

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی  
واحد مرودشت  
دانشکده علوم - گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
گرایش: روانشناسی صنعتی سازمانی

**عنوان:**

**بررسی رابطه عزت نفس و انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی در  
بین کارکنان اداره کل پست استان فارس**

استاد راهنما:

دکتر محمود ساعتچی

استاد مشاور:

دکتر عباس طالب بیدختی

نگارش:

علی شیروانی

تابستان ۱۳۸۸

### تقدیم به:

- پدر و مادر گرامی و بزرگوارم که همواره و در همه حال مدیون محبت و مهربانی بی دریغشان بوده و خواهم بود.
- خواهران مهربان و دوست داشتنی ام که در سختیهای زندگی در کنارم بوده و مرا تنها نگذاشتند.
- و در نهایت،
- تمام کسانی که در راه سربلندی، عظمت و کسب افتخار برای میهن از هیچ تلاشی فروگذار نکرده و سرآمدی میهن را، بالاخص در تمامی عرصه های علمی، سرلوحه کار خود قرار داده اند.

### با سپاس از:

- خداوند منان که همواره یاریگر بندگان خود در تمام مراحل زندگی بوده و هست.
- جناب آقای دکتر محمود ساعتچی، استاد راهنمای گرامی، که با راهنمایی ها و ارائه راهکارهای سازنده و مفید خویش، زمینه انجام هرچه موفقیت آمیزتر تحقیق مزبور را برای اینجانب میسر ساختند.
- جناب آقای دکتر عباس طالب بیدختی، استاد مشاور ارجمند، که با ارائه مشاوره های ارزنده و مفید، یاری رسان بنده در این تحقیق بودند.
- دوستان بسیار عزیز و عالیقدرم، آقایان، دکتر منصور شیروانی، جبار زارع، سعید پاکدل و ابوطالب شیروانی که مرا در این امر یاری رساندند.
- و بالاخره سپاس و تشکر از تمامی کسانی که هر یک به نوعی راه را بر من هموار ساخته و اینجانب را تا پایان تنها نگذاشته و یاری رسان بنده در این راه بودند.

## چکیده:

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین عزت نفس، انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل پست استان فارس انجام پذیرفته است. به این منظور تعداد ۲۰۰ نفر از کارکنان به صورت تصادفی ساده انتخاب و به آنها پرسشنامه های عزت نفس، انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی ارائه شده است، اما به دلیل اینکه ۱۷۸ عدد از پرسشنامه ها تحویل محقق گردید محاسبات آماری بر اساس نمونه ۱۷۸ نفری انجام شد.

به منظور بررسی رابطه میان عزت نفس و انگیزش شغلی با فرسودگی شغلی چون قصد پیش بینی یک متغیر را از دو متغیر دیگر داشتیم از رگرسیون چند متغیره استفاده شد که نتایج نشان داد: انگیزش شغلی به همراه عزت نفس، ضریب همبستگی ۰/۰۶۱ با فرسودگی شغلی دارند و F بدست آمده که ۰/۳۲۳ می باشد در سطح ۰/۷۲۵ معنی دار می باشد. بنابراین دو متغیر قادر ند ۰/۰۴ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را توجیه نمایند. نمره منفی به دست آمده برای t نشانگر رابطه معکوس بین متغیرها با فرسودگی شغلی می باشد، بدین معنی که با افزایش عزت نفس و انگیزش شغلی فرسودگی شغلی کارکنان کاهش می یابد.

نتایج همچنین نشان داد که ابعاد انگیزش شغلی ضریب همبستگی ۰/۲۳۲ با عزت نفس دارند و با توجه به F بدست آمده که ۴/۷۹۴ می باشد و در سطح ۰/۰۰۳ معنی دار می باشد، این سه بعد قادرند ۰/۰۵۴ درصد از تغییرات عزت نفس را توجیه نمایند.

