

فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی کاربرد مدل تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی

حشمت‌اله سعدی^۱، سید محمدجعفر اصفهانی^{۲*}

۱. دانشیار دانشکده کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا، همدان

۲. دانشجوی دکتری توسعه کشاورزی دانشگاه بوعلی سینا، همدان

(تاریخ دریافت: ۹۲/۱۰/۸ - تاریخ تصویب: ۹۳/۹/۲۴)

چکیده

کشاورزی یکی از مهم‌ترین بخش‌های اقتصادی در استان خراسان جنوبی است که با توجه به محدودیت‌های اقلیمی در این استان، به‌منظور سیاست‌گذاری و برنامه‌ریزی مناسب، به تشکیلات سازمانی قدرتمند نیاز دارد. اثربخشی سازمان، مستلزم داشتن کارکنانی با انگیزه، سلامت روان و توان بالا در انجام وظایف است. پدیده فرسودگی شغلی، عوارض نامطلوبی در سازمان ایجاد می‌کند و باید اقداماتی را برای کنترل آن انجام داد. در نخستین گام، باید فراوانی و عوامل مؤثر بر این پدیده بررسی شود. هدف اصلی پژوهش حاضر، بررسی فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی با استفاده از مدل تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی است. جامعه آماری تحقیق شامل کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی است که ۱۲۲ نفر از آن‌ها از طریق فرمول کوکران به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. این پژوهش به‌روش پیمایشی انجام گرفت و روایی پرسشنامه تحقیق با استفاده از نظرهای متخصصان تأیید شد. ضریب آلفای کرونباخ نیز در این مطالعه برای تقاضاهای شغلی ۰/۷۴، کنترل شغلی ۰/۸۲، حمایت همکار ۰/۷۷، حمایت مدیر ۰/۸۰ و فرسودگی شغلی ۰/۷۸ به‌دست آمد. نتایج مطالعه نشان می‌دهد تقاضا و کنترل شغلی و همچنین حمایت اجتماعی، با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری دارد. نتایج آزمون رگرسیون سلسله‌مراتبی نیز نشان می‌دهد کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، آثار تقاضاهای شغلی را تعدیل نمی‌کند. همچنین، تقاضای شغلی و سابقه کاری، ۳۰/۴ درصد تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند. در پایان، پیشنهاد می‌شود با ایجاد ساختارها و شبکه‌های اجتماعی و تعامل بیشتر مدیر با کارکنان و همچنین تعریف سازوکارهای مناسب در راستای دادن کنترل شغلی به کارکنان اقدام شود تا پدیده فرسودگی شغلی نیز کاهش یابد.

واژه‌های کلیدی: تقاضاهای شغلی، حمایت اجتماعی، سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی، فرسودگی شغلی، کنترل شغلی.

مقدمه

حساسی در پیشبرد و تحقق اهداف آن سازمان یا مؤسسه دارد. اثربخشی سازمان‌ها بیش از آنکه در گرو تجهیزات و امکانات مناسب باشد، وابسته به نیروی انسانی است. امروزه هیچ سازمان اثربخشی را نمی‌توان یافت که برنامه‌هایی مؤثر برای ارتقا و بهبود سلامت و بهداشت کارکنان نداشته باشد. در بخش برنامه‌های ایمنی فیزیکی و سلامت جسمی، فعالیت‌ها تا حد

تحقق توسعه در کشورها، مستلزم برنامه‌ریزی وسیعی است تا تمام منابع را به‌کار گیرد و با مدیریت صحیح و استفاده بهینه از آن‌ها، حداکثر ارزش افزوده را در سطح ملی ایجاد کند. منابع انسانی مهم‌ترین و باارزش‌ترین سرمایه‌های یک سازمان یا هر نوع مؤسسه دیگر است که نقش حیاتی و

کارشان سهیم می‌شوند و با آن‌ها احساس همدردی و همدلی می‌کنند، کارکرد بهتری دارند (Leiter & maslach, 2001). استان خراسان جنوبی یکی از استان‌هایی است که کشاورزی در آن اهمیت ویژه‌ای دارد. سهم ارزش افزوده بخش کشاورزی نسبت به ارزش تولید ناخالص داخلی استان ۱۸/۴ درصد است که پس از بخش خدمات، در رتبه دوم قرار دارد (Center of Statistic of Iran, 2010)؛ بنابراین، با توجه به اهمیت بخش کشاورزی در این استان از یک سو و مشکلات طبیعی از جمله خشکسالی و کم‌آبی از سوی دیگر، رشد و بالندگی این بخش نیازمند تدوین و اجرای سیاست‌های مناسب است که سازمان جهاد کشاورزی مهم‌ترین نقش را در این زمینه دارد. اثربخشی سازمان جهاد کشاورزی در این استان، علاوه بر مدیریت قوی مستلزم داشتن کارکنانی است که دارای انگیزه، سلامت روان، رضایت و توان بالایی در انجام وظایف خود باشند. در سازمان‌های گوناگون، عوامل مختلفی استرس تولید می‌کنند و فرسودگی شغلی که یکی از علائم استرس و فشار روانی در محیط کار است، در سازمان‌های گوناگون در درجه‌های متفاوت وجود دارد (Farahbakhsh, 2011)؛ بنابراین، باید مطالعه‌ای در زمینه فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی انجام گیرد تا مدیران و برنامه‌ریزان این بخش، ضمن شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی بتوانند اقداماتی عملی در زمینه پیشگیری و مقابله با این پدیده انجام دهند.

