

The mediating role of hardiness and job self-efficacy based on social support in predicting job burnout among staff of a military hospital

Zhara Sharafi¹, Maryam Akbari^{2✉}, Hamzeh Ahmadian², Rafigh Hassani²

Abstract

Background: Burnout is one of the most important unavoidable consequences of work stress, which causes physical fatigue, changes in people's behavior, and their job performance. The aim of this study was the mediating role of hardiness and job self-efficacy based on the social support in predicting burnout.

Materials and methods: This descriptive correlational study was an applied one that was performed on 275 employees of a military hospital in 2019. Data was collected from questionnaires including social support, job independence, and job self-efficacy. Data were analyzed using Structural Equation Modeling (LISREL software) and multivariate analysis of covariance (MANCOVA).

Results: The results showed that the two variables of self-efficacy and hardiness have a direct negative effect on burnout. Also, these two variables have a significant indirect effect on burnout through social support.

Conclusion: Based on the present study, it can be inferred that there is a significant relationship between social support and job self-efficacy. Therefore, it can be implicitly concluded that high job self-efficacy is effective in predicting burnout.

Keywords: Self Efficacy, Social Support, Burnout

Received: 2020/12/7

Accepted: 2021/2/9

How to cite:

Sharafi Z, Akbari M, Ahmadian H, Hassani R. The mediating role of hardiness and job self-efficacy based on social support in predicting job burnout among staff of a military hospital. EBNESINA 2021;23(1):4-14.

1. PhD student of psychology, Islamic Azad University Sanandaj Branch, Sanandaj, Iran

2. Assistant professor, Department of psychology, Islamic Azad University Sanandaj Branch, Sanandaj, Iran
(✉Corresponding author)
Akbari1384@gmail.com

نقش واسطه‌ای سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی بر اساس حمایت اجتماعی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی در کارکنان یک بیمارستان نظامی

زهرا شرفی^۱، مریم اکبری^۲✉، حمزه احمدیان^۲، رفیق حسنی^۲

چکیده

مقدمه: فرسودگی شغلی یکی از مهمترین عواقب اجتناب‌ناپذیر استرس کاری است که به نوبه خود منجر به فرسودگی جسمی، تغییر رفتار و عملکرد شغلی می‌شود. هدف مطالعه حاضر نقش واسطه‌ای سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی بر اساس حمایت اجتماعی در پیش‌بینی فرسودگی است.

روش بررسی: این تحقیق توصیفی همبستگی از نوع کاربردی بود که در سال ۱۳۹۸ بر روی ۲۷۵ نفر از کارکنان یک بیمارستان نظامی انجام شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های حمایت اجتماعی، سخت‌رویی، خودکارآمدی و فرسودگی شغلی استفاده شد. داده‌ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری از طریق نرم‌افزار لیزرل و از آزمون آماری تحلیل کوواریانس چند متغیری مورد تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که دو متغیر خودکارآمدی و سخت‌رویی به شکل مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی معنادار دارند. همچنین این دو متغیر به طور غیرمستقیم از طریق حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی تأثیر معنادار دارند.

بحث و نتیجه‌گیری: بر اساس این تحقیق می‌توان استنباط کرد که بین حمایت اجتماعی و خودکارآمدی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بنابراین به صورت تلویحی می‌توان استنباط کرد که خودکارآمدی شغلی بالا در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مؤثر واقع می‌شود.

کلمات کلیدی: خودکارآمدی، حمایت اجتماعی، فرسودگی شغلی

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی، واحد سنج، دانشگاه آزاد

اسلامی، سنج، ایران

۲. استادیار گروه روانشناسی، واحد سنج، دانشگاه آزاد

اسلامی، سنج، ایران

(مؤلف مسئول) Akbari1384@gmail.com

مقدمه

فرسودگی شغلی با بهداشت روانی یک شخص و میزان کارایی او رابطه دارد. از این رو آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری کارکنان کمک کند. سازمان بخش عمده‌ای از زندگی افراد شاغل را تشکیل می‌دهد. زمانی که محل کار پرتنش باشد، سلامت روانی و اجتماعی فرد تهدید می‌شود و ممکن است او را دچار فرسودگی شغلی کند. فرسودگی شغلی علاوه بر تأثیر منفی بر عملکرد کارکنان و سازمان، سبب می‌شود فرد نسبت به زندگی، خانواده و جامعه بدبین شود [۱]. پژوهش‌هایی که قبلاً انجام گردیده است، ارتباط منفی بین سخت‌رویی با فرسودگی شغلی را نشان دادند [۲-۴]. در اغلب پژوهش‌ها، رابطه بین متغیرهای سخت‌رویی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی (در سازمان‌های مختلف) مورد تأیید قرار گرفته شده است. بسیاری از پژوهشگران مهمترین عامل فرسودگی شغلی را علل بیرونی و محیطی می‌دانند [۵]. باید توجه داشت که علل درونی و شخصیت فرد نیز به عنوان یک عامل بسیار مهم قلمداد می‌شود، بر همین اساس سخت‌رویی و تاب‌آوری به عنوان ویژگی‌های شخصیتی و درونی مثبت در جهت حل مسائل پیش آمده هستند. افراد سخت‌رو دارای سه ویژگی مهم هستند که منجر به حفظ و تداوم روحیه در شرایط سخت شغلی و اعمال برنامه مورد نظر آنان خواهد شد که شامل روحیه مبارزه‌جویی، تعهد و کنترل است. این افراد با داشتن یک روحیه مبارز معتقدند که تغییر، یک امر طبیعی و عادی در زندگی است و این تغییر همراه با توانایی خود شخص منجر به رشد و یادگیری بیشتر و حفظ و بهبود سطح امنیت وی است. داشتن تعهد، قدرت کنترل و پیش‌بینی رویدادهای زندگی را به فرد داده و این آمادگی جهت تغییرات و مشکلات طبیعی، توان مقابله را در فرد افزایش می‌دهد [۶]. حمایت اجتماعی را می‌توان به عنوان هر محرکی دانست که به پیشبرد اهداف فرد تحت حمایت کمک می‌کند [۷]. مطالعات مختلف نشان می‌دهد که حمایت

