌های توصیفی
۱۲۸	یافته‌های اصلی
۱۲۸	الگویابی معادلات ساختاری
۱۳۱	یافته‌های مربوط به فرضیه‌های (مسیرهای) الگوی پیشنهادی
۱۳۱	مسیرهای مستقیم الگوی پیشنهادی
۱۳۱	یافته‌های مربوط به فرضیه‌های مستقیم الگوی پیشنهادی
۱۳۳	مسیرهای واسطه‌ای الگوی پیشنهادی
۱۳۵	یافته‌های مربوط به روابط واسطه‌ای متغیرهای الگوی پیشنهادی

۱۴۴ خلاصه فصل

فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱۴۶ مقدمه

۱۴۶ تبیین یافته‌های مربوط به فرضیه‌های پژوهش

۱۵۵ محدودیت‌ها

۱۵۵ پیشنهادات نظری

۱۵۶ پیشنهادات کاربردی

۱۵۸ خلاصه پژوهش

۱۶۲ منابع

۱۷۵ پیوست‌ها

۱۷۷ چکیده به زبان انگلیسی

فهرست جداول و اشکال

عنوان	صفحه
شکل ۱-۱ الگوی پیشنهادی پژوهش حاضر.....	۱۱
جدول ۳-۱ تعداد و درصد نمونه انتخاب شده در مرحله اعتباریابی	۱۰۷
جدول ۳-۲ تعداد و درصد نمونه انتخاب شده در مرحله فرضیه‌آزمایی	۱۰۸
جدول ۳-۳ ضرایب پایایی پرسشنامه جهت‌گیری انگیزشی	۱۱۸
جدول ۳-۴ ضرایب پایایی پرسشنامه رفتار مدنی سازمانی	۱۲۰
جدول ۴-۱ یافته‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش برای کل آزمودنی‌ها	۱۲۶
جدول ۴-۲ ماتریس ضرایب همبستگی متغیرهای الگو	۱۲۷
جدول ۴-۳ برازش الگوی پیشنهادی با داده‌ها بر اساس شاخصهای برازندگی	۱۲۹
جدول ۴-۴ الگوی ساختاری: مسیرها و ضرایب استاندارد آنها در الگوی پیشنهادی	۱۲۹
شکل ۴-۱ الگوی پیشنهادی به همراه ضرایب استاندارد مسیرها	۱۳۰
جدول ۴-۵ ضرایب همبستگی ساده فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای پیشرفت و عملکرد شغلی	۱۳۵
جدول ۴-۶ ضریب رگرسیون فرسودگی عاطفی و عملکرد شغلی	۱۳۶
جدول ۴-۷ ضرایب رگرسیون فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای پیشرفت و عملکرد شغلی	۱۳۶
جدول ۴-۸ داده‌ها، بوت، سوگیری و خطاهای استاندارد حاصل از برنامه ماکرو پریچر و هیز	۱۳۸
جدول ۴-۹ ضرایب همبستگی ساده فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای کسب پایگاه و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۱۳۹
جدول ۴-۱۰ ضریب رگرسیون فرسودگی عاطفی و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۱۴۰
جدول ۴-۱۱ ضرایب رگرسیون فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای کسب پایگاه و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان	۱۴۰
جدول ۴-۱۲ داده‌ها، بوت، سوگیری و خطاهای استاندارد حاصل از برنامه ماکرو پریچر و هیز (۲۰۰۸)	۱۴۱
جدول ۴-۱۳ ضرایب همبستگی ساده فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای همدلی با دیگران و رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد	۱۴۲
جدول ۴-۱۴ ضریب رگرسیون فرسودگی عاطفی و رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد	۱۴۳
جدول ۴-۱۵ ضرایب رگرسیون ساده فرسودگی عاطفی، انگیزش تلاش برای همدلی با دیگران و رفتار مدنی سازمانی معطوف به فرد	۱۴۳
جدول ۴-۱۶ داده‌ها، بوت، سوگیری و خطاهای استاندارد حاصل از برنامه ماکرو پریچر و هیز (۲۰۰۸)	۱۴۴

