Quarterly Journal of Nursing Management (IJNV) Original Article

Volume 10, Issue 1, Spring 2021

Investigating the Impact of Individual Characteristics on Job Burnout by Examining Mediation role of Job Stress and Social Capital among Nurses of Imam Reza Hospital of Urmia

Shakiba Soureh M[1*], Hassani M[2]

1- MSc. Student of Educational Administration, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.
2- Professor of Educational Administration, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran
Corresponding Author: Shakiba Soureh M, MSc. Student of Educational Administration, Faculty of Literature and Humanities, Urmia University, Urmia, Iran.
Email: Maryamshakiba1370@gmail.com

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

Abstract

Introduction: Job burnout means physical, emotional and mental fatigue that require prolonged exposure to hard work. This syndrome is a condition in which people's strength and ability for work decreases. The purpose of this study was to investigate the impact of individuall characteristics on job burnout by examining mediating role of job stress and social capital among nurses In the year 2019.

Methods: This research is an applied research and the method is descriptive-correlation. The statistical population of the study consisted of all nurses working in Imam Reza hospital in Urmia. The sample size was estimated to be 162 according to Morgan table and simple random sampling method was used. The data collection tools were demographic questionnaire, Maslach burnout questionnaire, Everly- Girdano job Stress questionnaire and Nahapiet & goshale Social Capital questionnaire. Content validity and construct validity were used to determine the validity of the questionnaires. The internal reliability of the questionnaire was calculated by Cronbach's alpha coefficient 0.89, 0.81 and 0.94, respectively. Data were analyzed using descriptive statistics such as mean and standard deviation. Pearson correlation coefficient was used for inferential statistics and structural equation modeling was used to test the hypotheses.

Results: Findings showed that there was a significant relationship between individual characteristics of age with job stress (r=-0.69) and social capital (r=0.79). The relationship between work experience and social capital (r=0.76) was confirmed, but there was no significant relationship with job stress. Also, there was a significant relationship between job stress and social capital with job burnout (r= 0.16 , r=-0.72). Based on the findings of the study (B= 0.30), determining the role of mediation, lower job stress at early age had an impact on job burnout, but the role of mediation in the relationship between work experience and job burnout was not confirmed. Finally, social capital influences the relationship between individual characteristics (age and work experience) and job burnout (B= 0.06 , B= 0.42).

Conclusions: According to the findings, it can be concluded that paying attention to personal characteristics and developing social capital and reducing job stress through holding training classes in hospitals can be of significant importance in reducing burnout among nurses.

Keywords: Job Burnout, Individuall characteristics, Age, Experience, Job stress, Social capital.

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

فصلنامه مدیریت پرستاری | مقاله پژوهشی

دوره ۱۰، شماره ۱، بهار ۱۴۰۰

بررسی تاثیر ویژگی‌های فردی بر فرسودگی شغلی با آزمون نقش میانجی استرس شغلی و سرمایه اجتماعی در میان پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه

مریم شکیبا سوره[1*] ، محمد حسنی[2]

۱- کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
۲- استاد، دکتری مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
نویسنده مسئول: مریم شکیبا سوره، کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشکده ادبیات و علوم انسانی، دانشگاه ارومیه، ارومیه، ایران.
ایمیل: Maryamshakiba1370@gmail.com

چکیده

مقدمه: فرسودگی شغلی، خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت می باشد و این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم می شود و رغبت و تمایل آن‌ها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می‌کند. بر این اساس پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر ویژگی‌های فردی بر فرسودگی شغلی با آزمون نقش میانجی استرس شغلی و سرمایه اجتماعی در میان پرستاران در سال ۱۳۹۸ انجام گرفت.

روش کار: این پژوهش از نظر هدف، جز پژوهش‌های کاربردی و از حیث روش، توصیفی- همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه پرستاران شاغل در بیمارستان امام رضا (ع) ارومیه تشکیل داد. حجم نمونه بر اساس جدول مورگان ۱۶۲ نفر برآورد گردید و برای انتخاب آن از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسشنامه جمعیت شناختی، پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ، استرس شغلی اورلی-گیردانو و سرمایه اجتماعی ناهاپیت گوشال بود. برای تعیین روایی پرسشنامه‌ها از روش اعتبار محتوا و روایی سازه استفاده شد. همچنین پایایی درونی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۹، ۰/۸۱ و ۰/۹۴ محاسبه شد. برای تحلیل داده‌ها در بخش آمار توصیفی از شاخص میانگین، انحراف استاندارد استفاده شد. در بخش آمار استنباطی برای بررسی همبستگی از ضریب همبستگی پیرسون و برای آزمون فرضیه‌ها از روش مدل‌یابی معادلات ساختاری بهره گرفته شد.

یافته ها: یافته‌های پژوهش نشان داد که بین ویژگی فردی سن با استرس شغلی (r= -۰/۶۹) و سرمایه اجتماعی (۰/۷۹ =r) رابطه معنی‌دار وجود دارد. وجود رابطه بین سابقه خدمت با سرمایه اجتماعی (r= ۰/۷۶) تائید شد ولی با استرس شغلی رابطه معنی‌داری مشاهده نشد. همچنین بین استرس شغلی و سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی (r= -۰/۷۲ و r= ۰/۱۶) رابطه معنادار وجود داشت. بر اساس یافته‌های پژوهش مبنی بر تعیین نقش میانجی‌گری، استرس شغلی کمتر در سنین بالا بر کاهش فرسودگی شغلی (B= ۰/۳۰) تاثیر داشت ولی نقش میانجی‌گری در رابطه بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی تائید نشد. در نهایت سرمایه اجتماعی رابطه بین ویژگی های فردی (سن و سابقه خدمت) با فرسودگی شغلی (B= ۰/۴۲ و B= ۰/۰۶) را تحت تاثیر قرار می دهد.

نتیجه گیری: با توجه به یافته ها می توان نتیجه گرفت که توجه به ویژگی های فردی و توسعه سرمایه اجتماعی و کاهش استرس شغلی از طریق برگزاری کلاس های آموزشی در بیمارستان ها می تواند در کاهش فرسودگی شغلی در بین پرستاران از اهمیت قابل توجهی برخوردار باشد.

کلید واژه ها: فرسودگی شغلی، ویژگی‌های فردی، سن، سابقه خدمت، استرس شغلی، سرمایه اجتماعی.

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

مقدمه

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها نقش مهم و چشمگیر کارکنان در ارائه خدمات مناسب و رضایت مشتری نادیده گرفته می‌شود و سازمان، کارکنان را به‌عنوان یک دارایی در نظر می‌گیرد که ملزم به رعایت قوانین و مقررات و شرح وظایف هستند. لذا، با این نوع نگاه به کارکنان، سازمان‌ها در جهان رقابتی امروزی با شکست مواجه خواهند شد، چراکه منبع مزیت رقابتی پایدار سازمان‌ها، در عصر حاضر سرمایه انسانی آن‌ها می‌باشد. اگر سازمان‌ها بخواهند در دنیای سراسر رقابتی امروزه همگام با تغییرات محیطی پیش روند و بتوانند یک مزیت رقابتی در این محیط خلق کنند، تنها چاره، سرمایه‌گذاری بر روی نیروی انسانی است. پس توجه به نیروی انسانی و تأمین نیازها و خواسته‌های آن‌ها اصل اول رقابت، در عصر رقابتی امروز می‌باشد (۱). حال اگر به مقایسه ساعات کاری افراد با ساعاتی که آن‌ها با خانواده می‌گذرانند، بپردازیم؛ متوجه می‌شویم که اغلب افراد بیشتر اوقات مفید خود را صرف شغل می‌کنند. همان‌طور که آدلر (۱۹۵۳) گفته است، یکی از تکالیف روانی- اجتماعی زندگی انسان‌ها، کار یا شغل است. به عبارت بهتر افراد چه بخواهند و چه نخواهند، بایستی در حوزه شغلی، موضع خاصی اتخاذ کنند (۲).