اجتماعی نقش مهمی در حفظ سلامتی، خودکارآمدی و استقلال شغلی افراد بازی می‌کند [۸]. به طوری که سان و همکاران (۲۰۱۷) [۹]، در مطالعه‌ای خاطر نشان کردند که بین حمایت اجتماعی و مؤلفه‌های حمایت عینی، حمایت ذهنی و میزان بهره‌برداری از حمایت اجتماعی با کیفیت زندگی و مؤلفه‌های آن رابطه معنی‌داری وجود دارد. مرادی و همکاران (۱۳۹۵) [۱۰]، در مطالعه‌ای نشان دادند که خودکارآمدی شغلی نقش واسطه‌ای معناداری در رابطه بین حمایت اجتماعی ادراک شده و سرزندگی، سلامت روانی و تحصیلی دارد. افرادی که حمایت بیشتری را از کارفرمای خود درک کنند، به احتمال زیاد خود را مکلف به جبران زحمات می‌دانند و یکی از راه‌های فرد برای جبران زحمات سازمان، مشارکت مستمر است [۱۱]. حمایت اجتماعی به این مسئله می‌پردازد که فرد در زندگی خود و هنگام مشکلات از هم‌فکری و مساعدتهای اطرفیان خود (خانواده و دوستان و...) بهره‌مند شود و بتواند با آنها احساس نزدیکی کند. در این تحقیق حمایت در برگیرنده کارکردهای حمایتی یعنی شکل‌های متفاوت کمک و یاری است که فرد در صورت داشتن روابط اجتماعی در سطوح مختلف منابع ساختاری حمایت اجتماعی مانند پیوند قوی، شبکه‌های اجتماعی و عضویت گروهی می‌تواند از انواع مساعدت‌ها و کمک‌های عاطفی، ابزاری و اطلاعاتی برخوردار شود. آلروب (۲۰۰۴) [۱۲]، بر اساس مطالعه‌ای که بر روی ۴۷۷ پرستار شاغل در بخش‌های روانی انجام داد، بیان می‌دارد حمایت اجتماعی ادراک شده بهترین راه مواجهه با فرسودگی شغلی است. بیرامی و همکاران (۱۳۹۳) [۱۳]، در تحقیقی که با هدف بررسی رابطه مؤلفه‌های حمایت اجتماعی ادراک شده با فرسودگی شغلی و میزان پیش‌بینی این مؤلفه‌ها در میان پرستاران زن انجام دادند به این نتیجه رسیدند که ابعاد حمایت اجتماعی ادراک شده می‌توانند ۲۹٪ واریانس فرسودگی شغلی پرستاران را تبیین کنند، که در بین منابع حمایتی، مؤلفه‌های خانواده و دوستان سهم معناداری داشتند، یعنی توان پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند اما اشخاص مهم در این پیش‌بینی

سهم معنی داری نداشتند. افراد سخت‌رو با اعتقاد به این که قادر به کنترل و تأثیرگذاری بر روی حوادث پیش‌بینی شده و نشده هستند و با داشتن احساس عمیق درآمیختگی و یا تعهد نسبت به فعالیتی که انجام می‌دهند و باور به اینکه تغییر یک مبارزه هیجان‌انگیز برای رشد بیشتر است، در جهت مبارزه و مقابله با فرسودگی اقدام می‌کنند. اما وجود سخت‌رویی، جهت نداشتن فرسودگی کافی نیست بلکه امر لازم و کافی جهت کاهش فرسودگی و افزایش سخت‌رویی از طریق «از عهده برآیی» خاصی صورت می‌گیرد که با ترکیب پویای این صفات ایجاد می‌شود. خودکارآمدی برای اولین بار در دهه ۱۹۸۰ توسط آلبرت بندورا معرفی شد. طهماسب‌زاده و همکاران (۱۳۹۸) [۱۴]، در پژوهش مدل تأثیر علی خودارزشیابی محوری، استقلال شغلی و سخت‌رویی بر عملکرد شغلی معلمان به این نتیجه رسیدند که بین عملکرد شغلی با سخت‌رویی، استقلال شغلی و خودارزشیابی محوری رابطه‌ای مثبت، مستقیم و معنی‌دار وجود دارد. امیرحسینی و همکاران (۱۳۹۸) [۱۵]، در پژوهش رابطه بین سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی با نقش میانجیگری تاب‌آوری در کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران به این نتیجه رسیدند که سخت‌رویی کارکنان نیروی انتظامی می‌تواند با خودکارآمدی آنها رابطه داشته باشد و ابعاد تاب‌آوری نیز می‌تواند در این رابطه نقش واسطه‌ای ایفا کند. متغیر تاب‌آوری در ارتباط بین متغیر برونزای سخت‌رویی با متغیر درونزای خودکارآمدی نقش واسطه‌گری دارد و تاب‌آوری به طور غیرمستقیم بر خودکارآمدی تأثیرگذار است. حسن‌پور و همکاران (۱۳۹۷) [۱۶]، در پژوهش تبیین نقش خودکارآمدی در رابطه بین فرسودگی شغلی و توانمندی روانشناختی نشان دادند که بین توانمندسازی روانشناختی و خودکارآمدی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد و بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی نیز رابطه منفی و معنادار وجود دارد. در پژوهش یزدانبخش و همکاران (۱۳۹۷) [۱۷]، با عنوان «رابطه سرمایه روانشناختی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی» به این نتایج دست یافتند که بین سرمایه روانشناختی و مؤلفه‌های آن

و سخت‌رویی و مؤلفه‌های آن (تعهد و کنترل) با فرسودگی شغلی بُعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنادار و با فرسودگی شغلی بُعد موفقیت فردی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد، اما بین مؤلفه چالش با ابعاد فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود نداشت که تمامی این مقادیر در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج این پژوهش نشان داد میان سرمایه روانشناختی و سخت‌رویی به عنوان یک ویژگی شخصیتی و فرسودگی شغلی به عنوان یک آسیب شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و می‌توان از روی سخت‌رویی و سرمایه روانشناختی و مؤلفه‌های آن به پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرداخت. جعفری و همکاران (۱۳۹۷) [۱۸]، در تحقیق خود که با هدف بررسی رابطه خودکارآمدی، تاب‌آوری و عمل به باورهای دینی با فرسودگی شغلی در پرستاران انجام شد، نشان داد که بین خودکارآمدی، تاب‌آوری و عمل به باورهای دینی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون تحلیل رگرسیون چندگانه نشان داد که متغیرهای عمل به باورهای دینی، تاب‌آوری و خودکارآمدی روی هم‌رفته قادر به تبیین ۵۵٪ از واریانس فرسودگی شغلی هستند. اسکالویک (۲۰۱۰) [۱۹]، در مطالعه خود با عنوان رابطه بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی در معلمان، نشان داد که خودکارآمدی بالا در معلمان پیش‌بینی کننده سطوح پایین علائم فرسودگی شغلی در آنان است.