فهرست نمودارها

عنوان	صفحه
نمودار ۳-۱ فراوانی اعضای نمونه بر اساس وضعیت تأهل	۱۰۹
نمودار ۳-۲ درصد اعضای نمونه بر اساس وضعیت تأهل	۱۰۹
نمودار ۳-۳ فراوانی اعضای نمونه بر اساس جنسیت	۱۱۰
نمودار ۳-۴ درصد اعضای نمونه بر اساس جنسیت	۱۱۰
نمودار ۳-۵ فراوانی اعضای نمونه بر اساس نوع استخدام	۱۱۱
نمودار ۳-۶ درصد اعضای نمونه بر اساس نوع استخدام	۱۱۱
نمودار ۳-۷ فراوانی اعضای نمونه بر اساس رتبه سازمانی	۱۱۲
نمودار ۳-۸ درصد اعضای نمونه بر اساس رتبه سازمانی	۱۱۲
نمودار ۳-۹ فراوانی اعضای نمونه بر اساس سطح تحصیلات	۱۱۳
نمودار ۳-۱۰ درصد اعضای نمونه بر اساس سطح تحصیلات	۱۱۳
نمودار ۳-۱۱ فراوانی اعضای نمونه بر اساس سمت سازمانی	۱۱۴
نمودار ۳-۱۲ درصد اعضای نمونه بر اساس سمت سازمانی	۱۱۴
نمودار ۳-۱۳ فراوانی اعضای نمونه بر اساس نوع کار	۱۱۵
نمودار ۳-۱۴ درصد اعضای نمونه بر اساس نوع کار	۱۱۵
نمودار ۴-۱ ساده‌ترین شکل یک رابطه واسطه‌ای	۱۳۴

«چکیده پایان نامه»

نام خانوادگی دانشجو: اسماعیلی سودرجانی	نام: ایمان
عنوان پایان نامه: بررسی اثر فرسودگی عاطفی بر عملکرد شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز	
استاد راهنما: دکتر نسرین ارشدی	
درجه تحصیلی: کارشناسی ارشد	رشته: روانشناسی
گرایش: صنعتی و سازمانی	
محل تحصیل (دانشگاه): دانشگاه شهید چمران اهواز	
دانشکده: علوم تربیتی و روانشناسی	
تاریخ فارغ التحصیلی: ۱۳۸۹/۱۰/۲۲	تعداد صفحه: ۱۷۷
کلید واژه‌ها: فرسودگی عاطفی، انگیزش شغلی، عملکرد شغلی، رفتار مدنی سازمانی	
<p>چکیده:</p> <p>هدف پژوهش حاضر، بررسی اثر فرسودگی عاطفی بر عملکرد شغلی با میانجیگری انگیزش شغلی در کارکنان شرکت ملی مناطق نفت خیز جنوب- منطقه اهواز بود. این پژوهش الگویی از روابط بین این متغیرها را ارائه می‌دهد. نمونه پژوهش شامل ۳۱۷ نفر از کارکنان شرکت مذکور می‌باشد. ارزیابی الگوی پیشنهادی از طریق الگویابی معادلات ساختاری (SEM) و با استفاده از نرم افزارهای SPSS ویراست ۱۶ و AMOS ویراست ۱۶ انجام گرفت. جهت آزمودن اثرهای واسطه- ای در الگوی پیشنهادی از روش بارون و کنی (۱۹۸۶) و جهت تعیین معنی‌داری آنها از آزمون سوپل (۱۹۸۲) و برنامه ماکرو آزمون پریچر و هییز (۲۰۰۸) بر روی نرم افزار SPSS ویراست ۱۶ استفاده شد. نتایج حاکی از معنی‌داری روابط مستقیم و غیر مستقیم در این الگو بودند.</p>	

فصل اول

مقدمه

تغییرات مهم بر دنیای کار اثر می‌گذارند و نمونه‌هایی از این تغییرات، افزایش رقابت جهانی، تأثیر فن‌آوری اطلاعات، تجدید ساختار و فرایندهای کاری و نیز توسعه حیطه‌های خدماتی می‌باشند. سازمان‌های مدرن جهت سازگاری با شرایط بیرونی، تطابق با پویایی‌های (بی‌ثباتی) درون سازمانی و/یا برقراری نوعی موازنه (تعادل) بین تغییرات درونی و بیرونی نیازی مستمر به تغییر دارند (ارشدی، ۱۳۸۶).