همچنین مشخص شد که بین همه مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. بین مؤلفه های انگیزش شغلی با فراوانی عوامل فرسودگی شغلی نیز رابطه وجود دارد. بین خستگی عاطفی با جو سازمانی و ویژگی های فردی رابطه معنی دار و منفی وجود دارد و بین مسخ شخصیت با جو سازمانی و ویژگی های فردی همبستگی منفی و معنی دار وجود دارد. همچنین، این نتایج نشان می دهد که هر چه مسخ شخصیت بالاتر باشد، انگیزش شغلی کاهش می یابد.

بین عزت نفس و فرسودگی شغلی همبستگی منفی وجود دارد و در سطح  $P < 0/05$  معنادار می باشد. بررسی ها نشان داد بین سن کارکنان با انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی نیز رابطه وجود ندارد. همچنین نتایج نشان داد که رابطه معنی داری بین تحصیلات با عزت نفس، فرسودگی شغلی و انگیزش شغلی وجود ندارد.

کلید واژه ها: عزت نفس، انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی

چکیده

فصل اول (کلیات تحقیق)

۱-۱- مقدمه	۱
۲-۱- بیان مسأله	۳
۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق	۴
۴-۱- اهداف تحقیق	۴
۵-۱- فرضیات تحقیق	۵
۶-۱- تعریف نظری متغیرهای تحقیق	۵
۷-۱- تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق	۶

فصل دوم (پیشینه تحقیقاتی)

الف) گستره نظری

۲-۱- عزت نفس	۸
۲-۱-۱ اجزای عزت نفس	۱۰
۲-۱-۲ ارکان عزت نفس:	۱۷
۲-۱-۳ ابعاد عزت نفس:	۲۱

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۲-۱-۴ چهارعامل اساسی در عزت نفس.....	۲۵
۲-۱-۵ عزت نفس، اعتماد به نفس، خویشتن پذیری و مفهوم خود.....	۳۰
۲-۱-۶ عزت نفس و ارتباط آن با متغیرهای روان شناختی.....	۳۲
۲-۱-۷ عزت نفس در شرایط مختلف اجتماعی.....	۳۵
۲-۱-۸ دیدگاه روان شناسان.....	۳۶
۲-۲ انگیزش کار.....	۴۰
۲-۲-۱ نظریه‌های انگیزش.....	۴۱
۲-۲-۱-۱ نظریهٔ سلسله مراتب نیازها.....	۴۱
۲-۲-۱-۲ نظریه برابری.....	۴۳
۲-۲-۱-۳ نظریه‌های یادگیری محرک و پاسخ.....	۴۵
۲-۲-۱-۴ نظریه‌های شناختی.....	۴۵
۲-۲-۱-۵ نظریه ناهماهنگی شناختی.....	۴۶
۲-۲-۱-۶ نظریه موری در مورد انگیزش.....	۴۶
۲-۲-۱-۷ نظریه انگیزش درونی.....	۴۷
۲-۲-۱-۸ نظریه‌های انتظار در مورد انگیزش.....	۴۷
۲-۲-۱-۹ نظریه اسناد.....	۴۸
۲-۲-۱-۱۰-۵-۲ نظریه انگیزه پیشرفت.....	۴۸