ضرورت و اهمیت پژوهش حاضر این است که، کم‌توجهی یا بی‌توجهی نسبت به اصول بهداشت روانی و جسمی در شغل، حمایت اجتماعی، انگیزه و خودکارآمدی شغلی منجر به ایجاد فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود، زیرا اعتقاد به بهبود کیفیت و کمیت روابط متقابل را کم‌رنگ می‌کند و ارتباط کمتر در محیط کار باعث کاهش نشاط و رفاه کارکنان می‌گردد. در پژوهش حاضر محقق بر آن است که متغیرهای تأثیرگذار در پیش‌بینی فرسودگی شغلی را به صورت مستقیم یا غیرمستقیم بررسی کند. با توجه به مباحث فوق، هدف این پژوهش بر آن است که نشان دهد ارتباط ساختاری متغیرهای مورد مطالعه این

پژوهش درصدد پاسخگویی به این سؤالات است که آیا نقش واسطه‌ای خودکارآمدی شغلی با سخت‌رویی بر اساس حمایت اجتماعی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان وجود دارد؟ ضمناً ابعاد اصلی را چگونه می‌توان با توجه به میزان ارتباط کارکنان با سایر افراد یا فعالیت‌ها و خودکارآمدی شغلی مورد بررسی قرار داد؟ در پژوهش حاضر محقق بر آن است که متغیرهای تأثیرگذار بر پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان را بررسی کند. با توجه به تعاریف، نظریات، دیدگاهها و پژوهش‌های داخلی و خارجی مطرح شده باید اذعان داشت که کارکنان نقش بسزایی در رشد و بهره‌وری سازمان دارند، بنابراین شناسایی و شناخت ویژگی‌های شخصیتی، سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی آنها حائز اهمیت فراوان است.

روش بررسی

این پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است که ارتباط بین متغیر پیش‌بین و ملاک و میانجی مورد بررسی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان درمانی یک بیمارستان نظامی در شهر تهران در سال ۱۳۹۸ بود. کارکنان درمانی شامل متخصصین، پزشک عمومی، پرستاران، پیراپزشکان، بهیاران، کمک بهیاران و کمک کاران است. با استفاده از جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه ۲۷۵ نفر، که این تعداد از طریق روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از جامعه آماری انتخاب شدند. در این نمونه‌گیری، ابتدا طبقات مورد نظر را تعیین و سپس تعداد مشخصی از آزمودنی‌ها را به طور تصادفی از هر طبقه انتخاب شدند. در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه‌های خودکارآمدی شغلی، سخت‌رویی و فرسودگی شغلی استفاده شد.

پرسشنامه حمایت اجتماعی توسط واکس، فیلیپس، هالی، تامپسون، ویلیامز و استوارت در سال ۱۹۸۶ بر مبنای تعریف کوب از حمایت اجتماعی ساخته شد. به گفته کوب، حمایت اجتماعی به میزان عشق، کمک و توجه اعضای خانواده، دوستان و دیگران اشاره دارد. این پرسشنامه دارای ۲۳ گویه و

۴ معیار امتیازدهی که نمره‌گذاری آن به از بسیار موافق (نمره ۴) تا بسیار مخالف (نمره ۱) است. نمرات بین ۶۹ تا ۹۲ حمایت اجتماعی بالا، نمرات بین ۴۶ تا ۶۹ حمایت اجتماعی متوسط و نمرات بین ۲۳ تا ۴۶ حمایت اجتماعی پایین است. این آزمون در مطالعه ابراهیمی قوام آبادی (۱۳۷۱) [۲۰]، بر روی ۱۰۰ دانشجو و ۲۰۰ دانش‌آموز اجرا شد. پایایی آزمون در نمونه دانشجویی در کل مقیاس ۰/۹۰ و در نمونه دانش‌آموزی ۰/۷۰ و در آزمون مجدد در دانش‌آموزان پس از شش هفته ۰/۸۱ بود. در پژوهش خباز و همکاران (۱۳۹۳) [۲۱]، ضریب آلفای محاسبه شده برای این پرسشنامه ۰/۷۴ به دست آمد. همچنین میزان همسانی درونی پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۰/۷۱ به دست آمد.

پرسشنامه استاندارد خودکارآمدی شغلی توسط بندورا در سال ۱۹۷۷ ساخته شد. این پرسشنامه شامل ۸ سؤال هفت گزینه‌ای که نمره‌گذاری آن از کاملاً مخالفم (نمره ۱) تا کاملاً موافقم (نمره ۷) است. نمره بین ۸ تا ۲۰ میزان خودکارآمدی شغلی افراد در حد ضعیفی است. نمره بین ۲۰ تا ۳۶ میزان خودکارآمدی شغلی افراد در حد متوسطی است. نمره بالاتر از ۳۶ میزان خودکارآمدی شغلی افراد در حد خوبی است. این پرسشنامه تک مؤلفه‌ای است، که به دو طریق می‌توان از تحلیل این پرسشنامه استفاده کرد: ۱) تحلیل بر اساس مؤلفه‌های پرسشنامه؛ و ۲) تحلیل بر اساس میزان نمره به دست آمده. اعتبار یا روایی با این مسئله سر و کار دارد که یک ابزار اندازه‌گیری تا چه حد چیزی را اندازه می‌گیرد که ما فکر می‌کنیم. در پژوهش سارجی^۱ (۲۰۱۵) [۲۲]، پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و روایی پرسشنامه توسط متخصصان تأیید شده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ^۲ در سال ۱۹۸۱ توسط ماسلاچ برای معلمان ساخته شد. این ابزار، پرسشنامه‌ای است که جهت سنجش میزان فرسودگی شغلی در کارکنان مشاغل