کار در زندگی هر فرد، بخش مهمی از حیات وی به شمار می‌آید که صرف‌نظر از کسب درآمد می‌تواند تعداد زیادی از نیازهای اساسی افراد مانند نیازهای روانی و جسمی، پیوندهای اجتماعی را برآورده سازد (۳)، با این همه ممکن است کار، منبع عمده فشار روانی نیز باشد. یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن در شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (۴). واژه فرسودگی شغلی اولین بار در اوایل دهه‌ی ۱۹۷۰ توسط فرودنبرگر هنگامی که علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد تعریف شد (۵). فرسودگی شغلی عبارت است از یک فرایند روان‌شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به‌صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه و پسرفت (تضعیف عملکرد) نشان می‌دهد (۲). فشارهای عصبی ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار در طولانی مدت منجر به فرسودگی شغلی می‌شود و در این حالت کار اهمیت خود را از دست می‌دهد. اولین مشکل قربانیان فرسودگی آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند و قدرت آنان برای کار کردن کم می‌شود و دارای احساس بیش‌ازحد خستگی هستند، در این افراد نشانه‌های فشار بدنی نظیر سردرد، کم‌خوابی و تغییراتی در عادات غذایی به‌طور فراوان گزارش شده است (۶). دومین مشکل آن‌ها فرسودگی هیجانی است و در واقع دچار افسردگی و درماندگی می‌شوند. سومین مشکل فرسودگی، نگرشی است و این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند و با دیگران مانند یک شی رفتار می‌کنند و نسبت به افراد نگرش منفی دارند، پرخاشگری می‌کند، بدبین، عصبانی و منفی باف هستند، زودرنج و بی حوصله می‌شوند و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود و خود را در بن بست می‌بینند. فرسودگی عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت یا روحیه پایین می باشد و با اختلاف‌هایی همچون بیخوابی، روی آوردن به الکل و مواد مخدر و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط دارد (۷). در ابتدا فرسودگی شغلی یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می‌یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه بر است. هزینه‌های فرسودگی برای سازمان‌ها غالبا ناشی از هزینه‌های جدایی کارمند، اتلاف وقت، هزینه برای آموزش نیروی جدید، بهره وری و اثربخشی پایین و سطوح بالای ترک خدمت کارکنان است (۸). با توجه به اینکه فرسودگی در سازمان مسری است، خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند و به علت اثرات مخربی که فرسودگی بر اثربخشی و عملکرد افراد دارد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع آن در سازمان بر اهمیت آن می‌افزاید (۹).

از آنجا که پرستاران اصلی‌ترین و مهمترین نقش را در ارائه خدمات بهداشتی درمانی در بیمارستان ها ایفا می‌کنند. این قشر از جمله افرادی هستند که ارتباطی نزدیک و تنگاتنگ با سایر مردم دارند، مسئولیت سلامتی و زندگی انسان ها را به دوش می‌کشند و با بیماران و بیماری‌های درمان ناپذیر روبرو هستند (۱۰). از این رو پیوسته فشارهای روانی شدیدی را تجربه می‌کنند. پرستاری، حرفه‌ای است که فرسودگی شغلی در آن شایع بوده و این فرسودگی شغلی پدیده‌ای مخرب و چند بعدی می‌باشد که می‌تواند با افزایش غیبت، کاهش انرژی و بازده کاری به افت کیفیت مراقبت از بیماران منجر گردد. با توجه به اثرات منفی فرسودگی شغلی بر عملکرد فرد، پیشگیری از وقوع این سندرم از

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

اهمیت خاصی برخوردار می‌گردد. از آنجا که عوامل موثر بر فرسودگی شغلی پرستاران تاثیر مستقیم بر کیفیت ارائه مراقبت ها دارند، شناسایی بهتر عوامل موثر بر آن در بالا رفتن کیفیت ارائه خدمات در زمینه بهداشت ودرمان، سودمند خواهد بود (۱۱).

بررسی انجام شده درباره فرسودگی شغلی در پرستاران نشان داده است که در شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی‌شوند. به بیان دیگر، فرسودگی از تعامل عوامل بی شماری از جمله ویژگی‌های فردی، میان فردی و شغلی پدید می‌آید. منظور از ویژگی‌های فردی مجموعه صفاتی است که شخصیت فرد را شکل می‌دهد. شخصیت عبارت از مجموعه صفات جسمانی، عقلانی، هیجانی و ارادی فرد وتعامل با این عوامل است که به وسیله ظاهر، رفتار، عادات و روابط با دیگران آشکار می شود. اگر شخصیت فرد یا الگوهای معمولی پاسخ‌های وی در برابر موقعیت‌ها را بشناسیم می‌توانیم رفتار او را درموقعیت‌های جدید پیش بینی کنیم (۱۲). ویژگی‌های فردی و اجتماعی کارکنان دراین تحقیق عبارت ازسن و سابقه خدمت می باشد. سابقه خدمت، مدت زمانی است که فرد با سازمان رابطه استخدامی داشته و براساس مقررات مربوط وظایف محوله را به انجام می‌رساند. هرچه سابقه شغلی فرد بیشتر باشد قدرت جابجایی و تحرک شغلی او کمتر خواهد شد و تخصص و مهارت وی نیز به سازمان خود اختصاص خواهد یافت. استرس هر نوع محرک یا تغییر درمحیط داخلی است که ممکن است باعث اختلال درتعادل حیاتی گردد و درشرایط خاص بیماری‌زا باشد (۱۳). سیاست‌های نسنجیده وخط مشی‌های ناعادلانه موجب تبعیضات ناروا در محیط کار می‌شوند و از عواملی هستند که موجب استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دلسردی در کارکنان می‌شود. طبق تئوری برابری کارکنان دریافتی مادی و غیر مادی خود را با وظایف شغلیشان مقایسه می‌کنند اگر به این نتیجه برسند که داده‌های آن‌ها به سازمان در مقایسه با دیگران، بیشتراست گرفتار تنش می‌شوند. بی‌شک ارزشیابی‌های ناعادلانه و یا بدون شناخت کافی از افراد وتبعیض قائل شدن دربین کارکنان هنگام ارزیابی، اعضای سازمان را گرفتار فشارهای عصبی خواهدکرد و تبعات شغلی و روانی مانند استرس، فقدان انگیزه، پایین آمدن روحیه و دلسردی در کارکنان می‌شود (۱۳).

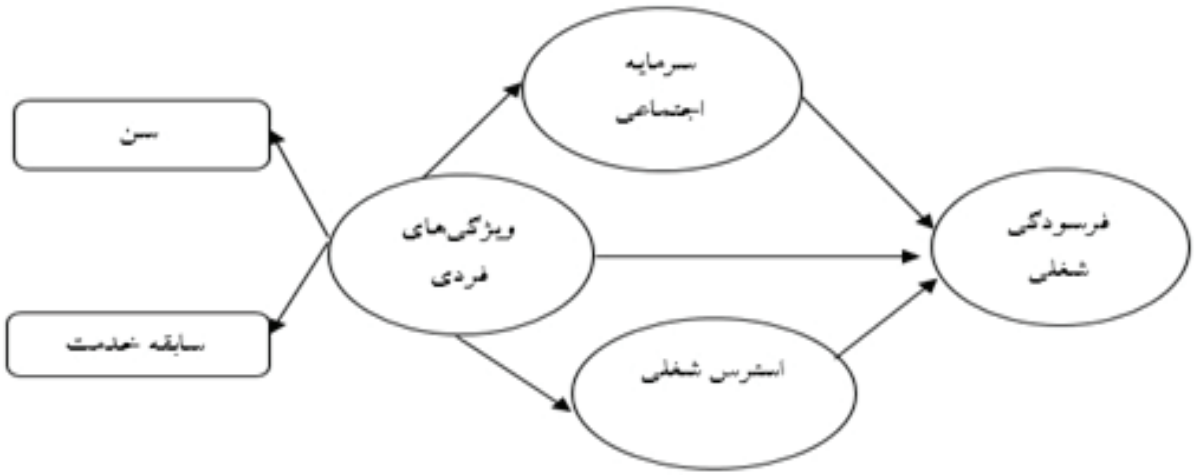
از سوی دیگر سطوحی از استرس ممکن است به بهتر شدن عملکرد کاری کمک کنند. وقتی استرس وجود ندارد، چالش‌های کاری وجود نخواهد داشت، کسالت و ناتوانی افزایش یافته و بر روی عملکرد اثر منفی می‌گذارد. چنانچه استرس افزایش یابد عملکرد به سمت بهبود می‌رود و کارکنان آمادگی ذهنی و روانی بالایی برای رویارویی با چالش پیدا می‌کنند (۱۴). تنش در زندگی همه افرادی که در یکی از مشاغل مختلف جامعه کار می‌کنند وجو د دارد و به گونه‌های مختلف بر آن ها فشار وارد می‌آورد (۱۵). در واقع فشار و تنش‌های کاری علاوه بر مشکلاتی که برای شغل ایجاد می‌کنند پیامدهای نامناسبی نیز برای سازمان ها و ادارات وارد دارد (۱۶). تنش واکنش و عکس العمل شخصی به محیط پیرامون خود را شامل می‌شود که می‌تواند آثار مثبت و منفی را برای او ایجاد کند (۱۷). از ویژگی های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به اندازه تولید و بهره‌وری، مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد. بهداشت روانی در محیط کار، به معنی پیشگیری از بروز پریشانی‌های روانی و اختلالات رفتاری در کارکنان (به دلیل عوامل بیماری زا در محیط کار) و سالم سازی محیط و فضای روانی کار است. عواملی که موجب استرس شغلی می‌شوند را می‌توان به دو دسته عوامل وابسته به فرد و عوامل وابسته به محیط تقسیم‌بندی کرد. از عوامل مهم وابسته به فرد می‌توان به تیپ شخصیت، وضعیت اقتصادی – اجتماعی و عوامل دموگرافیک مانند جنس، سن، تأهل و از عوامل وابسته به محیط به عواملی چون محیط جغرافیایی اشاره کرد. اما از جمله عواملی که به گونه گسترده شناخته شده و موجب استرس شغلی می‌گردد عبارت است از عدم امنیت شغلی، استقلال شغلی، فشارهای زمانی در کار، رابطه رهبری و تعارض کار و خانواده (۱۸).