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
۱۱-۲-۲-۱ مدل انگیزش شخص ماهر.....	۴۹
۱۱-۱-۲-۲ ابعاد تئوری ماهر.....	۴۹
۱۱-۲-۲-۱ تکلیف مداری.....	۵۰
۱۱-۳-۲-۱ انسجام اجتماعی.....	۵۰
۱۲-۲-۲-۱ پاداش‌های خارجی ..	۵۰
۳-۲ فرسودگی شغلی.....	۵۱
۱-۳-۲ منشاء تاریخی مفهوم فرسودگی شغلی.....	۵۲
۲-۳-۲ نشانگان و معیارهای تشخیص فرسودگی شغلی.....	۵۲
۳-۳-۲ دیدگاه‌های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی.....	۵۳
۴-۳-۲ ابعاد فرسودگی شغلی.....	۵۵
۵-۳-۲ علل فرسودگی شغلی.....	۵۶
۶-۳-۲ مشاغل مستعد فرسودگی.....	۵۸
۷-۳-۲ فرسودگی و استرس شغلی.....	۵۹
۸-۳-۲ پیشگیری از فرسودگی شغلی.....	۵۹
۹-۳-۲ تأثیر راهبردهای مقابله‌ای بر کاهش فرسودگی شغلی.....	۶۰
۱۰-۳-۲ راههای مقابله با فرسودگی شغلی.....	۶۱
۱۱-۳-۲ عوامل تأثیر گذار در درمان فرسودگی شغلی.....	۶۲

عنوان	صفحه
(ب) مروری بر تحقیقات پیشین	
۲-۱ عزت نفس.....	۶۳
۲-۲ انگیزش .....	۶۵
۲-۳ فرسودگی شغلی.....	۶۶
تحقیقات انجام شده در ایران.....	۷۰
تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....	۸۱
نتیجه گیری .....	۸۴
فصل سوم (روش پژوهش)	
الف) طرح کلی پژوهش .....	۸۶
ب) جامعه آماری و نمونه مورد مطالعه.....	۸۶
ج) روش گردآوری اطلاعات .....	۸۶
د) ابزارهای پژوهش.....	۸۷
۱- پرسشنامه عزت نفس .....	۸۷
۲- پرسشنامه انگیزش شغلی.....	۸۷
۳- پرسشنامه فرسودگی شغلی.....	۸۸
ت): روش تجزیه و تحلیل داده ها.....	۸۹

عنوان	صفحه
فصل چهارم (یافته ها)	
ع-۱- مقدمه	۹۱
الف- بررسی ویژگی های جمعیت شناختی نمونه	۹۱
ب: فرضیه ها	۹۷
فرضیه شماره یک	۹۷
فرضیه دوم	۹۷
فرضیه سوم	۹۸
فرضیه چهارم	۹۹
فرضیه پنجم	۱۰۰
فرضیه ششم	۱۰۰
فرضیه هفتم	۱۰۱
فرضیه هشتم	۱۰۱
فرضیه نهم	۱۰۲
فرضیه دهم	۱۰۲
فصل پنجم (بحث و نتیجه گیری)	
مقدمه	۱۰۲
تجزیه و تحلیل نتایج	۱۰۳

۱۰۳.....	آیامؤلفه های عزت نفس و انگیزش شغلی قادر به پیش بینی شدت فرسودگی شغلی کارکنان می باشد.....
۱۰۳.....	آیا بین ابعاد انگیزش شغلی (ویژگی های فردی، ماهیت شغلی، جو سازمانی) با عزت نفس رابطه وجود دارد.....
۱۰۴.....	آیا بین مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.....
۱۰۴.....	آیا بین مؤلفه های انگیزش شغلی و فراوانی عوامل فرسودگی شغلی کارکنان رابطه وجود دارد.....
۱۲۵.....	آیا بین عزت نفس و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.....
۱۰۵.....	آیا بین سن افراد و انگیزش شغلی آنان رابطه معنادار وجود دارد.....
۱۰۶.....	آیا بین سن کارکنان و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.....
۱۰۶.....	آیا بین تحصیلات و عزت نفس رابطه معناداری وجود دارد.....
۱۰۶.....	آیا بین تحصیلات و فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد.....
۱۰۷.....	آیا بین تحصیلات و انگیزش شغلی رابطه معنادار وجود دارد.....
۱۰۷.....	محدودیت ها:.....
۱۰۷.....	پیشنهادات.....
۱۰۷.....	الف: کاربردی.....
۱۰۸.....	ب: پژوهشی.....
۱۰۹.....	منابع.....
۱۰۹.....	منابع فارسی.....
۱۱۴.....	منابع لاتین.....
۱۱۷.....	پیوست ها.....
۱۲۱.....	چکیده لاتین.....