1. Surjei

2. Maslach Burnout Questionnaire

مختلف سازمانی و نیز مقایسه سطوح فرسودگی شغلی افراد سازمانی و نیز افراد و گروه‌های پژوهشی مختلف است. این پرسشنامه دارای ۲۲ سؤال است و نمره‌گذاری آن بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای از صفر (هرگز) تا شش (خیلی زیاد) است. این پرسشنامه دارای سه خرده مقیاس است که شامل خستگی عاطفی یا هیجانی، شخصیت زدایی (مسخ شخصیت) و فقدان کفایت فردی هستند. پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۸۷٪ توسط ماسلاچ (۱۹۸۱) ذکر شده است. در پژوهش ماسلاچ (۱۹۸۱) [۲۳]، روایی خارجی پرسشنامه توسط متخصصان تأیید شده است. همچنین میزان همسانی درونی پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۰/۷۹ به دست آمد.

پرسشنامه سخت‌رویی توسط کوباسا و همکارانش در سال ۱۹۷۹ برای اندازه‌گیری سخت‌رویی (مقیاس بررسی دیدگاه‌های شخصی) تهیه و تنظیم شده است. این مقیاس یک پرسشنامه ۵۰ آیتی است که سه خرده آزمون را در بر می‌گیرد. همچنین بر اساس مقیاس درجه‌بندی در طیف لیکرت طراحی شده و دارای دامنه صفر تا ۳ است و نمره‌گذاری آن از «اصلاً صحیح نیست» (نمره صفر) تا «کاملاً صحیح است» (نمره ۳) است. نمرات بین ۰ تا ۶۶ نشان دهنده پایین بودن سخت‌رویی، بین ۶۶ تا ۱۳۲ نشان دهنده متوسط بودن سخت‌رویی و نمرات ۱۳۲ به بالا نشان دهنده بالا بودن سخت‌رویی است. سخت‌رویی که ریشه در فلسفه وجودی دارد مقیاسی است که میزان تمایل فرد را به ایجاد پیوند با خویش و جهان بیرونی نشان می‌دهد. آزمون سخت‌رویی توسط قربانی در سال ۱۳۷۱ ترجمه و روایی صوری و محتوایی آن محاسبه شده. برای پایایی ضریب اعتبار کنترل، تعهد و چالش به ترتیب ۷۰٪ و ۵۲٪ و ۵۲٪ به دست آمد این ضرایب برای کل صفت سخت‌رویی ۷۵٪ محاسبه شده است [۲۴]. همچنین میزان پایایی این پرسشنامه بر اساس آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر ۷۶٪ به دست آمد.

در این پژوهش، برای تأیید ابعاد متغیرهای مستقل و وابسته

تحقیق، از تکنیک تحلیل عاملی تأییدی^۱ و با استناد به روایی سازه‌ای استفاده شده است. روایی سازه‌ای و ارزیابی آن به موضوع ساختار و دارایی‌های نظری سازه و انعکاس تجربی آن در وسیله اندازه‌گیری و داده‌های حاصله می‌پردازد. روایی سازه‌ای دلالت بر شواهد تجربی برای قضاوت در مورد این که آیا آنچه که مورد سنجش قرار می‌گیرد، واقعاً سنجش همان چیزی است که قصد سنجش آن را دارد.

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها هم از شاخص‌های توصیفی شامل میانگین و انحراف معیار استفاده شد و سپس برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های استنباطی شامل پیرسون، تحلیل معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار لیزرل ۸/۸ و تحلیل کوواریانس چند متغیری با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۰ استفاده شد.

یافته‌ها

در مجموع نمونه‌ای به حجم ۲۷۵ نفر در این پژوهش شرکت داشتند. ۶۴٪ از افراد شرکت کننده مرد بودند. ۴۱/۱٪ از شرکت کنندگان در دامنه سنی بین ۳۱ الی ۴۰ سال قرار داشتند. ۴۷/۳٪ افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس بودند. ۲۸/۷٪ از افراد مورد مطالعه ۱۱ تا ۱۵ سال سابقه کار داشتند. (جدول ۱) همانطور که در جدول ۲ مشاهده می‌شود میانگین حمایت اجتماعی ۷۴/۴۸، خودکارآمدی شغلی ۱۹/۵۶ و سخت‌رویی ۱۰۶/۷۶ است. همچنین نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنف در جدول حاکی از این است که توزیع داده‌ها متغیرهای مورد مطالعه نرمال نیست. در خصوص معنی‌دار شدن آماره Z کولموگروف اسمیرنف می‌توان چنین عنوان کرد که چون این شاخص، آزمونی مبتنی بر تعداد نمونه‌ها است، بنابراین با افزایش تعداد نمونه‌های مورد مطالعه نرمال بودن توزیع متغیرهای فوق را با توجه به پایین بودن مقدار شاخص‌های کجی و کشیدگی گزارش شده و بر خلاف شاخص عددی به

1. Confirmatory Factor Analysis (CFA)

جدول ۱- آماره‌های توصیفی شرکت‌کنندگان پژوهش

متغیرهای جمعیت شناختی	فراوانی	درصد
جنسیت		
مرد	۱۷۶	۰/۶۴
زن	۹۹	۰/۳۶
سن		
۲۰-۳۰	۸۰	۲۹/۱
۳۱-۴۰	۱۱۳	۴۱/۱
۴۱-۵۰	۸۲	۲۹/۸
مدرک		
دیپلم	۷۲	۲۶/۲
لیسانس	۱۳۰	۴۷/۳
فوق لیسانس	۸	۲/۹
دکتر	۱۰	۳/۶
پسا دکترا	۵۵	۲۰/۰
سابقه کار		
۱-۵ سال	۲۳	۸/۴
۶-۱۰ سال	۵۰	۱۸/۲
۱۱-۱۵ سال	۷۹	۲۸/۷
۱۶-۲۰ سال	۶۵	۲۳/۶
۲۱-۲۵ سال	۴۴	۱۶/۰
۲۶-۳۰ سال	۱۴	۵/۱

دست آمده با توجه به قضیه حد مرکزی توجیه کرد. در قضیه حد مرکزی نشان داده شده است که تحت شرایط خاص، مجموع مقادیر به دست آمده از متغیرهای مختلف، که هر یک از آنها دارای پراکندگی متوسط و متناهی هستند، با افزایش تعداد متغیرها توزیع بسیار نزدیک به توزیع طبیعی خواهد بود. جدول ۳ همبستگی بین متغیرهای پژوهش را نشان می‌دهد.