چارچوب نظری تحقیق

محققان با استفاده از مدل‌های نظری مختلف تلاش کرده‌اند تا سلامت روانی کارکنان را در زمینه محیط کار توضیح دهند. مدل تقاضا و کنترل شغلی، یکی از مدل‌های نظری است که به‌طور گسترده در این زمینه استفاده شده است (Ferent et al., 2004). این مدل بر دو بعد از محیط کار متمرکز شده است. تقاضاهای شغلی، به حجم کار و همچنین الزامات و محدودیت‌های زمانی کار اشاره دارد. کنترل شغلی نیز به معنای میزان کنترل بر روند کار انجام گرفته، توانایی تصمیم‌گیری و فرصت‌سازی برای اعمال درجه‌ای از کنترل بر کار برای انجام آن است. شواهد کافی وجود دارد مبنی بر اینکه سطح بالای کنترل، فواید مستقیم سلامت فیزیکی و روانی را به همراه دارد (Ganster & Fusilier, 1989). همچنین، این مدل نشان می‌دهد کنترل شغلی، فرد را از آثار نامطلوب محیط کار محافظت می‌کند (Ferent et al., 2004). این مدل

زیادی مطلوب جلوه می‌کند، اما در بخش بهداشت و سلامت روان کارکنان هنوز دغدغه‌های زیادی وجود دارد و باید قسمت اعظم فعالیت‌ها به این بخش معطوف شود (Karimi, 2006). امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی در انواع گوناگون وجود دارد که یکی از مهم‌ترین پیامدهای آن فرسودگی شغلی است (Arefi et al., 2010). فرسودگی شغلی سندرومی روان‌شناختی، مشتمل بر خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و نبود احساس کفایت شخصی است (Maslach, 2003). بعد تحلیل عاطفی به از دست رفتن انرژی عاطفی و شخصی مربوط می‌شود. شخصی که دچار تحلیل عاطفی می‌شود، احساس درماندگی می‌کند و کار برای وی خسته‌کننده می‌شود. هنگامی که فرد دچار مسخ شخصیت می‌شود، افراد یا مراجعان را انسان در نظر نمی‌گیرد، بلکه آن‌ها را از فردیت خارج می‌سازد و به صورت یک شیء غیرانسانی درک می‌کند. منظور از عملکرد شخصی این است که احساس فرد، از عملکرد شخصی او حاصل می‌شود و ممکن است فرد احساس کند عملکرد او با موفقیت همراه نیست (Karimi, 2006). در واقع، کاهش عملکرد شخصی، دربرگیرنده ناتوانی افراد در کنار آمدن با نیازهای شغلی و کاهش احساسات فرد در ارتباط با شایستگی و پیشرفت در کار است. در نتیجه کاهش عملکرد شخصی نیز عملکرد کلی سازمان کاهش پیدا می‌کند.

در تحقیقات فرسودگی شغلی، دو جنبه مدنظر قرار گرفته است؛ بعد فردی و متغیرهای تأثیرگذار بر آن و بعد سازمانی. در سه دهه گذشته، بسیاری از مطالعات نشان داده است که عوامل مربوط به محیط کار، تأثیر عمیقی بر رفاه کارکنان از جمله فرسودگی و رضایت شغلی دارد (Demerouti et al., 2003). به عقیده Maslach (2003) و Dorman (2003)، تأثیر ویژگی‌های سازمانی بر فرسودگی شغلی، بیشتر از بعد دیگر آن یعنی ویژگی‌های فردی است (karimi, 2006).

حجم کار، کنترل و ارتباط، از جمله وجوه تقابل فرد با محیط کاری است که ناهماهنگی در آن‌ها به فرسودگی منجر می‌شود. نتیجه حجم کار به‌طور عمومی، فشار کاری است که با عوامل مختلفی مانند مهارت‌نداشتن فرد یا نبود لوازم مورد نیاز کار پدیدار می‌شود. ناهماهنگی کنترل، به‌طور عمومی با ناکارایی و نیز کاهش عملکرد شخصی همراه است. این ناهماهنگی، هنگامی ایجاد می‌شود که افراد کنترل کمی بر فعالیت‌های مورد نیاز در کارشان دارند یا خودمختاری مورد نظرشان به آن‌ها داده نمی‌شود. نبود ارتباط مثبت با افراد دیگر، چهارمین وجه ناهماهنگی است. هنگامی که افراد با دیگران در

Martinussen et al. با استفاده از پژوهشی در بین افسران پلیس نروژ، ارتباط معنی‌دار بین تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی با فرسودگی شغلی را تأیید کردند. در مطالعه (2011) Brouwers et al. مدل تقاضا- کنترل شغلی و حمایت اجتماعی در میان دبیران تربیت‌بدنی مدارس آلمان آزمون شد. نتایج این بررسی نشان داد که کنترل شغلی، اثر تقاضاهای شغلی را تنها در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کاهش می‌دهد. همچنین حمایت همکار، اثر متقابل تقاضاهای شغلی و کاهش عملکرد شخصی را تعدیل می‌کند. Pinto et al. (2013) در پژوهشی در میان چهار سازمان پژوهش‌محور در ایالت پنسلوانیا نشان دادند فرسودگی شغلی زنان در بعد تحلیل عاطفی بیشتر از مردان است و همچنین، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی فرسودگی شغلی را کاهش می‌دهد.