(( فهرست جداول))

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱) درصد فراوانی افراد نمونه بر حسب جنسیت.....	۹۱
جدول ۴-۲) ویژگی های افراد نمونه مورد مطالعه از لحاظ سابقه کار.....	۹۲
جدول ۴-۳) فراوانی سن و سابقه مردان.....	۹۲
جدول ۴-۴) فراوانی سن و سابقه زنان.....	۹۳
جدول ۴-۵) درصد فراوانی افراد نمونه بر اساس میزان تحصیلات.....	۹۴
جدول ۴-۶) میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره عزت نفس.....	۹۵
جدول ۴-۷) میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره انگیزش شغلی.....	۹۵
جدول ۴-۸) میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره ابعاد انگیزش شغلی.....	۹۶
جدول ۴-۹) میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره ابعاد فرسودگی شغلی.....	۹۶
جدول ۴-۱۰) نتایج رگرسیون همزمان انگیزش شغلی و عزت نفس با فرسودگی شغلی.....	۹۷
جدول ۴-۱۱) آزمون رگرسیون برای تعیین میزان تاثیر ابعاد انگیزش شغلی بر روی عزت نفس.....	۹۸
جدول ۴-۱۲) همبستگی بین مؤلفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی.....	۹۸
جدول ۴-۱۳) همبستگی بین مؤلفه های انگیزش شغلی و فراوانی عوامل فرسودگی شغلی.....	۹۹
جدول ۴-۱۴) نتایج ضریب همبستگی عزت نفس و فرسودگی شغلی.....	۱۰۰
جدول ۴-۱۵) نتایج ضریب همبستگی سن کارکنان و انگیزش شغلی.....	۱۰۰
جدول ۴-۱۶) نتایج ضریب همبستگی سن کارکنان و فرسودگی شغلی.....	۱۰۱
جدول ۴-۱۷) نتایج ضریب همبستگی تحصیلات و عزت نفس.....	۱۰۱
جدول ۴-۱۸) نتایج ضریب همبستگی تحصیلات و فرسودگی شغلی.....	۱۰۲
جدول ۴-۱۹) نتایج ضریب همبستگی تحصیلات و انگیزش شغلی.....	۱۰۲

## مقدمه :

جامعه برای تداوم حیات خود به کار و کارگر نیاز دارد . این نیاز از قرن ها پیش موجود بوده و در آینده نیز وجود خواهد داشت، کار قسمت اعظمی از اوقات زندگی هر فرد را به خود اختصاص میدهد، حتی در جوامع ابتدایی نیز هر کس مجبور به انجام کار بوده و می بایستی قسمتی از وظایف محوله در جامعه خود را به عهده بگیرد. در فرهنگ ایرانیان و همچنین در اسلام همواره به کار و تلاش سفارش شده است. به موازات ورود سازمانها به قرن بیست و یکم، تکنولوژیهای تولیدانبوه وسازمانهای بزرگ بوروکراتیک که دارای ساختارهای انعطاف ناپذیر و مشاغل معدود هستند به میدانی از کار تبدیل می شوند، میدانی کم نظیر، فاقد ساختار و جهت . تغییرات سریع در سازمانها به این معنی است که دیگر وقت کافی برای سازماندهی، تقسیم کار، ایجاد شغل، نوشتن شرح شغل (برای کارهایی که بایستی انجام شوند) و ایجاد سیستم های تشویقی (برای افرادی که کارشان را خوب انجام می دهند) وجود ندارد. کارکنان موفق افرادی هستند که می توانند بدون پشتوانه شرح وظایف، عناوین، مسیرهای پیشرفت شغلی کاملاً مشخص و هنجارهای سازمانی و روشهای عملیاتی کاملاً تعریف شده کار کنند. خلاصه اینکه، سازمانهای آینده برای داشتن توان رقابت به یک نیروی کار دارای عزت نفس بالا نیاز دارند. کارکنان دارای احساس عزت نفس قوی سازمانی در مقایسه با کارکنانی که از