پژوهش‌های مختلف نشان داده‌اند که چنین تغییراتی منجر به افزایش سطوح فشارهای روانی^۱ ناشی از شغل می‌شوند (پرو، فریس، فرینک و آنتونی^۲، ۱۹۹۰، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). فشار روانی به عنوان تنش جسمانی یا روانی برخاسته از عواملی که تمایل به برهم زدن تعادل موجود دارند تعریف می‌شود که می‌تواند هم منافع مثبت و هم منفی برای افراد داشته باشد. برای مثال این اعتقاد وجود دارد که فشار روانی روان‌شناختی عامل مؤثری در بیماری‌های ذهنی و جسمانی می‌باشد. با این حال شواهد نشان می‌دهد که فشار روانی می‌تواند عملکرد شغلی را با افزایش سطح برانگیختگی فرد بهبود بخشیده و فرد را قادر به انجام کار بیشتر در زمان کمتر نماید. با این حال فشار روانی و فراتر رفتن آن از توانایی سازگاری فرد، منجر به تجربه فشار روانی منفی^۳ می‌شود (تانسی، شاپ، میزل، فرین و فرین^۴، ۲۰۰۴). کوپر^۵ (۱۹۹۸) و شاوفلی، مسلچ و مارک^۶ (۱۹۹۳)، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) نشان دادند که فشارهای روانی ناشی از شغل به واکنش‌های روانی، جسمی و رفتاری مختلف مانند فرسودگی عاطفی^۷، افسردگی، بیماری‌های روان‌تنی و کاهش در انگیزش شغلی منجر می‌شوند که در نهایت می‌توانند به غیبت، ترک شغل و ناتوانی در انجام کار بینجامند (کوپر، ۱۹۹۸؛ پارکر و وال^۸، ۱۹۹۸، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶).

فصل مشترک پیشینه عوامل خطرناک سازمانی، رابطه مسأله‌ساز بین شخص و محیط می‌باشد که اغلب با توجه به عدم تعادل یا عدم تناسب میان آن‌ها توضیح داده می‌شود. فراتر رفتن الزامات شغل از توانایی فرد برای سازگاری موثر و یا عدم جبران تلاش‌های شخصی با پاداش‌های منصفانه،

^۱ stress

^۲ Perrewe, Ferris, Frink, Anthony

^۳ distress

^۴ Tansey, Tshopp, Mizelle, Frain & Ferrin

^۵ Cooper

^۶ Schaufeli, Maslach, & Marek

^۷ emotional exhaustion

^۸ Parker, & Wall

نمونه‌هایی از این ناسازگاری هستند. مسلج و لیتز^۱ (۱۹۹۷) مدل فرسودگی شغلی^۲ که بر میزان همسانی ادراک شده میان فرد و جنبه‌های کلیدی محیط سازمانی او متمرکز می‌باشد را فرمول بندی نمودند. این مدل بیان می‌کند که ناهمسانی یا عدم تطابق ادراک شده میان شخص و شغل، احتمالاً به فرسودگی شغلی می‌انجامد و همسانی ادراک شده بیشتر، به التزام شغلی^۳ منجر می‌شود. چنین ناهمخوانی‌هایی ممکن است که موقتی بوده و یا در طول زمان تغییر کنند (مثلاً به خاطر تغییر در مسئولیت‌های شغلی یا انتظاراتی که شخص از همکار جدید دارد). مدل فرض می‌کند که ارزیابی شخص از زمینه همسانی میان شخص و شغل مهم می‌باشد (مسلج و لیتز، ۲۰۰۸). پاینز و ارونسون^۴ (۱۹۸۱) در تحقیق خود بیان کردند که فرسودگی یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر فشارهای روانی ناشی از شغل است و مادامی که این فشار روانی از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد داشت (راس و آلتایمر، ۱۳۸۵).

فرسودگی مجموعه‌ای از واکنش‌های منفی انسانی به فشار روانی مداوم تجربه شده (خصوصاً واکنش‌هایی به ظهور فشارها در محیط اجتماعی کار) در شغل می‌باشد. فرسودگی شغلی همچنین احساس مداوم یا مزمنی است که تمایل دارد بیشتر از یک دوره زمانی طول بکشد تا اینکه یک واکنش حاد و کوتاه مدت باشد. فرسودگی شغلی هم با سلامتی فرد و هم موفقیت فرد در انجام شغل و موضوعات مهم دیگر در روانشناسی صنعتی و سازمانی مرتبط می‌باشد (روجلبرگ^۵، ۲۰۰۷).