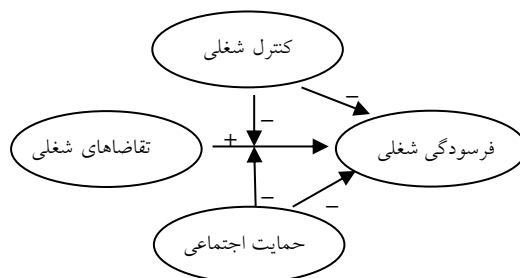
در جمع‌بندی مبانی نظری ارائه‌شده می‌توان گفت فرسودگی شغلی زمانی پدید می‌آید که تقاضاهای شغلی در سطحی بالا و کنترل شغلی در سطحی پایین باشد. در این زمینه، Marsinuse et al. (2007) در پژوهش خود نشان دادند میزان کنترل شغلی فراتر از تقاضاهای شغلی، دارای توان پیش‌بین معنی‌دار برای فرسودگی است. براین اساس، نظر بسیاری از پژوهشگران این است که کنترل شغلی به عنوان متغیری تعدیل‌کننده، در الگوهایی مانند تقاضا- کنترل شغلی جای می‌گیرد و قابلیت تبیین این الگوها را برای شرح و توضیح چگونگی رخداد رفتارهای مثبت و منفی بر اثر استرس و تقاضاهای شغلی بالا می‌برد (Adibi et al., 2011). همچنین، Cohen & Wills (1985) که اثر حمایت‌های مربوط به کار را در زمینه تعدیل عوامل استرس‌زای شغلی آزمودند، دریافتند حمایت اجتماعی، عوامل استرس‌زای شغلی را تعدیل می‌کند؛ بنابراین، با توجه به مطالب گفته‌شده، در این مطالعه از مدل تقاضا- کنترل شغلی- حمایت اجتماعی به طور ویژه، مدل تقاضا- کنترل شغلی- حمایت اجتماعی نشان می‌دهد که آثار متقابل بین تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی وجود دارد و حمایت اجتماعی و کنترل شغلی، آثار منفی فشار بالای شغلی را تعدیل می‌کنند (Snyder et al., 2008). موارد ذکرشده در مدل ۱ دیده می‌شود که در واقع، مدل تحقیق است.

به فرض اثر تعدیل‌کننده کنترل شغلی اشاره دارد و بیان می‌کند که سطح بالای کنترل شغلی، آثار منفی تقاضاهای شغلی را تعدیل می‌کند (Dollard et al., 2012).

تقاضاهای شغلی به معنای آن دسته از جنبه‌های فیزیکی، اجتماعی و سازمانی کار است که به تلاش جسمی و روانی پایدار نیاز دارد و با هزینه‌های ویژه فیزیولوژیکی و روانی همراه است. تقاضاهای شغلی، منابع شخصی را از بین می‌برد و در طول زمان به دلیل تقاضاهای شغلی طولانی‌مدت فرد، به خستگی عاطفی، بدبینی و کاهش دستاورد شخصی منجر می‌شود (Lewig et al., 2007).

کنترل شغلی از جمله متغیرهای سازمانی مهمی است که روان‌شناسان صنعتی و سازمانی به‌تازگی به آن توجه کرده‌اند. کنترل فردی نیز یکی از متغیرهایی است که نقش مهمی در رفتار فرد دارد. کنترل شغلی به معنای باور افراد در مورد اثرگذاری بر محیط کار است؛ بنابراین، ادراکات افراد از محیط کار، تأثیر شایان توجهی بر کنترل شغلی دارد و بر واکنش‌های آن‌ها به محیط کار تأثیر می‌گذارد (Spector & Wimalasiri, 1986).

با اینکه از مدل تقاضا و کنترل شغلی در سه دهه گذشته به صورت گسترده استفاده شده است، این مدل حمایت اجتماعی را شامل نمی‌شود، درحالی‌که تصریح شده است همراه با کنترل شغلی، حمایت اجتماعی نیز آثار منفی تقاضاهای شغلی را تعدیل می‌کند (Snyder et al., 2008). در نتیجه، مدل تقاضا و کنترل شغلی با اضافه‌شدن حمایت شغلی بازتعریف می‌شوند. این مدل بیان می‌کند که ترکیب فشار کاری با سطح پایین حمایت اجتماعی، بیشترین آثار زیانبار را در پی دارد. در این زمینه، مطالعات تجربی زیادی انجام گرفته است. Yperen et al. (2003) در مطالعه‌ای بین ۵۵۵ پرستار در ایالات متحده آمریکا نشان دادند بین کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی با فرسودگی کارکنان، اثر تعاملی وجود دارد و کنترل شغلی اثر تقاضاهای شغلی بر فشارهای روانی را تعدیل می‌کند. Bakker et al. (2005) رابطه میان تقاضاهای شغلی، منابع شغلی و فرسودگی شغلی را در میان کارکنان آموزش عالی هلند بررسی کردند. نتایج مطالعه آن‌ها نشان داد سطوح بالای فرسودگی شغلی در اثر سطح بالای تقاضای شغلی و سطح پایین منابع شغلی، شامل حمایت اجتماعی و کنترل شغلی حاصل می‌شود. (2007)



مدل ۱. مدل تحقیق، عوامل مؤثر بر شکل‌گیری فرسودگی شغلی

فرضیه‌های تحقیق

- با توجه به مبانی نظری، فرضیه‌های این مطالعه عبارت‌اند از:
۱. بین فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی و تقاضاهای شغلی، رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد.
 ۲. بین فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی و کنترل شغلی، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.
 ۳. بین فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی و حمایت اجتماعی، رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد.
 ۴. کنترل شغلی، آثار زیان‌ناز تقاضاهای شغلی را در زمینه بروز فرسودگی شغلی تعدیل می‌کند.
 ۵. حمایت اجتماعی، آثار منفی تقاضاهای شغلی را تعدیل می‌کند.