این لحاظ ضعیف ترند، احتمالاً بیشتر با کار درگیر می شوند، نسبت به سازمان تعهد بیشتری دارند، سازمان خود را رها نمی کنند و شهروندان خوبی برای سازمان هستند. این کارکنان در مبادرت به رفتاری که از سازمان حمایت و مراقبت می کند، به خاطر سازمان مخاطرات شخصی بیشتری را می پذیرند. کاملاً روشن است که سرپرستان باید نسبت به عزت نفس در محیط کار حساسیت داشته باشند. با این وصف، آنها برای تقویت عزت نفس کارکنان چه کاری می توانند انجام دهند؟ اقدامات بالقوه گسترده ای از طریق فرایندهای تائید، اعتماد، فرصتهای موفقیت، چالش، کار معنی دار، آزادی عمل و آموزش به موقع امکان پذیر هستند؛ بحث در مورد عزت نفس و ضرورت شناخت و بررسی ماهیت و راههای ایجاد، حفظ و تقویت آن در حال حاضر یکی از مهمترین مباحث علم روانشناسی را شامل می شود. در واقع عزت نفس یک نیاز اولیه برای زندگی سالم در همه انسانهاست و چه بخواهیم و چه نخواهیم یکی از تأثیرگذارترین عوامل بر موفقیت، شادی و سلامت روانی هر انسانی است و نقص آنرا می توان یکی از مهمترین دلایل آسیب پذیری بیش از حد انسان عصر امروز دانست (غنی آبادی، ۱۳۸۰، به نقل از ضابطی، ۱۳۸۳).

اهمیت رشد عزت نفس در شخصیت و تأثیر آن در کارایی افراد تا آنجاست که امروزه در تمامی کشورها به صورت اعم و کشورهای صنعتی و پیشرفته به صورت اخص هر روز شاهد برگزاری جلسات و کارگاههای عملی افزایش عزت نفس، دوره های بازگشت به خود، آموزش مهارتهای خودشناسی و ایجاد اعتماد به نفس به صورت فردی و گروهی هستند. شرکتهای و مؤسسات و کارتل های اقتصادی معتبر دوره های مختلف را به وسیله روانشناسان برای کارمندان و کارگران خود ترتیب می دهند و تمامی هزینه ها را به درستی به عنوان نوعی سرمایه گذاری مطمئن و لازم محسوب می کنند (عبدالهی، ۱۳۷۷).

از مهمترین عوامل موثر در کارآیی و بهره وری سازمان هایی که با نیروی انسانی سر و کار دارند عزت نفس است و نیز به همین علت است که عزت نفس همواره از اهم مباحث مورد توجه علم روانشناسی

صنعتی و سازمانی می باشد. مدیران همواره خواهان آن هستند که کارکنان سازمان با عزت نفس بالا و با انگیزه بیشتر به کار پردازند زیرا عزت نفس بالا و انگیزه قوی کارکنان نسبت به شغل و حرفه خود موجب پیشبرد اهداف سازمان شده و مدیرسازمان را در راه نیل به اهداف سازمانی یاری می نماید. چنانچه کارکنان سازمانی انگیزه قوی برای ادامه اشتغال خود نداشته باشند سازمان و مدیریت سازمان در رسیدن به اهداف سازمانی بدون اشکال دچار مشکل خواهند شد، اهداف سازمانی تحقق پذیر نخواهند بود و کارکنان دچار فرسودگی شغلی می شوند. چنانچه مدیر سازمان از میزان عزت نفس کارکنان و انگیزه شغلی آنان آگاه شود، در راه اداره امور سازمان و نیل به اهداف سازمانی بهتر می تواند تصمیم گیری نماید. بنابراین میزان انگیزش شغلی همکاران برای مدیران همواره ضرورت دارد. این میزان را روانشناسان صنعتی و سازمانی می توانند برای مدیران روشن سازند (کرمی، ۱۳۸۴).