از طرفی، درسال‌های اخیر سرمایه اجتماعی به یک مفهوم بسیار مرسوم مبدل شده و به صورت شعار روز سیاستمداران و نخبگان دانشگاهی درآمده است. سرمایه اجتماعی مفهومی چند بعدی در علوم اجتماعی و تأثیرگذار بر بسیاری از حوزه‌های جامعه بوده و در ادبیات مرتبط با توسعه، جایگاه ویژه یافته است (۱۹). به گونه‌ای که آن را حلقه مفقوده توسعه می‌دانند. اندیشمندان بر حسب دیدگاه‌های خود تعاریف مختلفی (نه متناقضی) از سرمایه اجتماعی به عمل آورده اند که فصل مشترک آن ها را در این تعریف می‌توان گنجاند: «سرمایه اجتماعی، پتانسیل نهفته در روابط بین و میان افراد (و گروه‌های) یک جامعه است که باعث انجام

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

امـورات آن هـا می‌شـود» (۲۰). از ایـن رو در غیـاب سـرمایه اجتماعـی، سـایر سـرمایه هـا اثربخشـی خـود را از دسـت می‌دهند و بـدون سـرمایه اجتماعـی پیمـودن راه‌هـای توسـعه و تکامـل فرهنگـی و اقتصـادی ناهمـوار و دشـوار می‌شـود.

عملکـرد کارکنـان تاثیـرات بالقـوه ای بـرای رسـیدن بـه اهـداف سـازمان دارنـد. امـا در هـر سـازمان، بـه خصـوص بیمارسـتان‌ها، عملکـرد شـغلی پرسـتاران مطابـق بـا مسـیر هـدف سـازمان طـی نخواهـد شـد. پرسـتاران بـه دلیـل مسـئولیت‌های سـنگین پرسـتاری بیـش از هـر گـروه شـغلی دیگـر در بیمارسـتان در معـرض فرسـودگی شـغلی قـرار دارنـد، چـرا کـه پرسـتاران علاوه بـر فعالیـت در محیـط بیمارسـتان مجبـور بـه سـپری نمـودن شـیفت‌های طولانـی بـه خصـوص در شـب را دارنـد کـه بـه علـت نداشـتن اسـتراحت کافـی و تغذیه مناسـب، فشـار و اسـترس فراوانـی را متحمـل می‌شـوند و از جملـه مهمتریـن گروه‌هـای کارکنـان در معـرض خطـر فرسـودگی شـغلی می‌باشـند. از سـوی دیگـر هرچنـد شـواهد پژوهشـی زیـادی جنبـه هـای مختلـف سـازه فرسـودگی شـغلی پرسـتاران را تبییـن نمـوده انـد؛ امـا در خصـوص پیـش بینـی فرسـودگی شـغلی پرسـتاران براسـاس ویژگـی هـای فـردی در کشـور مـا مطالعـه مشـابه ی صـورت نگرفتـه اسـت؛ بنابرایـن انجـام چنیـن پژوهشـی ضـروری بـه نظـر مـی رسـد. بـر ایـن اسـاس در ایـن تحقیـق محقـق سـعی دارد تـا از طریـق ویژگی‌هـای فـردی تاثیـر آن را بـر فرسـودگی شـغلی بیابـد و سـرمایه اجتماعـی و اسـترس شـغلی پرسـتاران را بـه عنـوان نقـش میانجـی بـه کار بـرده و بررسـی کنـد کـه آیـا رابطـه ای بـا فرسـودگی شـغلی دارد؟ آیـا اسـترس شـغلی و سـرمایه اجتماعـی بـا ویژگی‌هـای فـردی پرسـتاران رابطـه دارنـد کـه باعـث تاثیـر بـر فرسـودگی شـغلی آن‌هـا گردد؟ مسـئله ایـن تحقیـق بیـان می‌کنـد کـه آیـا ویژگی‌هـای فـردی اگـر بـا سـرمایه اجتماعـی همـراه شـود فرسـودگی شـغلی کارکنـان تغییـر خواهـد کـرد یـا خیـر؟ و آیـا رابطـه بـه وسـیله اسـترس شـغلی تقویـت و یـا کاهـش پیـدا خواهـد کـرد؟ در صـورت وجـود چنیـن روابطـی راه هایـی بـرای حـل ایـن مسـئله ارائـه دهـد تـا بـا بـر طـرف نمـودن شـرایط مشـکل زا بتـوان محیـط بهتـری را بـرای پرسـتاران فراهـم نمـود تـا وظایـف خـود را بـه خوبـی انجـام دهنـد. بـر ایـن اسـاس مـدل مفهومـی پژوهـش حاضـر به صـورت (نمـودار ۱) می‌باشـد:



نمودار ۱. مدل مفهومی پژوهش

روش کار

از آنجائیکـه هـدف پژوهـش حاضـر بررسـی تاثیـر ویژگی‌هـای فـردی بـر فرسـودگی شـغلی بـا آزمـون نقـش میانجـی اسـترس شـغلی و سـرمایه اجتماعـی در میـان پرسـتاران بیمارسـتان امـام رضـا (ع) ارومیـه در قالـب مـدل مفهومـی بـود، لـذا پژوهـش حاضـر از نظـر هـدف، کاربـردی و از نظـر نحـوه گـردآوری اطلاعـات توصیفـی و از نـوع همبسـتگی و بـه طـور مشـخص مبتنـی بـر مـدل یابـی معـالات سـاختاری بـود. در مـدل تحلیلـی پژوهشـی، ویژگـی هـای فـردی متغیـر مسـتقل و فرسـودگی شـغلی متغیـر وابسـته و اسـترس شـغلی و سـرمایه اجتماعـی بـه عنـوان متغیـر میانجـی بودنـد. جامعـه آمـاری ایـن پژوهـش کلیـه پرسـتاران شـاغل در بیمارسـتان امـام رضـا (ع) ارومیـه بـا حجـم آمـاری ۲۷۵ نفـر بـود. حجـم نمونـه بـا اسـتفاده از فرمـول کوکـران ($d = ۰/۵ , p = ۰/۵$) بـا توجـه بـه جامعـه آمـاری، ۱۶۲ نفـر در نظـر گرفتـه شـد. نمونـه گیـری بـه صـورت در دسـترس از بیـن پرسـتاران شـاغل در بخش‌هـای مختلـف بیمارسـتان انجـام شـد. تعـداد ۱۷۵ پرسشـنامه بیـن نمونـه آمـاری توزیـع گردیـد. بدیـن منظـور پـس از هماهنگـی با مسـؤولین بیمارسـتان

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

پرسشنامه‌ها به طور تک‌تک به پرستاران ارائه شد. بدین مفهوم که پرسشنامه‌ها در قالب یک پرسشنامه کلی همراه با مقدمه و دستورالعمل توزیع شد. در بین فواصل زمانی که پرسشنامه‌ها توزیع می‌گردید، سعی شد که با ارائه توضیحات از خستگی و بی میلی پرستاران و در حقیقت تأثیر نامطلوب بر جوابگویی آنها جلوگیری شود و در نهایت پرستاران بعد از کامل کردن پرسشنامه با استفاده از شماره تلفنی که روی برگه اول پرسشنامه نوشته شده بود اتمام تکمیل را اطلاع می‌دادند و با مراجعه حضوری پرسشنامه‌ها جمع‌آوری می‌شد. از پرسشنامه-های برگشتی تعداد ۱۶۲ پرسشنامه قابلیت تحلیل را دارا بود که در پژوهش حاضر از آن ها استفاده شد.