روش تحقیق

پژوهش حاضر از لحاظ هدف کاربردی، از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع علی-ارتباطی است و بر مبنای راهبرد پیمایش انجام گرفته است. جامعه آماری شامل کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی است. برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز این پژوهش از پرسشنامه استفاده شد. جامعه آماری تحقیق شامل ۶۲۳ نفر از کارکنان و کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی است. تعیین اندازه نمونه در این پژوهش براساس محاسبه‌های آماری و با استفاده از فرمول کوکران انجام گرفت. استفاده از این فرمول یکی از پرکاربردترین روش‌ها برای تعیین حجم نمونه است که به‌صورت رابطه ۱ بیان می‌شود:

$$n = \frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/065^2} \approx 122 \quad (1)$$

$$= \frac{1}{1 + \frac{1}{623} \left(\frac{1/96^2 \times 0/5 \times 0/5}{0/08^2} - 1 \right)}$$

در رابطه ۱، حجم جامعه آماری با N و حجم نمونه با n نشان داده می‌شود. P بیانگر میزان صفت موجود در جامعه، q درصد افرادی که آن صفت را در جامعه ندارند، d مقدار اشتباه مجاز و Z مقدار متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان ۹۵ درصد است. پس از تعیین حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۲۲ نفر به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه تحقیق انتخاب شدند.

همان‌گونه‌که در مبانی نظری تحقیق ذکر شد، برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (Inventory Burnout Maslach) استفاده شد. این پرسشنامه متداول‌ترین مقیاس در زمینه اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است. ساختار عاملی این پرسشنامه توسط Azizi et al. (2008) بررسی و با استفاده از دو شیوه تحلیل عاملی اکتشافی و تأییدی درنهایت، تأیید شد. پرسشنامه شامل ۲۲ پرسش است و فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد اندازه‌گیری می‌کند. نه گزاره مربوط به برآورد خستگی عاطفی، پنج گزاره مربوط به برآورد مسخ شخصیت و هشت گزاره مربوط به برآورد کاهش موفقیت فردی است. در هر گزاره، فرد گزینه‌ای از صفر (هرگز) تا شش (هرروز) را برای فراوانی تکرار موجه انتخاب می‌کند. در این پژوهش، پایایی آزمون با استفاده از روش آلفای کرونباخ بررسی شد و مقدار آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه ۰/۷۸ به‌دست آمد.

همچنین، برای ارزیابی تقاضا و کنترل شغلی از پرسشنامه تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی استفاده شد. این پرسشنامه نسخه اصلاح‌شده و تعدیل‌شده پرسشنامه محتوای شغلی است و شامل هفده پرسش است که در آن، سه زیرمقیاس تقاضاهای روانی شغل با پنج پرسش، کنترل شغلی با شش پرسش و حمایت اجتماعی با استفاده از شش پرسش سنجیده می‌شود (Aguilar et al., 2010).

حمایت اجتماعی نیز از طریق هشت گویه از پرسشنامه محتوای شغلی (Karasek, 1985) اندازه‌گیری و حمایت از دو

هستند. همچنین، ۷۷/۹ درصد نمونه‌ها متأهل و بقیه مجردند. همسران ۵۵/۷ درصد پاسخگویان، خانه‌دار و همسران بقیه کارکنان در مشاغل خصوصی و دولتی مشغول به فعالیت‌اند. همچنین، براساس داده‌ها بیشترین فراوانی مربوط به کارکنانی است که سطح تحصیلات آن‌ها کارشناسی است (۵۴/۱ درصد). ۱۹/۷ درصد مدرک کارشناسی ارشد یا بالاتر، ۱۷/۲ درصد مدرک کاردانی و مابقی (۹ درصد) مدرک دیپلم دارند. میانگین سن پاسخگویان ۳۶/۵ سال با انحراف معیار ۷/۷ سال، در بازه سنی ۲۵ تا ۵۷ سال است. سابقه کارها نیز بین ۲ تا ۳۰ سال با انحراف معیار ۷/۳۶ سال، متغیر است. برخی از ویژگی‌های فردی پاسخگویان در جدول ۱ دیده می‌شود.

منظر حمایت مدیر و همکاران، از طریق چهار پرسش سنجیده شد. این پرسشنامه در مقیاس چهار درجه طیف لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف نمره‌گذاری شد. استادان گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه بوعلی‌سینای همدان و گروه روان‌شناسی و علوم اجتماعی دانشگاه پیام نور، اعتبار ابزار اندازه‌گیری را تأیید کردند. مقدار ضریب آلفای کرونباخ نیز در این مطالعه برای تقاضاهای شغلی ۰/۷۴، کنترل شغلی ۰/۸۲، حمایت همکار ۰/۷۷ و حمایت مدیر نیز ۰/۸۰ به‌دست آمد.