برای بررسی سؤال تحقیق در مورد برآزش نقش واسطه‌ای سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی بر اساس حمایت اجتماعی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی از روش تحلیل عاملی استفاده شده است. تحلیل عاملی به عنوان یکی از ابزارها و روش‌های آماری به حساب می‌آید که روان‌شناسان در جاهای مختلف از آن استفاده کرده‌اند. اساس نظریه تحلیل عاملی بر روی این فرضیه استوار است که مجموعه‌ای از متغیرها به شکل تعداد کمتری از متغیرهای فرضی ظاهر می‌شوند که در واقع تقلیل متغیرهای بیشتر به متغیرهای کمتر (متغیرهای فرضی در قالب عامل‌ها)

جدول ۳- ماتریس همبستگی پیرسون را برای متغیرهای پژوهش

خودکارآمدی	سخت‌رویی	حمایت اجتماعی
۱		
سخت‌رویی	۰/۴۹۱**	۱
حمایت اجتماعی	۰/۱۳۹**	۰/۳۱۸**

$p < ۰/۰۱^{**}$

جدول ۲- شاخص‌های مرکزی، پراکندگی و آماره Z متغیرهای پژوهش

متغیرها	میانگین و انحراف معیار کجی	کشیدگی	آماره Z	مقدار p
حمایت اجتماعی	۷۴/۴۸±۸/۱۹	-۰/۸۸۱	۱/۱۵۲	۰/۰۰۱
خودکارآمدی شغلی	۱۹/۵۶±۸/۷۳	۱/۳۷۵	۱/۱۹۸	۰/۰۰۱
سخت‌رویی	۱۰۶/۷۶±۱۹/۳۲	۰/۷۳۴	۱/۱۸۳	۰/۰۴۵

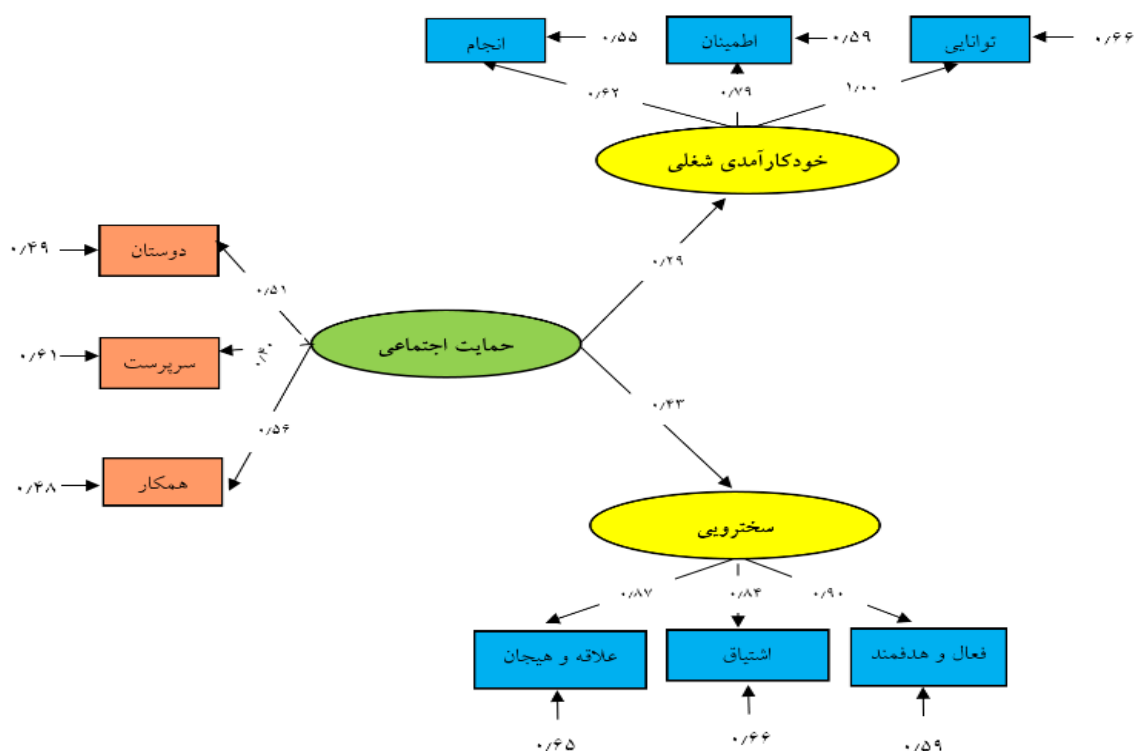
کار اصلی این روش آماری است. هدف از تجزیه عاملی، تبیین و تشریح ساختارهای کوواریانس مابین تعداد زیادی از متغیرهای مشاهده شده توسط چند متغیر مکنون است با ذکر این نکته که، ماتریس‌های مورد محاسبه در تحلیل عاملی مشابه با رگرسیون است ولی با این تفاوت که، در رگرسیون چند متغیره یک متغیر وابسته مشاهده شده اندازه‌گیری می‌شود که توسط عده‌ای از متغیرهای مستقل مورد تبیین قرار می‌گیرد در حالی که، متغیرهای متعدد در آنالیز عاملی بدون در نظر گرفتن نوع متغیر (وابسته و مستقل) به ساخت اصلی متغیرها از نظر مشابهت‌ها و مغایرت‌ها پرداخته می‌شود.