برای جمع آوری اطلاعات در این پژوهش از چهار پرسشنامه استاندارد استفاده شد.

فرسودگی شغلی: پرسشنامه فرسودگی شغلی در سال ۱۹۸۵ توسط ماسلاچ ساخته شده است. این ابزار، پرسشنامه‌ای است که برآورد جدیدی از پدیده ی تنیدگی یا فرسودگی است. این پرسشنامه دارای ۲۲ سوال می‌باشد که با طیف لیکرت و با گزینه های (هرگز، به ندرت، تا حدودی، معمولا و همیشه) به سنجش فرسودگی شغلی می پردازد. در مطالعه ای که در سال ۱۳۷۵ توسط خالدی در ایران انجام گرفت، اعتبار کل پرسشنامه، ۰/۹۱ گزارش شد. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا = ۰/۸۹) بدست آمد.

استرس شغلی: پرسشنامه استاندارد استرس شغلی اورلی و گیردانو در سال ۱۹۸۰ این پرسشنامه شامل ۱۴ گویه و چهار خرده مقیاس عجله کاری (۶ سوال)، رقابتی بودن (۴ سوال)، حرص زدن (۲ سوال) و انجام کار بدون برنامه ریزی مناسب (۲ سوال) تشکیل شده است. شیوه نمره گذاری برای هر سوال به صورت هرگز، به ندرت، تاحدودی، معمولا، تقریبا همیشه می باشد که به ترتیب به هر کدام نمره ۱، ۲، ۳، ۴ و ۵ تعلق می گیرد. دامنه نمرات بین ۱۴ تا ۸۰ می باشد. هر چه نمرات کمتر باشد حاکی از استرس شغلی کمتر است. در پژوهش سارجی (۲۰۱۵) پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۸۲ درصد ذکر شده است. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا = ۰/۸۱) بدست آمد.

سرمایه اجتماعی: پرسشنامه سرمایه اجتماعی را ناهاپیت و گوشال (۲۱) طراحی شد. این مقیاس دارای ۲۸ سوال است و در سه بعد ساختاری (۸ سوال)، ارتباطی (۱۳ سوال) و شناختی (۷ سوال) در طیف پنج گزینه ای (خیلی کم، کم، متوسط، زیاد و خیلی زیاد) طراحی شده است که به ترتیب از ۱ تا ۵ نمره گذاری می‌شود. پرسشنامه از سه نوع روایی محتوایی، روایی همگرا و روایی سازه توسط عبداله زاده فرد موردآزمون قرار گرفت. ضرایب آلفای کرونباخ برای مولفه ها و نمره کل در پژوهش فوق حداقل ۰/۷۰ به دست آمد. همسانی درونی آن برای کل مقیاس (ضریب آلفا = ۰/۹۴) بدست آمد. جهت بررسی روابط بین متغیرهای مکنون و اندازه گیری شده در الگوی مفهومی از مدل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار LISREL استفاده شد.

یافته ها

در (جدول ۱) شاخص های توصیفی متغیرها جهت بررسی پراکندگی مناسب و نرمال بودن توزیع داده ها ارائه شده است با توجه به این جدول مقادیر آماره های میانگین و انحراف استاندارد نشانگر پراکندگی مناسب داده ها می باشند.

جدول ۱. شاخص های توصیفی میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای مورد پژوهش

شاخص ها	فرسودگی شغلی	استرس شغلی	سرمایه اجتماعی
میانگین	۵۶/۲۱	۴۰/۰۶	۹۰/۸
انحراف استاندارد	۶/۱۷۳	۶/۱	۲۰/۶۳

جدول ۲. ماتریس همبستگی متغیرهای درونزا و برونزا

متغیرها	سن	سابقه	استرس	سرمایه	فرسودگی
سن	۱				
سابقه	۰/۸۳**	۱			
استرس	-۰/۶۹**	-۰/۵۸**	۱		
سرمایه	۰/۷۹**	۰/۷۶**	-۰/۷۲**	۱	
فرسودگی شغلی	۰/۱۳*	۰/۱۵*	۰/۱۶*	-۰/۱۲*	۱

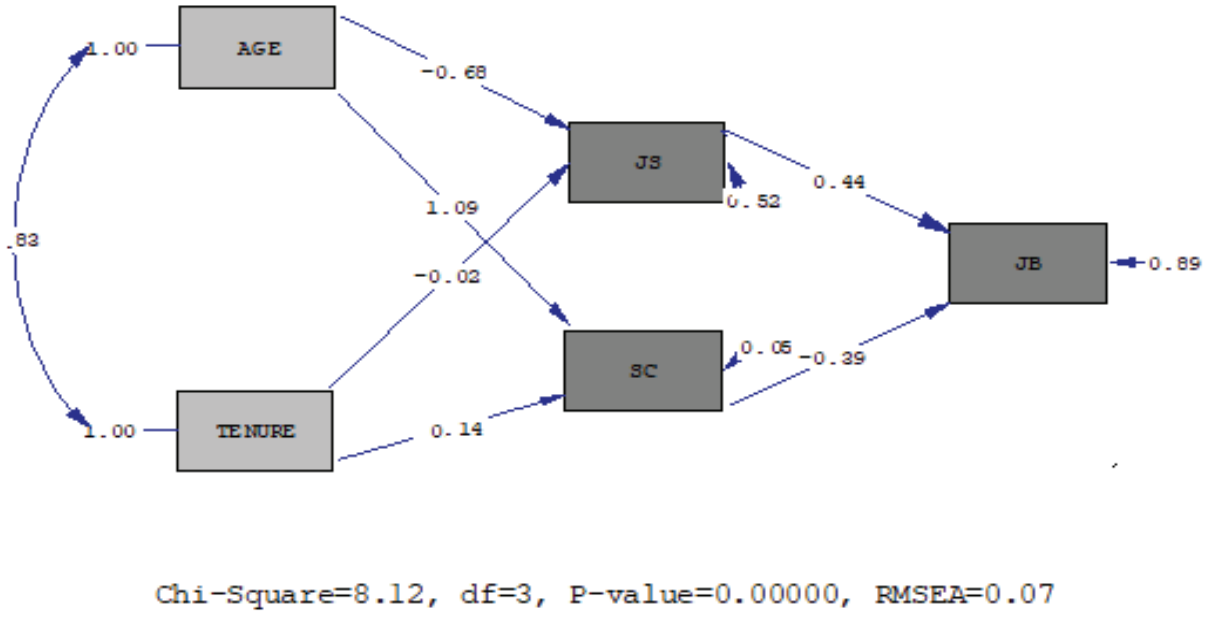
P<0/01**, P<0/05*

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

همبستگی بین متغیرهای پژوهش در (جدول ۲) ارائه شده است. چنانچه در جدول ۲ مشاهده می شود، ضریب همبستگی بین متغیر سن و سابقه با استرس منفی و معنی دار هستند. شدت این همبستگی به ترتیب ۰/۵۸ و ۰/۶۹ است. همچنین ضریب همبستگی بین متغیر استرس با فرسودگی شغلی مثبت و معنی دار هستند. شدت این همبستگی ۰/۱۶ (r=۰/۱۶) می باشد. همچنین ضریب همبستگی بین متغیر سرمایه با فرسودگی شغلی منفی و معنی دار هستند. شدت این همبستگی ۰/۱۲-(r=-۰/۱۲) می باشد. بیشترین ضریب همبستگی بین سن و سابقه (r=۰/۸۳) دیده شد. از تحلیل همبستگی میان متغیرهای برون زا و درون زا می توان نتیجه گیری کرد که هر گونه افزایش در میزان ویژگی‌های فردی سن و سابقه از طرف کارکنان همراه با کاهش در استرس و افزایش در سرمایه اجتماعی خواهد بود. و هر گونه افزایش در میزان سرمایه اجتماعی همراه با کاهش در میزان فرسودگی و هر گونه افزایش در استرس همراه با افزایش فرسودگی خواهد بود. مقدار مجذور خی برای قضاوت در مورد خطی بودن ارتباط سازه های مکنون برابر با ۸/۱۲ در سطح معنی داری P<۰/۰۱ بدست آمد. مقدار خی دو بر درجه آزادی ۲/۷۱ می باشد. بر اساس این شاخص عدد حاصل این نسبت، نبایستی بیشتر از ۳ باشد تا الگو تائید گردد (کلاین، ۱۳۸۰). با توجه به اینکه نسبت مجذور خی به درجه آزادی کمتر از ۳ می‌باشد، می‌توان گفت که داده‌های بدست آمده با مدل فرضی مطابقت دارند. مقدار ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب برابر با ۰/۰۷ می باشد. بر اساس این شاخص اگر مقدار RMSEA برابر با ۰/۱۰ یا بیشتر باشد بر برازش ضعیفتر دلالت دارد (هومن، ۱۳۸۵). سایر شاخص های NNFI، IFI، GFI،CFI که هر کدام وجهی از برازش مدل ساختاری را نشان می دهند در (جدول۳) آمده است. با توجه به شاخص های ارزیابی برازندگی کلی مدل (جدول ۴-۱). بویژه نسبت مقدار مجذور کا به درجه آزادی برابر با ۲/۷۱، شاخص CFI برابر با ۰/۹۰، شاخص GFI برابر با ۰/۸۵، شاخص IFI برابر با ۰/۹۰، شاخص NNFI برابر با ۰/۹۰، شاخص RMSEA برابر با ۰/۰۷ و سایر شاخص ها، می توان گفت مدل نهایی از برازش خوبی برخوردار است:

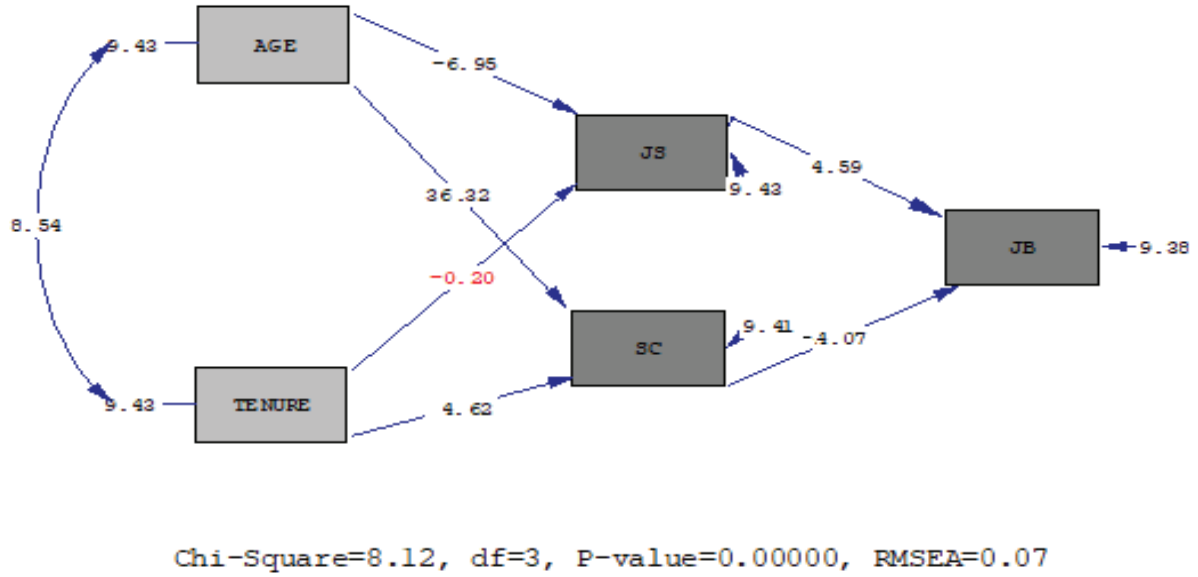
جدول۳ : شاخص‌های برازندگی مدل ساختاری کلی

شاخص‌ها	X^2	df	GFI	IFI	RMSEA	NNFI	CFI
ضریب	۸/۱۲	۳	۰/۸۵	۰/۹	۰/۰۷	۰/۹	۰/۹۱



شکل ۲: خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب استاندارد

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021



شکل ۳ : خروجی نرم افزار بر اساس ضرایب t

در مدل ساختاری معنی داری ضریب مسیر با استفاده از t (t – value) مشخص می شود. چنانچه مقدار t بین ۱/۹۶ الی ۲/۵۷ باشد، ارتباط دو سازه در سطح P<۰/۰۵ معنی‌دار است. اگر مقدار t بیشتر از ۲/۵۷ باشد، معنی داری ارتباط در سطح P< ۰/۰۱ می باشد. طبق اطلاعات بدست آمده بیشترین اثر مربوط به سن بر سرمایه اجتماعی با ضریب ۱/۰۹ (ß= ۱/۰۹ , t =۳۶/۳۲) مشاهده می شود و بعد از آن مربوط به اثر استرس بر استرس می باشد با ضریب ۰/۶۸- (ß= -۰/۶۸ , t=۲۶/۳۰-).

جدول ۴. ضرایب تاثیر متغیرهای مکنون با نقش میانجی حمایت ادراک شده و رضایت شغلی

مسیر فرضیه ها	ضریب مسیر استاندارد	t	نتیجه
ویژگی های فردی (سن) ⟵ استرس	-۰/۶۸	-۶/۹۵	اثر مستقیم دارد
ویژگی های فردی (سن) ⟵ سرمایه	۱/۰۹	۳۶/۳۲	اثر مستقیم دارد
ویژگی های فردی (سابقه) ⟵ استرس	-۰/۰۲	-۰/۲۰	اثر مستقیم ندارد
ویژگی های فردی (سابقه) ⟵ سرمایه	۰/۱۴	۴/۶۲	اثر مستقیم دارد
استرس ⟵ فرسودگی	۰/۴۴	۴/۵۹	اثر مستقیم دارد
سرمایه ⟵ فرسودگی	-۰/۳۹	-۴/۰۷	اثر مستقیم دارد
ویژگی های فردی (سن) ⟵ فرسودگی (از طریق استرس)	۰/۳۰		اثر غیر مستقیم دارد
ویژگی های فردی (سابقه) ⟵ فرسودگی (از طریق استرس)	-	-	اثر غیر مستقیم ندارد
ویژگی های فردی (سن) ⟵ فرسودگی (از طریق سرمایه)	۰/۴۲	-	اثر غیر مستقیم دارد
ویژگی های فردی (سابقه) ⟵ فرسودگی (از طریق سرمایه)	۰/۰۶	-	اثر غیر مستقیم دارد

بحث

برای بررسی فرضیه اول تحقیق نتایج حاصل از ضریب مسیر نشان داد که رابطه معنی داری بین سن و استرس شغلی وجود دارد. یافته های این تحقیق با نتایج مطالعات حمیدی و همکاران (۲۲)، خوش اخلاق و همکاران (۲۳)، بابایی حیدرآبادی و همکاران (۲۴) همسویی داشت ولی با نتایج تحقیقات شرفی و همکاران (۲۵) ناهمسو بود.

استرس شغلی پرستاران به عنوان یک جز مهم سیستم بهداشتی درمانی دارای اثر زیاد بر کیفیت مراقبت‌های بالینی است. در تبیین یافته به دست آمده می‌توان گفت که

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

تجربه می‌تواند نقشی در بدست آوردن این نتیجه داشته باشد. با توجه به وجود رابطه منفی بین سن و استرس شغلی؛ پرستاران با سن بیشتر هر چه در محیط بیمارستان بیشتر باشند با محیط کار سازگارتر می‌شوند و در نتیجه کمتر دچار استرس شغلی می‌شوند.