نتایج و بحث

توصیف داده‌ها

در این پژوهش، ۸۲/۸ درصد پاسخگویان مرد و مابقی زن

جدول ۱. توزیع فراوانی پاسخگویان براساس جنسیت، وضعیت تأهل و تحصیلات

جنسیت	مرد	۸۲/۸ درصد
	زن	۱۷/۲ درصد
وضعیت تأهل	مجرد	۲۲/۱ درصد
	متأهل	۷۷/۹ درصد
وضعیت شغلی همسر	شاغل	۴۴/۳ درصد
	خانه‌دار	۵۵/۷ درصد
تحصیلات	دیپلم	۹ درصد
	فوق دیپلم	۱۷/۲ درصد
	کارشناسی	۵۴/۱ درصد
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۱۹/۷ درصد

این رابطه، از اثر متغیر وابسته (Y)، بر متغیر مستقل (X) و متغیر تعدیل‌کننده (Z) و اثر تعاملی آن‌ها (XZ) استفاده می‌شود (Sarmad, 2000). همچنین در این مطالعه، به‌منظور پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس تقاضاهای شغلی، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی و آثار تعاملی آن‌ها و سنجش اثر تعدیل‌گری کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، از رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. در مرحله اول، تقاضای شغلی، سن و سابقه کاری به‌عنوان متغیر مستقل و فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر وابسته و در مرحله دوم، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی و در مرحله سوم، آثار تعاملی دوسویه (تقاضای شغلی × کنترل شغلی و تقاضای شغلی × حمایت اجتماعی) وارد مدل رگرسیونی شدند. نتایج مربوط به رگرسیون سلسله‌مراتبی در جدول ۳ دیده می‌شود.

تحلیل داده‌ها

به‌منظور تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌ها، از ضریب همبستگی و رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. نتایج مربوط به بررسی میزان همبستگی متغیرهای تحقیق در جدول ۲ مشاهده می‌شود. به‌این‌منظور، با توجه به نوع و سطح سنجش متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد (Jahanbakhsh, Ganjeh et al., 2010). همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، بین سن، سابقه کاری، تقاضای شغلی، کنترل شغلی، حمایت مدیر و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی در سطح ۹۹ درصد اطمینان رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. درمقابل، بین حمایت همکار و فرسودگی، رابطه معنی‌داری مشاهده نمی‌شود. برای محاسبه اثر ساده و تعاملی ویژگی‌های شغلی بر فرسودگی شغلی، از رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. در

جدول ۲. همبستگی میان متغیرهای پژوهش

فرسودگی شغلی	تقاضاهای شغلی	کنترل شغلی	حمایت همکار	حمایت مدیر	حمایت اجتماعی	سابقه کاری
۱						
۰/۳۳۲**	۱					
-۰/۲۵۰**	-۰/۲۴۱*	۱				
-۰/۱۷۳	-۰/۲۸۲**	۰/۴۹۰**	۱			
-۰/۳۵۲**	-۰/۲۹۱*	۰/۴۱۶**	۰/۵۹۲**	۱		
-۰/۲۸۸**	-۰/۳۲۰**	۰/۵۱۰**	۰/۹۰۶**	۰/۸۷۷**	۱	
۰/۴**	۰/۰۰۸	۰/۰۸۸	۰/۱۲۳	-۰/۰۱۵	۰/۰۶	۱
-۰/۳۸۱**	-۰/۰۳۴	۰/۱۱۴	۰/۲۲۷*	۰/۰۴	۰/۱۳۷	۰/۹۱۳**

* p<0.05 ** p<0.01

تعاملی (تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی × حمایت اجتماعی)، R2 تغییر معنی‌داری نمی‌کند و ضرایب آثار تعاملی در معادله رگرسیون نیز معنی‌دار نیست که نشان‌دهنده نبود رابطه تعاملی تقاضاهای شغلی با کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی است.

با توجه به نتایج جدول ۳، در مرحله اول، تقاضاهای شغلی و سابقه کاری، متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی هستند و ۲۷/۲ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند. در مرحله دوم، با ورود متغیرهای کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، ضریب R2 به مقدار ۰/۰۳۲ بهبود می‌یابد و به ۰/۳۰۴ می‌رسد. در مرحله سوم، با ورود آثار

جدول ۳. نتایج رگرسیون سلسله‌مراتبی فرسودگی شغلی و تقاضا-کنترل شغلی و حمایت اجتماعی

متغیرهای پیش‌بین	آثار اصلی ۱	آثار اصلی ۲	آثار تعاملی	R ²	ΔR ²	ΔF
سن	-۰/۰۱۷	۰/۰۴۸	۰/۰۴۹	۰/۲۷۲	۰/۲۷۲	۱۴/۶۸۱**
سابقه کاری	-۰/۳۸۷	-۰/۴۳۰*	-۰/۴۱۳	۰/۳۰۴	۰/۰۳۲	۲/۶۶۸*
تقاضاهای شغلی	۰/۳۳۴**	۰/۲۷۳**	۰/۲۴۴	۰/۳۱۶	۰/۰۱۲	۱/۰۰۷
کنترل شغلی	--	-۰/۰۸۲	-۰/۹۵۸	--	--	--
حمایت اجتماعی	--	-۰/۱۳۸	-۰/۵۳۳	--	--	--
تقاضاهای شغلی × کنترل شغلی	--	--	۱/۱۶	--	--	--
تقاضاهای شغلی × حمایت اجتماعی	--	--	-۰/۱۷۵	--	--	--

* p<0.05 ** p<0.01

جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی جمع‌آوری و سپس با نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شد.