داده‌های این تحقیق با استفاده از نرم افزار لیزرل تجزیه و تحلیل شدند. به همین منظور ابتدا داده‌ها از طریق نرم افزار SPSS وارد محیط PRELIS شدند. سپس پارامترهای مدل بر اساس مدل نظری پژوهشگر ثابت نگه داشته شدند. بررسی ضرایب مسیر و مقادیر استاندارد شده آنها و همچنین شاخصهای T مربوط به آنها (جدول ۴) نشان داد اثر مستقیم حمایت اجتماعی با نقش میانجی خودکارآمدی شغلی و سخت‌رویی نیز معنی‌دار است. لازم به ذکر است که شاخص T برابر ۱/۹۶ و بالاتر معنی‌دار است. ضرایب مسیر استاندارد شده و شاخص‌های T مربوط به آنها در جدول ۴ ارائه شده است.

بررسی نتایج جدول ۴ حاکی از آن است که ضرایب گاما نشان می‌دهد مسیرهای مستقیم حمایت اجتماعی، خودکارآمدی شغلی و سخت‌رویی از نظر آماری معنی‌دار است ($p < ۰/۰۵$). به عبارت دیگر حمایت اجتماعی از طریق خودکارآمدی شغلی می‌تواند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند و در واقع با افزایش نمرات افراد در حمایت اجتماعی، خودکارآمدی شغلی آنها نیز

جدول ۴- برآوردها و مشخصات کلی مدل

متغیرهای پژوهش	شاخص T	برآورد استاندارد	اثر مستقیم
حمایت اجتماعی - خودکارآمدی شغلی	۲/۰۲	۰/۲۶	۰/۲۶
حمایت اجتماعی - سخت‌رویی	۵/۴۳	۰/۴۳	۰/۴۳



شکل ۱- مدل نهایی پس از برازش مدل نظری با داده‌ها به همراه ضرایب مسیر استاندارد شده

افزایش می‌یابد و به دنبال آن نمره فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد. همچنین حمایت اجتماعی از طریق سخت‌رویی، فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند و در واقع با افزایش نمرات افراد در حمایت اجتماعی، نمرات سخت‌رویی آنها نیز افزایش می‌یابد و به دنبال آن نمره فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که نقش واسطه‌ای سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی بر اساس حمایت اجتماعی قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی است. به عبارتی، با افزایش یا کاهش نمرات سخت‌رویی و خودکارآمدی شغلی در افراد پیش‌بینی فرسودگی شغلی، به مراتب افزایش یا کاهش می‌یابد. همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین حمایت اجتماعی و خودکارآمدی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد و خودکارآمدی به عنوان نقش میانجی با فرسودگی شغلی رابطه دارد و می‌تواند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. در این خصوص، بوگلر و

سوماچ^۱، (۲۰۱۴) [۲۵]، دریافتند که احساس خودکارآمدی پیش‌بینی کننده مهمی برای تعهد و رضایت شغلی کارکنان محسوب می‌شود. تحقیقات نشان داده است که خودکارآمدی شغلی پیش‌بینی کننده مهمی برای کاوش شغلی، بالندگی شغلی و ثبات در الگوهای شغلی (گیانوکوس^۲، ۲۰۱۳) [۲۶]، و در نهایت عملکرد شغلی (جادی و بون^۳، ۲۰۰۱) [۲۷]، به شمار می‌آید. خودکارآمدی به عنوان باورهای افراد به توانایی‌های خود در انجام موفقیت‌آمیز وظایف مختلف تعریف می‌شود [۲۸]. خودکارآمدی شغلی نیز به عنوان قضاوت فرد در مورد توانایی خود برای انجام اصل تکالیف در چارچوب شغلی و حرفه‌ای معین تعریف شده است و همچنین، خودکارآمدی شغلی از انگیزش و رفتار تأثیر می‌گیرد و به طور متقابل بر آنها اثر می‌گذارد و سطوح بالای آن موجب افزایش مشارکت فرد در تکالیف و رفتارهای شغلی می‌گردد [۲۹]. حمایت اجتماعی در محیط کاری مثل محیط درمانی و بهداشتی نه تنها میزان

1. Bogler & Somech
2. Gianakos
3. Judge & Bono

فشارهای شغلی را کاهش می‌دهد بلکه همچنین در رابطه بین فشار و محرک‌های استرس‌آور شغلی نقش مثبتی ایفا می‌کند و باعث سخت‌رویی شغلی بالایی می‌شود؛ چنان که حمایت اجتماعی بالا به عنوان مانعی در برابر اثرات استرس‌آورها روی ناخشنودی شغلی، تمایلات کناره‌گیری از شغل عمل می‌کند و سخت‌رویی کارکنان را نسبت به مشکلات وارده زیاد می‌کند در حالی که فقدان حمایت اجتماعی و فقدان ارتباطات مناسب منجر به فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود [۳۰]. سخت‌رویی می‌تواند ناشی از حمایت اجتماعی بالایی باشد که به صورت متغیر میانجی نقش مهمی در شغل افراد داشته باشد. در این زمینه تحقیقات نیز نشان می‌دهد که بین خرده مقیاس‌های حمایت اجتماعی (حمایت خانواده، دوستان، و دیگران) و رضایت شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد [۳۱]. سخت‌رویی به عنوان یک ویژگی شخصیتی باعث می‌شود که افراد سخت‌رو، فرسودگی شغلی را به جای اینکه تهدید آمیز تلقی کنند به عنوان موقعیتی برای مبارزه ارزیابی کنند. آنها احساس تعهد بیشتری به کارشان و خودشان دارند حس می‌کنند که کنترل زیادی بر روی زندگی‌شان دارند و فرسودگی را به عنوان فرصت‌های بالقوه برای تغییر ارزیابی می‌کنند [۳۲]. همچنین نتایج این تحقیق نشان داد که حمایت اجتماعی با میانجی سخت‌رویی و خودکارآمدی می‌تواند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. نتایج حاضر به صورت غیر مستقیم با تحقیق آلبرت^۱ و همکاران، همسو است [۳۳].