برای بررسی فرضیه دوم تحقیق نتایج حاصل از ضریب مسیر نشان داد که رابطه معنی داری بین سن و سرمایه اجتماعی وجود دارد. یافته های این تحقیق با مطالعات سعیدی مدنی و ذهبی (۲۶) و نادری فرد و همکاران (۲۷) همسو بود ولی با یافته‌های کووالسکی و همکاران (۲۸) ناهمسو گزارش شد. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت همانطور که سرمایه فیزیکی، با ایجاد تغییرات در مواد جهت شکل دادن به ابزارهایی که تولید را تسهیل می‌کند به وجود می‌آید و از جنبه‌ای ملموس و قابل مشاهده برخوردار است. سرمایه اجتماعی با تغییر دادن افراد برای کسب مهارت‌ها و توانایی‌های اجتماعی پدید می‌آید و افراد را توانا می‌سازد تا به شیوه‌های جدید رفتار کنند و موقعی سرمایه اجتماعی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون شود که کنش را تسهیل نماید. بنا بر نظریات گلیزر متغیر سن نقش مهمی در سرمایه اجتماعی دارد و منحنی ارتباط سن با سرمایه اجتماعی به صورت U وارونه می‌باشد و در ابتدا بر روی شکل‌دهی سرمایه اجتماعی با افزایش سن سرمایه‌گذاری می‌کنند و سپس با افزایش سن از یک اندازه، این سرمایه‌گذاری بر روی سرمایه اجتماعی کاهش می‌یابد. با این وجود نظریات متناقضی نیز در این زمینه وجود دارد به طوری که افراد در مشاغلی که بیشتر ارتباط اجتماعی با مردم دارند، بر روابط اجتماعی خود بیشتر سرمایه‌گذاری می‌کنند، با توجه به اینکه در پرستاری میزان ارتباطات افراد بیشتر است لذا با افزایش سن میزان ارتباطات اجتماعی نیز افزایش می یابد.

برای بررسی فرضیه سوم نتایج حاصل از ضرایب مسیر رابطه معنی داری بین ویژگی فردی سابقه کار و استرس شغلی نشان نداد و فرضیه سوم تحقیق رد شد. نتایج این یافته با مطالعات شرفی و همکاران (۲۵) همسو و با مطالعات خوش اخلاق و همکاران (۲۳)، بابایی حیدرآبادی و همکاران (۲۴) ناهمسو بود. در تبیین رابطه سابقه خدمت با استرس شغلی می‌توان گفت که استرس شغلی را روی هم جمع شدن عامل‌های استرس زا و آن گونه وضعیت های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد نسبت به استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. برای نمونه ، یکی از وضعیت های پراسترس و مرتبط با شغل پرستاری این است که از یک سو پرستاران در معرض خواست‌ها یا فشارهای زیاد در محیط کار قرار بگیرد و از سوی دیگر برای برآوردن این خواست ها وقت محدودی در اختیار داشته باشد و طبیعی است که چون نمی‌توانند از پس انجام آن‌ها برآید با ایرادگیری‌های پی در پی سرپرستان روبه رو و دچار استرس می شود. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود. در این تعریف چند نکته نهفته است: شخص شاغل تا چه اندازه از تجربه برخوردار است (کار آزموده است یا تازه کار)، میزان قدرت و ضعف او در مقابله با شرایط موجود چقدر است و چه نوع شخصیتی از خود در محیط کار نشان می دهد. این تعریف‌ها هریک در نوع خود مناسب است، زیرا یکی به جنبه های معینی از محیط کار تاکید دارد و دیگری به ویژگی‌ها و جنبه های معینی از شخصیت فرد توجه می کند . با این حال، در این دو نوع تعریف یک نکته از قلم افتاده است و آن تاثیر متقابلی است که شخص بر محیط و محیط بر شخص دارد. از این رو تعریفی که از استرس شغلی ارائه می شود چنین است: کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست های محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید.

برای بررسی فرضیه چهارم نتایج ضریب مسیر وجود رابطه معنی دار بین سابقه خدمت و سرمایه اجتماعی را نشان داد و فرضیه چهارم تحقیق تائید گردید. نتایج این تحقیق با مطالعات نادری فر و همکاران (۲۷)، اسدی لاری و همکاران (۲۹) همسو و با نتایج تحقیقات کووالسکی و همکاران (۲۸) ناهمسو بود. سرمایه اجتماعی به زندگی فرد، معنی و مفهوم می‌بخشد و زندگی را لذت بخش‌تر می‌سازد. از سوی دیگر یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی، شغل اوست. شغل پرستاری علاوه بر این که هزینه‌های زندگی فرد را تأمین می‌کند، نیازهای روانی را نیز از قبیل تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی را ارضاء می‌نماید. مفهوم سرمایه اجتماعی که با زمینه اجتماعی ارتباط دارد، به عنوان مؤلفه‌ای جدید، علاوه بر مؤلفه‌های پیشین نظیر عوامل فردی، زیست محیطی و ژنتیکی توجه متخصصان را در سطوح ملی و بین‌المللی جلب کرده است. در تبیین یافته به دست آمده، بنا بر مطالعات کراس و

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

هندفیلد (۲۰۰۶) سرمایه اجتماعی عاملی مربوط به توسعه در سطح فردی و کشوری است. سرمایه اجتماعی در سطح فردی به عنوان منبعی که در درون ساختار اجتماعی کار می‌کند، مورد ملاحظه قرار می‌گیرد. سرمایهٔ اجتماعی در سطح فردی برای کسب نام نیک قدرت و رفاه مادی سودمند است. افراد به منظور دارا داشتن سرمایه اجتماعی می بایستی با دیگران همکاری کنند، دیگرانی که منبع واقعی مزیت برای فرد هستند. صاحبنظران سرمایه اجتماعی اعتقاد دارند که هر چند سرمایه اجتماعی ویژگی جمع دارد؛ ولی از تلاش های فردی افراد در جهت ایجاد اعتماد، روابط و همکاری ناشی می شود.

برای بررسی فرضیه پنجم نتایج ضریب مسیر وجود رابطه معنی دار بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی را نشان داد و فرضیه پنجم تحقیق تائید شد. یافته های این تحقیق با نتایج مطالعات بیگانه و همکاران (۳۰)، زرگر بالای جمع و همکاران (۳۱)، مشتاق عشق و همکاران (۳۲) همسویی داشت. یافته ناهمسو با این یافته در بین مطالعات اخیر مشاهده نگردید. در تبیین این فرضیه می‌توان گفت بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. فشار های روانی وقتی رخ می‌دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد. هر چه خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می‌شود و باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. محیط بشر شامل عوامل فیزیکی اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامت بشر نقش مهمی دارند، یکی از این عوامل برای انسان محیط کار وی است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال بکار می شود. به نظر می آید فرسودگی شغلی با فشارهای روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها وجود داشته باشد؛ هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می‌شود که باعث تجربه ی منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید. نشانه های فروپاشی با فقدان شور و اشتیاق، احساس محرومیت و شکست، غیبت از کار، بی علاقگی نسبت به قبول مسئولیت، افسردگی و علائم جسمانی مشخص می‌شود. برای بررسی فرضیه ششم نتایج ضریب همبستگی وجود رابطه معنی دار بین سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی را نشان داد. نتایج این تحقیق با یافته‌های نادری فر و همکاران (۲۷)، پیری و همکاران (۳۳) و دامغانیان و مقصودی (۳۴) همسویی داشت. یافته ناهمسو با نتایج این تحقیق یافت نشد. در تبیین این فرضیه به نظر می‌رسد سرمایه اجتماعی از طریق کاهش فرسودگی شغلی باعث ارتقای پرستاران شود؛ لذا به نظر می‌رسد تلاش در جهت افزایش و ارتقاء ابعاد سرمایه اجتماعی در میان پرستاران، ضروری است.

برای بررسی فرضیه هفتم نتایج اثر غیرمستقیم میانجی‌گری استرس شغلی در رابطه میان سن کارکنان و فرسودگی شغلی را تائید می کند. با افزایش سن استرس شغلی کاهش پیدا می کند و برطبق نتایج قبلی بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. در نتیجه با افزایش سن پرستاران استرس شغلی کاهش می‌یابد و در ادامه فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد. حرفه‌های وابسته به پزشکی از جمله مشاغلی هستند که به علت مسئولیت تامین راحتی، آسایش و مداوای بیماران تحت تاثیر عوامل مختلف تنش‌زا قرار دارند. مسئولیت کارکنان سلامت در قبال مراقبت از بیماران، رسیدگی به موقعیت‌های اورژانس و اخذ تصمیم درست به ویژه در زمانی که دسترسی به سایرین غیر ممکن یا مشکل است از عوامل استرس‌زا در حرفه‌های پزشکی محسوب می‌شود. وقوع ناگهانی حوادث، سوانح و بیماریهای حاد باعث می‌شود که در اغلب بخشهای بیمارستان، دوره‌های زمانی کاری پر از استرس وتنش توأم با کار فیزیکی زیاد رخ دهد. در کنار این مسائل، نوبت های کاری طولانی، بالابودن ساعات کاری و کم بودن تعداد پرسنل بالینی به نسبت بیماران باعث بروز فشارروانی در بین این گروه از کارکنان می‌شود.