اهم پژوهش‌هایی که در آن‌ها عملکرد پایین به عنوان پیامد شرایط فشارزا در نظر گرفته شده است، نشان داده‌اند که با افزایش فشار روانی، عملکرد شغلی کاهش می‌یابد (جمال، ۱۹۸۴، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶). در رابطه با رابطه فشار روانی و بالتبع فرسودگی شغلی بیشتر مطالعات این دیدگاه را دارند که فرسودگی شغلی بر نتایج سازمانی که عملکرد شغلی هم می‌تواند در بین آن‌ها باشد تأثیر دارد. روش قابل ذکر برای ارتباط فشارهای شغلی و عملکرد شغلی، این مفهوم است که فشارهای شغلی ظرفیت فرد را برای کنترل محیط کاریش کاهش داده که در نتیجه موجب

^۱ Leiter

^۲ job burnout

^۳ job engagement

^۴ Pines and Aronson

^۵ Rogelberg

کاهش توانایی آن‌ها برای عملکرد اثربخش می‌شود (باکر، دمروتی و وربک^۱، ۲۰۰۴، مک گراث^۲، ۱۹۷۶، به نقل از تاريس^۳، ۲۰۰۶). فرسودگی شغلی و خصوصاً فرسودگی عاطفی می‌تواند در این رابطه میانجی باشد، زیرا این متغیر، کاهش توانایی کنارآمدن فرد و منابع انرژی را نشان می‌دهد. بنابراین سطح بالای فرسودگی شغلی (فرسودگی عاطفی) دلالت بر این دارد که افرادی که منابع ناکافی برای برخورد مؤثر با تقاضاهای شغلشان دارند، عملکرد شغلی پایینی خواهند داشت (تاريس، ۲۰۰۶). با توجه به اهمیت عملکرد شغلی، داشتن درکی روشن از ماهیت عملکرد شغلی، پیشایندها و عوامل مؤثر بر آن از اهمیت زیادی برخوردار است.

بیان مسئله

وجود سازمان‌های مناسب در هر جامعه که بتواند با کارآمدی و اثر بخشی از عهده وظایف خود برآیند از مهم‌ترین ابزار دستیابی به پیشرفت و ترقی است. در واقع در قرن حاضر اثربخشی از اهداف سازمان‌ها به شمار می‌رود. برای تحقق اهداف هر سازمان، نیروی انسانی آن سازمان نقش مهمی را ایفا می‌کند. به نتیجه رساندن وظایف سازمان، به عهده نیروی انسانی آن سازمان و عملکرد این افراد، همان عملکرد سازمان است.

اسپکتور^۴ (۲۰۰۶، به نقل از ارشدی، ۱۳۸۶) بیان می‌دارد که کارکنان در صورتی می‌توانند عملکردی بالا داشته باشند که از توانایی لازم و انگیزش کافی برای انجام کار برخوردار باشند. بر مبنای مدل فرسودگی شغلی مسلج و لیتر (۱۹۹۷) که بر میزان همسانی ادراک شده میان فرد و جنبه‌های کلیدی محیط سازمانی او متمرکز می‌باشد، ناهمسانی یا عدم انطباق ادراک شده میان شخص و شغل، به فرسودگی شغلی می‌انجامد و در نتیجه بر عملکرد تأثیر منفی می‌گذارد (مسلج و لیتر، ۲۰۰۸). عملکرد شغلی سازه بسیار مهمی در روانشناسی صنعتی و سازمانی می‌باشد که غالباً به عنوان یک متغیر ملاک به آن نگریسته می‌شود (دالال^۵، ۲۰۰۵). این بازده سازمانی می‌تواند دارای دو جنبه عملکرد وظیفه‌ای^۶ (درون نقشی) و رفتار مدنی سازمانی^۷ باشد که هر دو جنبه در سازمان‌ها با ارزش و مطلوب می‌باشند. رابطه مثبتی میان ابعاد رفتار مدنی سازمانی و مقیاس‌های

^۱ Bakker, Demerouti & Verbeke

^۲ McGrath

^۳ Taris

^۴ Spector

^۵ Dalal

^۶ task performance

^۷ organizational citizenship behavior

سنتی عملکرد یافته شده است (مکنزی، پودساکف و فیتز^۱، ۱۹۹۱، به نقل از ورنر^۲ ۲۰۰۰). یکی از اثرهای مهم رفتار مدنی سازمانی بالا بردن اثر بخشی سازمان می باشد (ارگان^۳ ۱۹۹۷). متغیرهای زیادی وجود دارند که می توانند بر عملکرد شغلی کارکنان و در نتیجه بر عملکرد سازمان و جامعه به طور کلی تأثیر گذارند. یکی از عواملی که تحقیقات زیادی نیز در مورد آن انجام گرفته، فرسودگی شغلی می باشد. بر مبنای مدل فرسودگی شغلی مسلج، فرسودگی شغلی دارای سه مؤلفه است:

مؤلفه اول، فرسودگی عاطفی یعنی تحلیل انرژی یا منابع عاطفی که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی شغلی در نظر گرفته می شود. مؤلفه دوم، فردیت زدایی^۴، نوعی فاصله بین فردی و فقدان ارتباط با همکاران و مراجعان است. مؤلفه سوم، احساس کارآمدی شخصی کاهش یافته^۵ اشاره به ارزیابی منفی فرد از خودش دارد (کروپانزانو، راپ و برن^۶، ۲۰۰۳). هرچند مفهوم سازی های متنوعی از فرسودگی شغلی وجود دارد ولی همگی شامل فرسودگی عاطفی به عنوان مؤلفه اصلی فرسودگی شغلی هستند (هالبلین و بولر^۷، ۲۰۰۷). فرسودگی عاطفی حالت مزمنی از تقلیل عاطفی یا فشار روان شناختی ناشی از فشارهای کاری می باشد (بابا، تورینی، وانگ و لیو^۸، ۲۰۰۹).

شاوفلی و تاريس (۲۰۰۵، به نقل از تاريس، ۲۰۰۶)، بر مبنای دیدگاه ثورندایک (۱۹۱۴) بیان نمودند که خستگی به معنای عجز از انجام هرگونه تلاش می باشد. مطابق با دیدگاه ثورندایک خستگی شامل دو مؤلفه ناتوانی^۹ و عدم تمایل^{۱۰} نسبت به صرف تلاش می باشد، که منعکس کننده مؤلفه های انرژی (فرسودگی عاطفی) و انگیزشی (فردیت زدایی) آن می باشد. عدم تمایل نسبت به تلاش، خودش را از طریق انزوای روان شناختی^{۱۱} به شکل مقاومت زیاد در مقابل تلاش، تعهد کم و مواردی از این قبیل نشان می دهد. بنابراین انزوا به عنوان مکانیسم حمایتی بکار می رود تا از اینکه

^۱ MacKenzie, Podsakoff, & Fetter

^۲ Werner

^۳ Organ

^۴ depersonalization

^۵ reduced feeling of personal accomplishment

^۶ Cropanzano, Rupp, & Byrne

^۷ Halbesleben, & Bowler

^۸ Baba, Tourigny, Wang & Liu

^۹ inability

^{۱۰} unwillingness

^{۱۱} psychological withdrawal

کارکن انرژی اضافی صرف نموده و در نتیجه کاملاً منابعش تخلیه شود ممانعت به عمل آورد. افراد دچار فرسودگی شغلی همچنین تمایلی به صرف تلاش ندارند که منجر به عملکرد پایین خواهد شد (لیتر و مسلج، ۲۰۰۵، به نقل از تاريس، ۲۰۰۶).

باکر و همکاران (۲۰۰۴) بیان نمودند که تجربه فرسودگی شغلی اعتماد به نفس کارکنان را برای حل نمودن مشکلات کاری و نیز عملکرد شغلی آنها را کاهش می‌دهد. این استدلال بیان می‌کند که جهت انجام رفتاری معین، فرد بایستی به خودش از این بابت که دارای توانایی‌ها و مهارت‌های لازم برای انجام آن رفتار می‌باشد اعتماد داشته باشد. بنابراین سطح پایین خودکارآمدی منجر به منفعل بودن و انگیزش پایین و متعاقباً عملکرد شغلی پایین می‌شود (تاريس، ۲۰۰۶).

فرسودگی شغلی بر نگرش‌های شغلی، عملکرد شغلی، نیت ترک شغل، و رفتار مدنی سازمانی معطوف به سازمان اثر منفی داشته و موجب افزایش هزینه‌های مراقبت از سلامتی، و کاهش میزان خلاقیت می‌گردد (هالبسلین، ۲۰۰۶).