با توجه به اهمیت عزت نفس و انگیزش شغلی کارکنان و رابطه آن با فرسودگی شغلی کارکنان ضروری به نظر میرسد که رابطه بین عزت نفس و انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد به این امید که نتایج حاصل از پژوهش در جهت بهبود پیشبرد تحقق اهداف عالی سازمان مورد استفاده قرار گیرد.

## **بیان مساله**

در واقع منظور از عزت نفس چیزی بیش از ارزش قایل شدن برای خود است. آنچه ما عزت نفس می نامیم، به نوعی می تواند احساس اعتماد به تواناییها و خود را شایسته موفقیت و شادی و محبت دیدن به شمار آید. اما نکته مهمتر اینکه عزت نفس یک صفت خدادادی نیست، بلکه مهارتیست که در طی زمان افراد آنرا به دست می آورند. احساس شایستگی و نه به خاطر بهترین بودن، بلکه در بهترین حالت خود بودن است، به دلیل مقاومت بیشتر افراد دارای عزت نفس بالا و نشان دادن پایداری و استقامت بیشتر، امکان موفقیت

این افراد نیز افزایش می یابد که همین موضوع بر عزت نفس آنها می افزاید و به تدریج فرد را در یک چرخه مثبت موفقیت و تقویت عزت نفس قرار می دهد. برای مثال می توان کم رویی، خجالت، ترس از ابراز خود، ترس از برقراری ارتباط و یا ایجاد صمیمیت با دیگران و عدم تمایل به مشارکت و حضور در زندگی را نام برد، که همگی نمادی از احساس خود ارزشمندی پایین در شخص مبتلا هستند (سبحانی، ۱۳۷۸).

دیگر مسائل و مشکلاتی را که می توان از برآمدهای انکارناپذیر احساس خود ارزشمندی پایین دانست، پی آوردهایی نظیر مقاومت و جبهه گیری در برابر واقعیت های زندگی است، نمونه هایی از این رفتار دفاعی عبارتند از: رفتارهای کنترل کننده و توأم با فریبکاری، صحنه سازی، رفتارهای توأم با وسواس اجباری، پرخاشگری های بی مورد، اقدام به خودکشی، تمایلات و سوگیری های ناشی از ترس و انواع رفتارهای مخرب جاه طلبی ناشی از میل به تجربه کردن کارآمدی، داشتن تسلط و کنترل اثبات برتری اشخاص، امور و نیز حفظ ارزش خود است (نجفی، ۱۳۷۹).

رفتار انسان بندرت جنبه اتفاقی دارد بلکه بیشتر به واسطه هدف های خاص و یا مشوق هایی در محیط جهت داده میشود و هدف ها انگیزه هایی را که در فرد وجود دارد ارضاء می کند. هدف ها نسبت به فرد جنبه خارجی دارند و موقعیتی برای او فراهم می کنند که انگیزه های خویش را ارضاء می کند. عوامل متعددی در سازمان وجود دارد که می تواند رفتار سازمانی را هدایت کند، از جمله این عوامل می توان به انگیزش شغلی اشاره نمود با توجه به اینکه انگیزه ها بیانگر چرایی رفتارند و باعث بروز فعالیت ها و حامی آنها به حساب می آیند و جهت کلی رفتار های انسان را تعیین می کنند، اگر کارکنان فاقد انگیزه کافی در سازمان ها باشند قادر به تحمل سختی ها و مشکلات کار نخواهند بود و اثر بخشی لازم را نخواهند داشت (وحیدی، ۱۳۸۰).

کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در کارشان کم‌علاقه و کم‌فعالیت می‌گردند، آنها از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده، زود رنج و خسته می‌شوند، از تمام جنبه‌های محیط کارشان ایراد می‌گیرند و به طور منفی به پیشنهاد های دیگران واکنش نشان می‌دهند. کیفیت کار آنها، نه لزوماً کمیت کاهش می‌یابد. یک تحلیل از اطلاعات جمع‌آوری شده از مطالعات طولی درباره معلمان و مدیران مدارس در کانادا نشان داد که فرسودگی شغلی به طور قابل ملاحظه‌ای سبب کاهش انگیزش و خشنودی شغلی می‌گردد (مه‌داد، ۱۳۸۱).

### **اهمیت و ضرورت تحقیق**

با توجه به اینکه انگیزش شغلی نقش مهمی در افزایش بهره‌وری و کاهش فرسودگی شغلی می‌تواند داشته باشد، بنابراین در پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین عزت نفس، انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته شد و با توجه به اینکه بررسی علمی در این زمینه نادر است، نتیجه چنین تحقیقی در اتخاذ استراتژی‌های مناسب به منظور افزایش بهره‌وری می‌تواند مفید باشد.

این پژوهش از آن جهت دارای اهمیت است که با شناخت نقش و اهمیت عزت نفس در افزایش انگیزش شغلی و کاهش فرسودگی شغلی می‌تواند راهنمایی‌های اصولی در جهت رسیدن به بهره‌وری مطلوب کارکنان، مدیران سازمان‌ها را یاری داد.

### **اهداف تحقیق**

هدف اصلی در پژوهش حاضر بررسی رابطه بین عزت نفس، انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل پست استان فارس می‌باشد. موضوعات دیگری نیز در این پژوهش از قبیل رابطه عزت نفس، انگیزش شغلی، فرسودگی شغلی با سن، تحصیلات و سابقه کار آنها مورد بررسی قرار گرفت.

### **فرضیات تحقیق**

۱- بین عزت نفس، انگیزش شغلی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.

۲- بین ابعاد انگیزش شغلی و عزت نفس رابطه وجود دارد.

- ۳- بین مولفه های انگیزش شغلی و شدت عوامل فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۴- بین مولفه های انگیزش شغلی و فراوانی عوامل فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۵- بین عزت نفس و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد .
- ۶- بین سن کارکنان و انگیزش شغلی رابطه وجود دارد.
- ۷- بین سن کارکنان و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد.
- ۸- بین تحصیلات و عزت نفس رابطه وجود دارد .
- ۹- بین تحصیلات و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد .
- ۱۰- بین تحصیلات و انگیزش شغلی رابطه وجود دارد .

### تعریف نظری متغیر های تحقیق:

#### عزت نفس:

نظریه پردازان شخصیت نظیر آدلر<sup>۱</sup>(۱۹۸۵)، برادشو<sup>۲</sup>(۱۹۸۸)، اریکسون<sup>۳</sup>(۱۹۶۸)، مازلو<sup>۴</sup>(۱۹۶۸)، راجرز<sup>۵</sup>(۱۹۵۱) و ستیر<sup>۶</sup>(۱۹۸۸) در این زمینه اتفاق نظر دارند که زندگی سالم روانی تنها در سایه احساس خود ارزشمندی مثبت شکل میگیرد و این احساس خود ارزشمندی قوی و رشد یافته خواسته و مطلوب انسان است. از عزت نفس به عنوان یک نیروی انگیزشی قوی نام برده می شود و این نیروی انگیزشی براساس یک احساس نیاز انسانی به احساس ارزشمند بودن و داشتن یک "خودارزیابی مثبت"<sup>۷</sup> و به معنای داشتن

---

<sup>۱</sup> Adler  
<sup>۲</sup> Brad show  
<sup>۳</sup> Erikson  
<sup>۴</sup> Mos low  
<sup>۵</sup> Rogers  
<sup>۶</sup> Saiers  
<sup>۷</sup> Positive self evaluation

احساس برتری و مافوق دیگران بودن، احساس کامل بودن<sup>۱</sup>، خودبستگی و شایستگی کردن<sup>۲</sup> نیست، بلکه به معنای یک نوع پذیرش خود<sup>۳</sup> یا دوست داشتن خود است (صمدی، ۱۳۷۳).