برای بررسی فرضیه هشتم نتایج اثر غیرمستقیم در میانجی گری استرس شغلی در رابطه بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی تائید نشد. در تبیین یافته به دست آمده، فرسودگی شغلی به عنوان ناتوانی برای عمل موثر در شغل توصیف می شود و از نشانه‌های بارز آن خستگی جسمی وعاطفی است. این امر منجر به ایجاد خودپنداره منفی، نگرش

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

منفی نسبت به شغل و بی تفاوتی در هنگام برقراری ارتباط با مراجعان می گردد. از سوی دیگر با افزایش سن با توجه به افزایش تجربه و آگاهی از روش‌های مدیریت زمان و مدیریت موارد بحرانی، میزان استرس شغلی کاهش می یابد. به عبارت دیگر، استرس فشار بسیار زیادی است که به جسم و روان آسیب فراوانی می رساند و افرادی که دچار استرس باشند قادرند هر چیز را تحت کنترل قرار دهند؛ بنابراین احساس بهتری خواهند داشت، اما افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند هیچ امیدی به وقوع تغییرات مثبت در موقعیت خود نمی‌بینند. دوم اینکه تفاوت دیگر میان استرس و فرسودگی در این است که معمولا افراد از اینکه تحت استرس بسیار هستند آگاه اند، ولی همیشه نمی‌توانند متوجه فرسودگی شغلی خود شوند. استرس بر خلاف فرسودگی شغلی، منجر به فقدان انرژی، اختلال اندیشه و آسیب اولیه جسمانی است. حتی ممکن است منجر به مرگ نابهنگام گردد؛ اما فرسودگی موجب کاهش شادمانی وامیدواری، از دست دادن انگیزه، انزوا، افسردگی و آسیب هیجانی می‌گردد. به همین دلیل فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند. از سوی دیگر، با نگاهی به پیامدهای حوادث ناشی از کار، تحقیقات نشان داده است برای کارکنانی که دچار حوادث ناشی از کار شده‌اند، بعد از درمان و بازگشت به شغل، نسبت به قبل از وقوع حوادث ناشی از کار و نسبت به سایر کارکنان، از سطوح بسیار بالای استرس ادراک شده رنج می‌برند، همچنین، نتایج تحقیقات بسیاری در نظرخواهی از کارکنان مراکز صنعتی مختلف آلمان، نشان داده است که کارکنان به شدت از وقوع این حوادث می‌ترسند و دچار استرس و فرسودگی شغلی می‌باشند؛ لذا نقش استرس در رابطه بین سابقه خدمت و افسردگی شغلی کمرنگ می‌شود.

برای بررسی فرضیه نهم تحقیق نتایج اثر غیرمستقیم در بررسی میانجی گیری سرمایه اجتماعی در رابطه بین سن و فرسودگی شغلی کارکنان مورد تائید قرار گرفت. یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد، باورداشتن شاغل به توانایی‌ها و نقاط ضعف خود است. عملکرد موثر، هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام مهارت نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم‌التغییر، مبهم، غیرقابل پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. سرمایه اجتماعی توان سازنده‌ای است که بدان وسیله مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به‌گونه‌ای اثربخش سازماندهی می‌شود. به عبارت دیگر افزایش سن از طریق افزایش سرمایه اجتماعی باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود. تبیین دیگر، اینکه سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی یا بالقوه ای است که حاصل شبکه‌های بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در گروه ها است. شبکه‌ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می کند و آنان را مستحق اعتبار می‌سازد و هر چقدر افراد اعتبار بیشتری داشته باشند، کمتر دچار تنش می شوند که این عامل باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود. در تبیین این یافته می توان گفت افرادی که از سرمایه اجتماعی برخوردارند احساس موفقیت فردی بیشتری دارند، در هنگام کار با استرس کمتری مواجه می‌شوند، میزان استرس موقعیت‌ها را کمتر ارزیابی می‌کنند و توانایی‌های خود را در مقابله با چالش های کاری، مثبت‌تر و کارآمدتر ارزیابی می‌کنند که این عوامل نخست باعث افزایش نگاه مثبت آنان به شغل و محیط شغلی و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود. افرادی که ازسرمایه اجتماعی برخوردارند نقش خود را در سازمان مؤثرتر و کارآمدتر ارزیابی می کنند، به سایر همکاران اعتماد دارند و می دانند که تلاش همه آنها در جهت افزایش کارآیی سازمان می‌باشد. چنین ادراکی از محیط کاری باعث ارزیابی مثبت و سودمند کار که این امر خود باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود.

برای بررسی فرضیه دهم تحقیق نتایج اثر غیرمستقیم در بررسی میانجی‌گری سرمایه اجتماعی در رابطه بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی کارکنان مورد تائید قرار گرفت. سرمایه اجتماعی در نظم، پویایی، سامان اجتماعی و دستیابی به پیشرفت و توسعه موثر است و براساس چگونگی و میزان روابط افراد در قالب مفاهیم مختلفی از جمله میزان اعتماد، تعاملات افراد، حسن نظری که افراد در مورد یکدیگر دارند، امنیت، مشارکت افراد جامعه، صداقت می‌تواند مورد ردیابی و پیگیری قرار گیرد. سرمایه اجتماعی، هنگامی به وجود می‌آید که روابط میان افراد به شیوه‌ای دگرگون می‌شود که کنش را تسهیل می‌کند. سرمایه فیزیکی کاملاً ملموس است و به صورت مادی قابل مشاهده بوده و تجسم یافته است. سرمایه انسانی کمتر ملموس است و

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

در مهارت‌ها و دانشی که فردی کسب کرده است، تجسم می‌یابد. سرمایه اجتماعی کمتر از اینها ملموس است، چون در روابط متقابل میان کنش‌گران متجلی می‌شود. بدین ترتیب می‌توان دریافت که سرمایه اجتماعی دارای خصوصیات ویژه‌ای است که سبب اختلاف مفهومی این سرمایه با سایر سرمایه‌های شناخته شده می‌شود. برای آن‌که سرمایه اجتماعی ایجاد و یا فعال شود باید حداقل دو فرد در جامعه وجود داشته باشند. بنابراین برخلاف سرمایه انسانی، که بر عاملیت فردی تأکید دارد، سرمایه اجتماعی بر شبکه‌ها و روابط بین آنها متکی است. در حالی‌که سایر اشکال سرمایه حتی در یک جامعه تک نفری، اثرات خلاقانه خود را به صورت بالقوه دارا می‌باشد. برای مثال تحصیلات می‌تواند در یک فرد تجلی یابد و یک فرد می‌تواند با سعی و تلاش خود صرفنظر از اینکه دیگران چه می‌کنند، آنرا بدست آورد. اما برای سرمایه اجتماعی این گونه نیست و ایجاد و خلق سرمایه اجتماعی نیاز به وجود نوعی همکاری و تعامل اجتماعی میان مردم و افراد جامعه دارد، لذا افزایش سرمایه اجتماعی در اثر مرور زمان و با گذشت سابقه فرد در محل کار ایجاد می شود. به عبارت دیگر، انباره سرمایه اجتماعی با تغییر بلند مدت در تعداد تعاملات اجتماعی، افزایش خواهد یافت؛ بنابراین مقدار سرمایه اجتماعی تولید شده تابعی از درجه و شدت اشتراک مساعی، سعه صدر، هزینه فرصت زمان صرف شده و بازده انتظاری این سرمایه است. علاوه بر این تولید سرمایه اجتماعی، مانند تولید سایر اشکال سرمایه، بدون هزینه نیست و حداقل ملزومات برای تولید آن عبارت است از زمان و تلاش.

نتیجه گیری

به طور کلی نتایج پژوهش حاکی از آن است که بین ویژگی‌های فردی با فرسودگی شغلی با آزمون نقش میانجی استرس شغلی و سرمایه اجتماعی رابطه معنی دار وجود دارد؛ بنابراین بیمارستان باید به ویژگی های فردی در کاهش فرسودگی شغلی توجه اساسی کند و زمینهٔ بروز سرمایه اجتماعی و کاهش استرس شغلی را در محیط بیمارستان فراهم کند.

پژوهش فوق با محدودیت هایی از جمله عدم کنترل همه متغیرهای ناخواسته که ممکن بود نتایج تحقیق را تحت تاثیر قرار دهند، حاکم نبودن روحیه پژوهش در بین پرستاران و نیز تازگی متغیر های مورد بررسی و عدم دسترسی به مبانی نظری گسترده، روبه رو بود.