رابطه میان فرسودگی عاطفی، انگیزش و عملکرد شغلی را می‌توان در قالب الگوی حفظ منابع^۱ تبیین نمود. مدل حفظ منابع هابفول^۲ (۱۹۸۹) به عنوان یک چارچوب برای یکپارچه کردن پدیده‌ها در پیشینه فشار روانی بیان شده و به عنوان یک نظریه راهنما برای توضیح پیشایندها و پیامدهای فرسودگی شغلی بکار می‌رود. مفهوم اساسی در این مدل آن است که افراد تلاش می‌کنند تا چیزهایی که برایشان ارزشمندند را کسب نموده، حفظ کرده و یا از آن حفاظت نمایند. بر مبنای این مدل، سه طریق تجربه فشار روانی از این قرارند:

۱- از دست دادن منابع (مثلاً از دست دادن شغل)

۲- تهدید منابع فعلی (مثلاً ادراک این مسئله که شخصی ممکن است شغل فرد را تصاحب کند)

۳- بازگشت ناکافی سرمایه‌گذاری‌هایی که برای افزایش منابع صورت می‌گیرد (مثلاً کارکنی واحدهای درسی بیشتری را در زمینه مدیریت به امید افزایش احتمال گرفتن ترفیع می‌گذراند، اما ترفیع نمی‌یابد).

^۱ conservation of resources

^۲ Hobfoll

هابفول و فردی^۱ (۱۹۹۳، به نقل از هالسلبن، ۲۰۰۶) بیان کردند که منابع به فرد کمک می‌کنند تا با فشار روانی سازگار شده و احتمال فرسودگی شغلی را کاهش دهد. بر اساس این نظریه، فرسودگی شغلی زمانی روی می‌دهد که اشخاص تهدیدی را برای منابعی که ارزشمند می‌دانند ادراک کنند. مدل حفظ منابع بیان می‌کند که کارکنان دچار فرسودگی شغلی با دقت روشی را انتخاب خواهند کرد که از منابع باقیمانده‌شان استفاده کنند.

هابفول (۱۹۸۹) منابع را به عنوان اشیاء، ویژگی‌های شخصی، شرایط و یا انرژی‌هایی که برای اشخاص ارزشمند هستند تعریف نمود. اشیاء (مانند خانه) به دلیل بعضی جنبه‌های ماهیت فیزیکی و یا ارزشمندی‌شان به دلیل کمیابی، با ارزش محسوب می‌شوند. شرایط به مواردی مانند ازدواج و داشتن روابط اجتماعی اشاره دارد که منبعی برای مقاومت در برابر فشار روانی محسوب می‌شوند. ویژگی‌های شخصی مواردی هستند که عموماً به مقاومت در برابر فشار روانی کمک می‌کنند مانند جهت‌گیری شخص نسبت به جهان. انرژی منابعی مانند زمان، پول و دانش هستند که نه بوسیله ارزش درونی‌شان بلکه به خاطر ارزشی که در کمک به کسب انواع منابع دیگر دارند مشخص می‌شوند.

در تئوری هابفول انگیزش به عنوان منبع انرژی بکار می‌رود. در واقع، انگیزش در شغل برای کسب منابع ارزشمند دیگر (مانند عملکرد خوب، استخدام دائمی) سرمایه‌گذاری می‌شود. به خاطر از دست دادن منابع یا تهدید از دست دادن، کارکنان تمایل به انجام مراحل برای حفاظت از منابعشان دارند. کارکنان خودشان را از موقعیتی که بودن در آن باعث ایجاد فرسودگی عاطفی می‌شود دور می‌کنند. به علاوه با اعمال استراتژی‌های بهتر برای سرمایه‌گذاری منابع مانند اینکه تلاش می‌کنند تا بازگشت سرمایه‌گذاری منابعشان (خصوصاً منابع انرژی‌شان) را افزایش دهند از منابعشان حفاظت می‌کنند. یکی از راه‌هایی که کارکنان برای حفظ منابع [در مقابل فشار روانی] به دنبال آنند صرف تلاش کمتر در کار می‌باشد (انگیزش کمتر) که منجر به عملکرد شغلی پایین‌تری خواهد شد. همانطور که گفته شد کارکنان دچار فرسودگی عاطفی، انتخاب کننده روش سرمایه‌گذاری کردن منابع خواهند بود. این مسئله بیان می‌کند که آنها به دقت نوعی از منابع انگیزشی را به منظور انجام اهداف عملکردی انتخاب خواهند نمود.

^۱ Freedy