نتایج مربوط به همبستگی میان فرسودگی شغلی و تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی از دو منظر حمایت همکار و حمایت مدیر نشان می‌دهد میان فرسودگی شغلی و تقاضا و کنترل شغلی و حمایت مدیر و حمایت اجتماعی در سطح ۹۹ درصد اطمینان رابطه معنی‌داری وجود دارد، اما میان فرسودگی شغلی و حمایت همکار رابطه معنی‌داری مشاهده نمی‌شود. شواهد مربوط به این جدول، فرضیه‌های اول تا سوم تحقیق را تأیید می‌کند.

همچنین، نتایج مربوط به رگرسیون سلسله‌مراتبی نشان می‌دهد که تقاضاهای شغلی و سابقه کاری، ۳۰/۴ درصد تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند.

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این مطالعه برای بررسی و آزمون مدل تقاضا و کنترل شغلی و حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی استان خراسان جنوبی انجام گرفت. اطلاعات مورد نیاز این پژوهش، از طریق پرسشنامه از بین کارکنان سازمان

حفاظتی حمایت اجتماعی را تأیید کرد و نشان داد حمایت اجتماعی تأثیر معنی‌داری بر کاهش اثر عوامل استرس‌زا در محیط شغلی و ارتقای رفاه روانی و فیزیکی دارد. حمایت شغلی، به‌ویژه حمایت مدیر از طریق ایجاد فضای مناسب همکاری سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. Idris et al. (2010) در مطالعه‌شان دریافتند هنگامی که مشکلی در محیط کار به وجود می‌آید، بحث با مدیر مافوق، اهمیت بسیاری دارد. همچنین، حمایت مدیر سبب افزایش انگیزه ذاتی پاسخگویان می‌شود (Yperen & Hagedoorn, 2003). Hee Yom (2013) نیز در مطالعه‌شان کاهش فرسودگی شغلی بر اثر افزایش حمایت اجتماعی را نشان دادند.

به‌منظور بررسی اثر تعاملی کنترل شغلی و حمایت اجتماعی با تقاضاهای شغلی، از رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد. نتایج نشان می‌دهد در مرحله سوم و با ورود متغیرها (تقاضاهای شغلی \times کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی \times حمایت اجتماعی)، ضریب تعیین تغییر معنی‌داری نمی‌کند. همچنین، ضرایب این متغیرها نیز معنادار نیست و در نتیجه، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، اثر تقاضاهای شغلی را بر فرسودگی شغلی تعدیل نمی‌کند. براین اساس، ادعای مدل تقاضا، کنترل شغلی و حمایت اجتماعی مبنی بر اینکه کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، آثار منفی تقاضاهای شغلی بالا را تعدیل می‌کند، درمورد کارکنان سازمان جهاد کشاورزی خراسان جنوبی صادق نیست و در نتیجه، فرضیه‌های چهارم و پنجم این پژوهش رد می‌شود. Pomaki & Anagnostopoulou (2003) نیز در مطالعه‌شان اثر تعدیل‌گری کنترل شغلی و حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی را تأیید نکردند. همچنین، مطالعاتی وجود دارد که اثر تعدیل‌گری کنترل شغلی بر عوامل استرس‌زای محیط کار و فشار روانی را تأیید می‌کند (Chambel & Curral, Yperen & Hagedoorn, 2003). در مطالعات مربوط به مدل تقاضا- کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، آثار اصلی متغیرهای مدل بر رفاه کارکنان کاملاً تأیید شده، ولی آثار تعاملی این متغیرها به‌صورت قاطع تأیید نشده است (Chay, 1993). یکی از مهم‌ترین دلایلی که نشان می‌دهد نتایج مطالعه حاضر با نتایج بعضی از مطالعات دیگر در این زمینه و همچنین نظریه تقاضا- کنترل شغلی و حمایت اجتماعی ناسازگار است، شاید درک متفاوت نمونه‌های مورد مطالعه از کنترل شغلی است. به عقیده Barak et al. (2003) ساختار شبکه‌های حمایت اجتماعی، از یک جامعه به جامعه دیگر متفاوت است. همچنین، بسیاری از مطالعات پیشین در مؤسسه‌های خصوصی یا مشاغلی با سطح استرس بالا انجام

یافته‌های این پژوهش مبنی بر رابطه مثبت میان تقاضاهای شغلی و فرسودگی شغلی، تا حدودی با نتایج مطالعه Pomaki & Anagnostopoulou (2003)، Rasku & Kinnunen (2003)، Nahrgang (2010) و Hee (2013) Yom سازگار است. Babakas et al. (2009) نیز در مطالعه‌شان نشان دادند تقاضاهای شغلی سبب افزایش فشار شغلی و کاهش رفاه می‌شود. در این زمینه باید گفت تقاضاهای شغلی شامل ابهام و گرانباری نقش، موجب درگیری افراد در رفتارهای انحرافی برای پاسخگویی به این ابهام می‌شود. تقاضاهای شغلی فراتر از توانایی، دانش و مهارت فرد نیز سبب ایجاد فشار روانی در فرد می‌شود (Zaph et al., 1996). تداوم این فشار روانی به‌طور جدی، فرد را دچار فرسودگی شغلی می‌کند.