با وجود محدودیت های فوق، در این تحقیق یک حوزه مطالعاتی جدید و عالی و در حال رشد گشوده شده است. در این راستا، برخی موضوعات در چهارچوب این مقاله برای تحقیقات آتی قابل شناسایی است. پیشنهادات زیر می تواند بر غنای تحقیقات بعدی در این زمینه بیفزاید. لازم است که در زمینهٔ رابطه ویژگی‌های فردی با فرسودگی شغلی با استفاده از ابزارهای دیگر، پژوهش های بیشتری صورت گیرد و نقش دیگر متغیرهای تعدیل گر و میانجی احتمالی مورد توجه بیشتری قرار گیرد. همچنین پیشنهاد می شود رابطهٔ بین هر یک از مؤلفه های فرسودگی شغلی با سرمایه اجتماعی و استرس شغلی دقیقا مورد تحقیق و بررسی قرار گیرد.

سپاسگزاری

مقاله حاضر مستخرج از پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی با کد اخلاق ۱۳۹۸/۲۱۷ دانشگاه ارومیه می باشد. بدینوسیله از همکاری مسؤولین و پرستاران بیمارستان امام رضا (ع) که در اجرای این تحقیق همکاری نمودند تشکر و قدردانی می‌گردد.

تضاد منافع

این تحقیق فاقد تضاد منافع می باشد.

References

1. Hojjatkhah M, Rezaei, Darkeh, M. Investigating the Relationship between Burnout and Mental Health of Kermanshah Central Prison Staff. Journal of Analytical-Cognitive Psychology, 2014: 5 (21), 17-24. [persian].
2. Rasser, Altmeier, A. Job stress; Translated by Khajehpour, Gholamreza. Tehran: Bazetab Publications, fifth edition. 2013. [persian]
3. Sarmadi Ansar H, Askari A, Ghanbari S. Mental health and burnout, basic components related to the teaching profession. Journal of Humanities Research, 2010: 26 (10), 167-186. [persian].
4. Saatchi M (2010). Psychology of work. Tehran: Editing Publishing, 17th edition. 2010. [persian]
5. Haj Lu, n. Relationship between job stress,

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

burnout and quality of life of employees with organizational satisfaction of Mohaghegh Ardabili University. Journal of New Approach in Educational Management, 2013: 3 (11), 169-184. [persian].

6. Lorenz V, Benatti M, Sabino M. Burnout and stress in nurses in a university hospital of great complexity. Rev Lat Am Enferm, 2010:18:1084-91.
7. Chiron B, Michinov E, Olivier-Chiron E, Laffon M, Rusch E. Job satisfaction, life satisfaction and burnout in French anaesthetists. Journal of Health Psychology, 2010: 15(6):948-58.
8. Maslach C, Schaufeli W.B, Leiter M.P. Job burnout. Annual review of psychology, 2014: 52(1):397-422.
9. Tarcan M, Hikmet N, Schooley B, Top M, Tarcan G.Y. An analysis of the relationship between burnout, sociodemographic and workplace factors and job satisfaction among emergency department health professionals. Applied nursing research, 2017: 34, 40-7.
10. Khamisa N, Oldenburg B, Peltzer K, Ilic D. Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses. International journal of environmental research and public health, 2015: 12(1):652-66.
11. Akman O, Ozturk C, Bektas M, Ayar D, Armstrong M.A. Job satisfaction and burnout among paediatric nurses. Journal of nursing management, 2016: 24(7):923-33.
12. Penney LM, David E, Witt L. A review of personality and performance: Identifying boundaries, contingencies, and future research directions. Human Resource Management Review. 2011: 21(4): 297-310.
13. Taghizadeh, H. Investigating the relationship between individual-social characteristics and job satisfaction of employees. Sociological Studies, 2013: 4 (10), 113-124. [persian].
14. Eurofound. (2012). Fifth European Working Conditions Survey; Eurofound: Dublin, Ireland, 2012
15. Hassani M., Dehghani F., Kazemzadeh M. Investigating the mediating role of political skills and job stress in the relationship between individual accountability and job performance. Journal of Ergonomics, 2016: 4 (3), 50-58. [persian].
16. Robbins S, Judge T. Organizational Behavior. Translated by Zare M. Tehran: Ns Publication; 2009: 2, 99-116.
17. Martin J. (2014). Managing Stress In The Workplace: How To Get Rid Of Stress At Work And Live A Longer Life (Stress Management Techniques). Kindle Edition. Anuj Publishing; 2nd edition (January 24, 2014.
18. Strank J. Stress at Work: Management and Prevention. Butterworth-Heinemann; 2 edition. 24, 2011.
19. Field J. D.M, Gillespie, G.L Succop P. Violence against nurses and its impact on stress and productivity. Nursing economics, 2011: 29 (2):59.
20. Burt R.S, Cook K. Lin N. Social Capital: Theory and Research (SOCIOLOGY AND ECONOMICS). Aldine Transaction; 1 edition. 2009.
21. Nahapiet J. Goshale S. (1998). Social capital,intellectuall capital.and the organizational adventage. 1998.
22. Hamidi, Fayyazin, Soltanian, Heidari, Ahmadpanah, Nazari, Javaheri. The relationship between job stress and the performance of health units in Hamadan Health Center. Journal of Occupational Health Engineering, 2017: 4 (3), 26-33. [persian].
23. Khosh Akhlaq A, Halvani G, Lal F, Mihanpour, H, Moradi, M (2015). Investigating the determination of job stress and the effect of shift work in workers of Yazd pelletizing plant. Journal of Occupational Medicine, 2015: 7 (1), 51-41. [persian].
24. Babaei Hyderabadi A, Mohammadpour H, Fallah Madwari A, Musa Farkhani M, Fallah Madwari, R, Afshin, A. Investigating the situation of job stress and work-related stressors among employees working in one of the spinning factories in the country. Health Quarterly in the field of Shahid Beheshti University of Medical Sciences, 2015: 3 (1), 29-35. [persian].
25. Sharafi H, Gholami P, Sadeghi S, Ghorbani M, Sobhani Q, Rezaei F. Job stress and its related factors in the operating room staff of Bandar Abbas. Journal of Rehabilitation Research in Nursing, 2015: 4 (2), 29-33. [persian].
26. Saeedi Madani, M., Zahabi A. Investigating the relationship between age and social capital and its effect on the level of social vitality among Iranian religious tourists (case study of

Downloaded from ijnv.ir at 2:25 +0430 on Monday July 19th 2021

Mashhad). International Conference on Research in Behavioral and Social Sciences, Turkey - Istanbul, Ilya Capital of Ideas Managers Institute, 2015. [persian].

27. Naderifar, F., Heidari Gorji, M.A. & Heidari Gorji, A.M. A review of the effects of Social Determinants on nursing profession. Clinical Excellence, 2018: 7(4): 1-12. [persian].
28. Kowalski C, Ommen O, Driller E. Pfaff, H. Burnout in nurses - the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion. Journal of Clinical Nursing, 2010: 19(11-12):1654-63.
29. Asadi-Lari M, Hassanzadeh J, Torabinia M, Vaez-Mahdavi M. R, Montazeri A, Ghaem H. Kassani A. Identifying associated factors with social capital using path analysis: A population-based survey in Tehran, Iran (Urban HEART-2). Medical journal of the Islamic Republic of Iran, 2016: 2, 30: 414. [persian].
30. Beiganeh J, Abolghasemi J, Alim Mohammadi A, Torabi, H. The effect of job stress on burnout among nurses. Journal of Knowledge and Health, 2018: 10-18. [persian].
31. Zargar Bala S, Alimurad Nouri M, Daneshvar A. Investigating the relationship between burnout and its dimensions with job stress in Isfahan University of Medical Sciences in 1397. Hospital Quarterly, 2018: 17 (3), 87-99. [persian].
32. Mushtaq Eshghz, Aghainejad A, Peyman A, Amirkhani A, Taghinejad F, Sheikhi The relationship between job stress and burnout in pre-hospital emergency staff. Journal of Hakim Seyed Ismail Jorjani, 2014: 2 (2), 33-41. [persian]
33. Piri I, Zeynali A. The relationship between perceived social support, social capital and quality of life with nurses› burnout. Iranian Journal of Nursing, 2016: 29 (103), 13-23. [persian].
34. Damghanian H., Maghsoudi I. Investigating the effect of social capital on burnout (Case study: Markazi Province Gas Company). International Conference on Business Development and Excellence, Tehran, Vira Capital Institute of Managers, 2014. [persian].