در تبیین این یافته‌ها می‌توان گفت که حمایت اجتماعی به عنوان یکی از مکانیسم‌های مقابله‌ای و عاطفه نگر دارای قدرت بالایی بر اکثر زمینه‌های زندگی مخصوصاً در زمینه کاری است. حمایت اجتماعی می‌تواند به صورت حمایت روانی و احساسی، اطلاعاتی، ملموس و معاشرتی ارائه شود. ناتوانی جسمی و روانی ناشی از مسائل کاری از نظر جامعه اهمیت فوق‌العاده‌ای دارد زیرا کسانی که قادر به ادامه حیات و حفظ شغل نباشند،

باید به وسیله دیگران حمایت شوند. این حمایت می‌تواند حمایت عاطفی، اطلاعاتی و ابزاری باشد. همچنین در محیط کاری واقع در مجتمع پزشکی و بهداشتی کارکنان با وجود ادراک فشار کاری دچار استرس شغلی بیشتر می‌شوند و استرس شغلی بالا در کیفیت عملکرد آنها تأثیر منفی خواهد گذاشت لذا در این میان تنها کارکنانی مقاومت نشان می‌دهند که حمایت اجتماعی خوبی دارند. همچنین افرادی که علاقه زیادی به شغل‌شان دارند توانایی کار در این محیط طاقت فرسا را دارند.

همچنین نتایج تحقیق حاضر نشان داد که بین حمایت اجتماعی و خودکارآمدی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد. بنابراین به صورت تلویحی می‌توان استنباط کرد که خودکارآمدی شغلی بالا در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مؤثر واقع می‌شود. با بررسی نتایج این مطالعه می‌توان برای از بین بردن فرسودگی شغلی از طریق خودکارآمدی شغلی، حمایت اجتماعی، سخت‌رویی را هدف قرار داد و با آموزش در این زمینه می‌توان این توانایی را در کارکنان تقویت کرد و مانع از فرسودگی شغلی آنان شد.

از محدودیت‌های این تحقیق می‌توان به کمبود ادبیات و تحقیقات پیشین به خصوص در محیط‌های نظامی در ایران اشاره نمود. همچنین به دلیل محدود بودن جامعه آماری پژوهش به کارمندان مراکز درمانی بود، تعمیم نتایج آن باید با احتیاط صورت گیرد. یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش حاضر، محدودیت ذاتی پرسشنامه‌هاست، زیرا پرسشنامه‌ها ممکن است نتوانند نگرش پاسخ دهندگان را دقیقاً منعکس نماید. عدم کنترل نحوه پاسخگویی به پرسشنامه‌ها مانند خستگی پاسخ دهندگان، بی احتیاطی، عدم صداقت، عجله و غیره و نیز بسته بودن گزینه‌های موجود برای پاسخ دادن به عبارات پرسشنامه تحقیق حاضر، باعث محدود شدن پاسخ‌دهندگان می‌شود و به آنها اجازه پاسخ بیشتر داده نمی‌شود تا نظرات خود را توضیح دهند.

آموزش روش‌های حمایتی به دست اندرکاران و مدیران سازمان‌ها جهت یاری نمودن به کارکنان پیشنهاد می‌شود. افراد

1. Albrecht

جمع‌آوری اطلاعات بیشتر استفاده شود. پیشنهاد می‌شود در پژوهش‌های آتی اثرات احتمالی متغیرها و عوامل دیگری از جمله متغیرهای روانی و عاطفی کنترل گردد.

تشکر و قدردانی

این مقاله در دانشگاه آزاد اسلامی- واحد سنندج با کد اخلاق IR.IAU.SDJ.REC.1399.010 به تصویب رسیده است. بدین وسیله از کلیه مسئولان و تمام کارکنانی که در انجام این پژوهش همکاری کردند تشکر و سپاسگزاری می‌نماییم.

تعارض در منافع

بین نویسندگان هیچگونه تعارضی در منافع انتشار این مقاله وجود ندارد.

نمونه این پژوهش، پس از آگاهی از نتیجه این مطالعه، به وجود این مسئله مهم در کیفیت زندگی و امید به زندگی خود پی بردند که دارا بودن برخی ویژگی‌های شخصیتی مانند خودکارآمدی و حمایت اجتماعی و سخت‌رویی در امر تسهیل شغلی و دستیابی به کیفیت کاری دخیل است؛ چرا که در این مطالعه این نتیجه روشن شد که سخت‌رویی، حمایت اجتماعی، خودکارآمدی شغلی باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. نتایج این تحقیق در سازمانهای دیگر انجام شود و نتایج با مطالعه حاضر مقایسه شود. راه اندازی کلینیکهای مشاوره در بیمارستان‌ها و ارائه مشاوره به کارکنان می‌تواند در پیشگیری فرسودگی شغلی بسیار مؤثر و مفید باشد.

پیشنهاد می‌شود پژوهش حاضر بر روی سایر افراد انجام شود تا تعمیم نتایج با اطمینان بیشتری صورت گرفته و امکان مقایسه نتایج فراهم گردد. پیشنهاد می‌شود که در تحقیقات آینده، همراه با پرسشنامه، از یک مصاحبه کیفی برای

References

1. Koochi K. Explaining the impact of social capital, psychological capital, and organizational climate, and job experience on job burnout (case study: Faculty Members of Tabriz University). Journal of applied sociology. 2020; 31(2):77-94. [Persian] doi:10.22108/JAS.2019.116361.1664.
2. Shakeriniya I. The relationship between ethical conflicts, moral distress, and occupational stress in nurses. Iranian journal of medical ethics history of medicine. 2011; 4(1):56-69. [Persian]
3. Aghajani MJ, Tizdast T, Abbas Ghorbani M, Bajvar M. Relationship between hardiness and nurses' professional burnout. Journal of holistic nursing midwifery. 2013; 23(2):1-7. [Persian]
4. Soares JJ, Grossi G, Sundin O. Burnout among women: associations with demographic/socio-economic, work, life-style and health factors. Archives of women's mental health. 2007; 10(2):61-71. doi:10.1007/s00737-007-0170-3
5. Cheung P, Spears G. Reliability and validity of the Cambodian version of the 28-item General Health Questionnaire. Social psychiatry and psychiatric epidemiology. 1994; 29(2):95-99. doi:10.1007/bf00805629
6. Feizeh A, Dabaghi P, Goudarzi N. The efficacy of mindfulness-based stress reduction training in the stress, anxiety, depression and psychological well-being of military personnel. Journal of military psychology. 2015; 6(21):5-14. [Persian]
7. Marquez B, Anderson A, Wing RR, West DS, Newton RL, Meacham M, et al. The relationship of social support with treatment adherence and weight loss in Latinos with type 2 diabetes. Obesity. 2016; 24(3):568-575. doi:10.1002/oby.21382
8. Bélanger E, Ahmed T, Vafaei A, Curcio CL, Phillips SP, Zunzunegui MV. Sources of social support associated with health and quality of life: a cross-sectional study among Canadian and Latin American older adults. BMJ Open. 2016; 6(6):e011503. doi:10.1136/bmjopen-2016-011503
9. Sun N, Lv DM, Man J, Wang XY, Cheng Q, Fang HL, et al. The correlation between quality of life and social support in female nurses. Journal of clinical nursing. 2017; 26(7-8):1005-1010. doi:10.1111/jocn.13393