### انگیزش شغلی:

انگیزش شغلی عبارت است از میل به کوشش فراوان در جهت تامین هدف های سازمان (شعاری نژاد، ۱۳۶۴).

انگیزش شغلی، اوضاع، احوال و شرایطی است که باعث انگیزختن افراد از درون، هدایت و ادامه رفتارهای مرتبط با موقعیت های شغلی آنان می شود (ساعتچی، ۱۳۸۴).

انگیزش عبارت است از مجموعه ای نیروها که باعث می شود فرد به روش های خاصی رفتار کند. انگیزش اشاره دارد به درجه ای از آمادگی یک اورگانیزم برای تعقیب تعدادی از اهدافی که طراحی گردیده است. فرآیند تحریک و پشتیبانی از رفتار هدف مدار را انگیزش می گویند (مقیمی، ۱۳۸۵).

### فرسودگی شغلی :

فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشار زای میان فردی در محیط کار می باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با دیگران، باعث ایجاد تغییراتی در نگرش ها و رفتار وی نسبت به آنان می شود (ساعتچی، ۱۳۸۴).

آثار استرس شغلی که از کار زیاد نتیجه می شود فرسودگی شغلی نامیده می شود (مهرداد، ۱۳۸۱).

### تعریف عملیاتی متغیرهای تحقیق

#### ۱- عزت نفس:

عبارت است از نمره ای که فرد از پرسشنامه کوپر اسمیت بدست می آورد.

#### ۲- انگیزش شغلی:

---

<sup>۱</sup> Feeling –cometence  
<sup>۲</sup> Feeling- comentence  
<sup>۳</sup> Self acceptance

عبارت است از نمره ای که فرد از پرسشنامه ۲۵ سوالی انگیزش شغلی (حییبی، ۱۳۷۷) به دست

می آورد.

### ۳- فرسودگی شغلی:

فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر عبارت است از نمره ای که فرد از پرسشنامه ۲۲ سوالی

مسلش (۲۰۰۱) کسب می کند .

## الف) گستره نظری

### ۱-۲ عزت نفس

امروزه به رغم تغییرات عمیق فرهنگی و اجتماعی و تغییرات اساسی در شیوه نگرش مردم و زندگی، افراد بسیاری را می توان مشاهده کرد که در رویارویی با مسائل زندگی فاقد توانایی لازم هستند، و علی رغم پایگاه خانوادگی، تحصیلات ویا حتی ثروت و موقعیت اجتماعی در بسیاری از مواقع به کودکی ترسان بدل شده، از انجام عمل درست و یا به موقع ناتوانند. پژوهش های انجام شده نشان دهنده این است که بسیاری از مشکلات بهداشتی و اختلالات روانی و عاطفی حادث شده در این افراد دارای ریشه های روانی و اجتماعی است. (مک دونالد<sup>۱</sup> و همکاران، ۱۹۹۱؛ به نقل از ضابطی، ۱۳۸۳).

بالبی<sup>۲</sup>، (۱۹۷۳) عزت نفس را مستقل از شخصیت می داند و اهمیت کسب امنیت در دوران کودکی را نیز به عنوان اصل کل، و پایه ای برای درونی کردن اعتماد به خود متذکر میشود. عزت نفس با حس اتکا به نفس، خود ارزشمندی و تصور فرد از خود ارتباط معناداری دارد و هر گونه نقصان و کاهش در عوامل مذکور موجب تغییراتی در کل فرد می گردد (شیهان<sup>۳</sup>، ۱۹۶۴، ترجمه گنجی، ۱۳۸۳).

---

<sup>۱</sup> Mak donal

<sup>۲</sup> Balby

<sup>۳</sup> Shihan