همچنین، نتایج این مطالعه نشان می‌دهد میان فرسودگی و کنترل شغلی رابطه منفی برقرار است و کنترل شغلی، سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. در این زمینه، فرانکن هوسر بیان می‌کند کارکنانی که توانایی تصمیم‌گیری در محیط کار دارند و می‌توانند کار را به‌سرعت پیش ببرند، نشانه‌های کمتری از استرس و فشار شغلی در مقایسه با دیگر کارکنان دارند. همچنین، وقتی که افراد برای انجام تمام کارهایی که در شغل محوله می‌گنجد وقت کافی ندارند، کار را طبق روال پیش نمی‌برند یا مرتب از سوی سرپرست به آن‌ها امر و نهی می‌شود، احساس می‌کنند استقلال و شایستگی خود را از دست داده‌اند و این موجب استرس در آن‌ها می‌شود که یکی از پیامدهای استرس شغلی نیز فرسودگی است. درواقع، پرورش قدرت کنترل از طریق تصمیم‌گیری درباره کار، ارزش زیادی از نظر کاهش یا جلوگیری از فشار روانی شغلی دارد. دادن کنترل شغلی به کارکنان و مشارکت‌دادن آن‌ها در برنامه‌ریزی، اجرا و ارزشیابی فعالیت‌ها، احساس موفق‌بودن را در فرد افزایش می‌دهد و سبب می‌شود فرد بیشتر تلاش می‌کند که این احساس خوشایند، سبب افزایش رضایتمندی شغلی و کاهش فشارهای شغلی می‌شود (Jahanbakhsh et al., 2010). Huda et al. (2004) و Pinto (2013) et al. نیز در مطالعه‌شان از کنترل شغلی به‌عنوان متغیری مهم در زمینه فشار شغلی نام بردند.

از دیگر نتایج این مطالعه، وجود رابطه معنی‌دار بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی است. حمایت شغلی، به‌ویژه حمایتی که از جانب مدیر احساس می‌شود، فرسودگی شغلی را کاهش می‌دهد. Chay (1993) در مطالعه‌اش نقش

فراهم‌سازی شرایط مبتنی بر شرح دقیق وظایف شغلی، برای کاهش تقاضاهای شغلی، ابهام و تعارض نقش را کاهش داد.

۲. با توجه به اثر مستقیم کنترل شغلی در کاهش فرسودگی شغلی، پیشنهاد می‌شود برای تعریف و طراحی سازوکارهای مناسب در راستای اعطای کنترل شغلی به کارکنان و همچنین آموزش آنان به منظور ارتقای قدرت تصمیم‌گیری در موارد مهم کاری اقدام شود.

۳. در زمینه اثر مستقیم حمایت اجتماعی و حمایت مدیر در کاهش فرسودگی شغلی، پیشنهاد می‌شود حمایت اجتماعی با ایجاد ساختارها و شبکه‌های اجتماعی و تعامل بیشتر کارکنان با مدیران سازمان و همچنین ایجاد بازخوردهای مبتنی بر قدرانی از طرف مدیر تقویت شود.

گرفته است. در جامعه آماری مطالعه حاضر، میزان تقاضاهای شغلی تقریباً پایین است و با توجه به مدل کاراسک، مشاغلی که در آن‌ها، کنترل شغلی و تقاضاهای شغلی پایین باشد، در رده مشاغل منفعل قرار می‌گیرند و مشاغلی که در آن‌ها تقاضاهای شغلی و کنترل شغلی بالا باشد، در ردیف مشاغل فعال قرار می‌گیرند که در این مشاغل، شخص احساس کارآمدی و شایستگی بیشتری می‌کند.

در پایان، با توجه به نتایج این مطالعه می‌توان پیشنهادهای زیر را برای کاهش فرسودگی شغلی و افزایش کارایی کارکنان سازمان جهاد کشاورزی ارائه کرد:

۱. با توجه به اینکه کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، آثار زیانبار تقاضاهای شغلی را تعدیل نمی‌کنند، پیشنهاد می‌شود به منظور کاهش فرسودگی شغلی، بر تقاضاهای شغلی تأکید بیشتری شود. در این زمینه می‌توان با بررسی دوره‌ای وضعیت تقاضاهای شغلی و

REFERENCES

- Adibi, Z., Golparvar, M., & Mosahebi, M.R. (2011). The moderating role of job control in relations between overload, ambiguity and role conflict with positive and negative behavioral outcomes. *Knowledge & Research in Applied Psychology*, 12(1); 54-65. (In Farsi)
- Aguiar, O., Fonseca, J., & Valente, J. (2010). Test-retest reliability of the Swedish Demand-Control-Support Questionnaire among industrial restaurant workers in the state of Rio de Janeiro, Brazil. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 13(2), 1-10.
- Arefi, M., Ghahramani, M., & Taheri, M. (2010). Evaluation of burnout and its relationship with the faculty of Shahid Beheshti University of Selected Demographic Variables. *Counseling Research & Developments*, 9 (36), 93-110. (In Farsi)
- Azizi, L., Feyzabadi, Z., & Salehi, M. (2008). Exploratory and confirmatory factor analysis of the Maslach burnout inventory among Tehran universities employees. *Psychological studies*, 4(3), 73-92. (In Farsi)
- Babakas, E., Yavas, U., & Ashill, N.J. (2009). The role of customer orientation as a moderator of the job demand- burnout-performance relationship: A surface-level trait perspective. *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.
- Barak, M. E. M., Findler, L., & Wind, L. H. (2003). Cross-cultural aspects of diversity and well being in the workplace: An international perspective. *Journal of Social Work Research and Evaluation*, 4(2), 145-169.
- Brouwers, A., Tomic, W., & Boluijt. (2011). Job demands, job control, social support and self-efficacy beliefs as determinants of burnout among physical education teachers. *Europe's Journal of Psychology*, 7(1), 17-39.
- Center of statistic of iran, (2010), Annul report. (In Farsi)
- Chambel, M. J., & Cural, L. (2005). Stress in academic life: Work characteristics as predictors of student well-being and performance. *Applied Psychology: An International Review*, 54(1), 135-147.
- Chay, Y. (1993). Social support, individual differences and well-being: A study of small business entrepreneurs and employees. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 66(4), 285-302.
- Cohen, S., & Wills, T. A. (1985). Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, 310-350.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Vardakou, I., & Kantas, A. (2003). The convergent validity of two burnout instruments: A multitrait-multimethod analysis. *European Journal of Psychological Assessment*, 18, 296-307.