10. Moradi M, Dehghanizadeh MH, Soleimani Khashab AA. Perceived social support and academic life, the mediating role of academic self-efficacy beliefs. *Learning Journal*. 2016; 7(1):1-24. [Persian]
11. Choi H, Chiu W. Influence of the perceived organizational support, job satisfaction, and career commitment on football referees' turnover intention. *Journal of physical education sport*. 2017; 17:955-959. doi:10.7752/jpes.2017.s3146
12. AbuAlRub RF. Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholarship*. 2004; 36(1):73-78. doi:10.1111/j.1547-5069.2004.04016.x
13. Bayrami M, Movahedi M, Movahedi Y, Azizi A, Mohammadzadigan R. The role of perceived social support in the prediction of burnout among nurses. *Quarterly journal of nursing management*. 2014; 3(1):27-34. [Persian]
14. Tahmasebzadeh Sheikhlar D, Azimpour E, Sheikhi M. Model of causal impact of axis self-assessment, job independence and job hardiness on teachers' job performance. *Journal of educational measurement & evaluation studies*. 2019; 9(25):199-228. [Persian]
15. Amir Hoseini E, Hasani M, Edrisi H, Siavash Poor S, Hassani H. The relationship between hardiness and self-efficacy with the mediating role of resilience in Islamic Republic of Iran law enforcement staff. *Resource Management in Police*. 2019; 7(1):161-184. [Persian]
16. Abi Hassanpour M, Pour S, Ghayour M. Explanation the role of self-efficacy in the relationship between job burnout and psychological empowerment. *Transformation Management Journal*. 2018; 10(2):179-202. doi:10.22067/PMT.V10I2.65710. [Persian]
17. Yazdanbakhsh K, Moradi A, Bastami E. Relationship between psychological capital and hardiness with burnout. *Rooyesh-e-Ravanshenasi*. 2018; 7(8):181-202. [Persian]
18. Jafari E, Heshmati R, Faghani R, Tanghestani M. The predictive role of self-efficacy, resiliency and practice of religious beliefs in job burnout of nurses. *Journal of Urmia Nursing Midwifery Faculty*. 2018; 16(3):188-196. [Persian]
19. Skaalvik EM, Skaalvik S. Teacher self-efficacy and perceived autonomy: relations with teacher engagement, job satisfaction, and emotional exhaustion. *Psychological reports*. 2014; 114(1):68-77. doi:10.2466/14.02.PR0.114k14w0
20. Ebrahimi Ghavam S. The relationship between resiliency and job satisfaction in the teachers of conventional and exceptional schools in Tehran. *Psychology of exceptional people*. 2011; 1(1):67-82. [Persian]
21. Karimi Y, Bashirpur M, Khabbaz M, Hedayati AA. Comparison between perfectionism and social support dimensions and academic burnout in students. *Procedia-Social Behavioral Sciences*. 2014; 159:57-63. doi:10.1016/j.sbspro.2014.12.328
22. Saragih S. The effects of job autonomy on work outcomes: Self efficacy as an intervening variable. *International research journal of business studies*. 2011; 203-215. 4(3). doi:10.21632/irjbs.4.3.203-215
23. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, Schaufeli WB, Schwab RL. *Maslach burnout inventory*. Vol 21: Consulting psychologists press Palo Alto, CA; 1986 .
24. Ghaseri R, Sarandi P, Gholmohammad Nejad GR, Eyvaziyan F. The relational study of emotional intelligence and hardiness among teachers of Sarab city. *Journal of educational sciences*. 2011; 4(16):69-80. [Persian]
25. Bogler R, Somech A. Influence of teacher empowerment on teachers' organizational commitment, professional commitment and organizational citizenship behavior in schools. *Teaching and teacher education*. 2004; 20(3):277-289. doi:10.1016/j.tate.2004.02.003
26. Gianakos I. Patterns of career choice and career decision-making self-efficacy. *Journal of vocational behavior*. 1999; 54(2):244-258. doi:10.1006/jvbe.1998.1668
27. Judge TA, Bono JE. Relationship of core self-evaluations traits--self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability--with job satisfaction and job performance: a meta-analysis. *Journal of applied psychology*. 2001; 86(1):80-92. doi:10.1037/0021-9010.86.1.80
28. Mankan T, Erci B, Bahçecioglu Turan G, Aktürk Ü. Turkish validity and reliability of the Diabetes Self-Efficacy Scale. *International journal of nursing sciences*. 2017; 4(3):239-243. doi:10.1016/j.ijnss.2017.05.001
29. Saks AM, Zikic J, Koen J. Job search self-efficacy: reconceptualizing the construct and its measurement. *Journal of vocational behavior*. 2015; 86:104-114. doi:10.1016/j.jvb.2014.11.007
30. Steinhardt MA, Dolbier CL, Gottlieb NH, McCalister KT. The relationship between hardiness, supervisor support, group cohesion, and job stress as predictors of job satisfaction. *American Journal of Health Promotion: AJHP*. 2003; 17(6):382-389. doi:10.4278/0890-1171-17.6.382
31. Karami J, Hatamian P. The relationship between self-efficacy and perfectionism with academic burnout students. *Pajooohandeh*. 2016; 21(4):186-191. [Persian]
32. Mohamadi Hasel K, Abdolhoseini A, Ganji P. Hardiness training and perceived stress among college students. *Procedia-social and behavioral sciences*. 2011; 30:1354-1358. doi:10.1016/j.sbspro.2011.10.262
33. Albrecht S, Breidahl E, Marty A. Organizational resources, organizational engagement climate, and employee engagement. *Career Development International*. 2018; 23(1):67-85. doi:10.1108/CDI-04-2017-0064