- Dollard M.F., Tuckey M.R., & Dorman, C. (2012). Psychosocial safety climate moderates the job demand–resource interaction in predicting workgroup distress. *Accident Analysis and Prevention*, 45,694-704.
- Dorman, J. (2003). Test a model for teacher burnout. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology*, 3, 35-47.
- Farahbakhsh, S. (2011). The relationship of job burnout and occupational factors in managers of governmental organizations in Lorestan province, Iran. *Journal of research in behavioral sciences*, 9 (1),56-62. (In Farsi)
- Fernet, C., Guay, F., & Senecal. C. (2004). Adjusting to job demands: The role of work self- determination and job control in environments, physical fitness, and employee well-being. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 39–56.
- Ganster, D.C., & Fusilier, M.R. (1989). Control in the Work Place. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, 235-280.
- Ghahramani, M., Arastehnazari, Z., & Meemar, M.A. (2011). Effect of locus control on burnout in instructors of Iranian governments' literal movement. *Quarterly Journal of Career & Organizational Counseling*, 3 (8), 69-84. (In Farsi)
- Hee yom, Y. (2013). Analysis of Burnout and Job Satisfaction among Nurses Based on the Job Demand-Resource Model. *Journal of Korean Academy of Nursing*, 43(1), 114-122.
- Huda, B., Rusli, B., Naing, L., Tengku, M., Winn, T., & Rampal, K. (2004). A Study of Job Strain and Dissatisfaction among Lecturers in the School of Medical Sciences University Saints Malaysia. *Southeast. Asian Journal Tropical Medicine and Public Health*, 35(1), 210-218.
- Idris, M. A., Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (2010). Lay theory explanations of occupational stress :the Malaysian context. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 17(2), 135-153.
- Jahanbakhsh Ganjeh, S., Oraizi, HR., Nouri, A., & Molavi, H. (2010). The relationship of employees' job control with job stress and subjective well–being. *Journal of Isfahan Medical School*, 27(103), 840-850. (In Farsi)
- Karasek, R. (1985). Job content questionnaire and user's guide. Lowell: University of Massachusetts.
- Karimi, A. (2006). Investigation of effective factor on burnout in Shiraz' teachers. *Ms dissertation. Allameh tabataba'I university*. (In Farsi)
- Leiter, M.P., & Maslach, C. (2001). Burnout and Quality in speed up world. *Journal for Quality & Participation*, 24(2), 48-57.
- Lewig, K.A., Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Dollard, M.F., & Metzger, J.C. (2007). Burnout and connectedness among Australia volunteers: A test of the Job Demands-Resources model. *Journal of Vocational Behavior*, 71, 429-445.
- Marshall, N.L., Barnett, R.C., & Sayer, A. (1997). The changing workforce, job stress, and psychological distress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2(2), 99-107.
- Martinussen, M., Richardsen, A.M., & Burke, R.J. (2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35,239 -249.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and intervention. *Current Directions in psychology science*, 5, 189-192.
- Nahrgang, J.D., Morgeson, F.P., & Hofmann, D.A. (2010). Safety at work: A meta-analytic investigation of the link between job demands, job resources, burnout, engagement, and safety outcomes. *Journal of Applied Psychology*, 96(1), 71-94.
- Pinto, J., Dawood, S., & Pinto, M.B. (2013). Project management and burnout: Implications of the Demand–Control–Support model on project-based work. *International Journal of Project Management*, In Press, Corrected Proof, Available online 22 October 2013.
- Pomaki, G., & Anagnostopoulou, T. (2003). A test and extension of the demand/control/social support model: Prediction of wellness/health outcomes in Greek teachers. *Psychology and Health*, 18(4), 537-550.
- Rasku, A., & Kinnunen, U. (2003). Job conditions and wellness among Finnish upper secondary school teachers. *Psychology and Health*, 18(4), 441-456.
- Sarmad, Z. (2000). Moderator and Mediator Variables: Conceptual and Strategic Distinctions. *Journal of Psychological Research*, 5(3, 4), 63-84. (In Farsi)
- Snyder, L., Krauss, DA., Chen, P., Finlinson, S.,

- & Yueng-HH. (2008). Occupational safety: Application of the job demand-control-support model. *Accident Analysis and Prevention*, 40, 1713-1723.
- Spector, P.E., & Wimalasiri, J. (1986). A cross-cultural comparison of job satisfaction dimensions in the United States and Singapore. *International Review of Applied Psychology*, 35, 147-158.
- Yperen, N. W. V., & Hagedoorn, M. (2003). Do high job demands increase intrinsic motivation or fatigue or both? The role of job control and job social support. *Academy of Management Journal*, 48(3), 339-348.
- Zaph, D., Dormann, C., & Frese, M. (1996). Longitudinal Studies in Organizational Stress Research: A Review of the Literature with Reference to Methodological Issues. *Journal of Occupational Health Psychology*, 2, 145-169.