

بررسی نقش تعدیل کننده تاب‌آوری در اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: اداره کل زندان‌ها، اقدامات تأمینی و تربیتی خراسان جنوبی)

محمد محمدی^۱، فائزه دستگردی^۲

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۱۱/۱۳

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۳/۰۲

از صفحه ۵۵ تا ۸۰

چکیده

ماهیت شغلی و محیط کاری مراکز اصلاح و تربیت همچون زندان به گونه‌ای است که باعث می‌شود درصد بیشتری از کارکنان فرسودگی شغلی را تجربه کنند. در این میان، برخی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان از قبیل کمال‌گرایی و تاب‌آوری می‌تواند بر آن مؤثر باشند. در این راستا، هدف پژوهش حاضر تعیین اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه نقش تعدیل‌کنندگی تاب‌آوری می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، از نوع پیمایشی-همبستگی است. جامعه آماری پژوهش شامل ۲۱۸ نفر از کارکنان اداره کل زندان‌ها، اقدامات تأمینی و تربیتی خراسان جنوبی بودند که حجم نمونه براساس جدول جرسی و مورگان برابر ۱۳۵ نفر تعیین و با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. برای جمع‌آوری اطلاعات، از پرسشنامه‌ی کمال‌گرایی تری شورت و همکاران (۱۹۹۵)، پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱)، پرسشنامه‌ی تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) استفاده شده است. برای ارزیابی روایی از روایی همگرا و واگرا و برای سنجش پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. جهت بررسی فرضیات تحقیق با بهره‌گیری از نرم‌افزار SPSS از رگرسیون سلسله‌مراتبی استفاده شد، یافته‌های پژوهش نشان داد اگرچه کمال‌گرایی مثبت و منفی به‌طور مستقیم بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار می‌باشند اما متغیر تاب‌آوری اثر هر یک از آنها در پیش‌بینی فرسودگی شغلی را به‌طور معناداری تعدیل می‌نماید.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، تاب‌آوری، کمال‌گرایی، اداره کل زندان‌ها، اقدامات تأمینی و تربیتی

خراسان جنوبی

مقدمه

سازمان‌های اصلاح و تربیت^۱ بخش مهمی از نظام عدالت قضایی هستند که سالانه مبالغ زیادی از بودجه هر کشوری را به خود اختصاص می‌دهند. در این میان همان‌طور که لامبرت^۲ اشاره داشته کارکنان سازمان زندان‌ها به دلیل مسئولیتی که در زمینه تأمین امنیت زندان‌ها توأم با رفتارهای اصلاحی دارند نقش مهمی در موفقیت یا شکست مأموریت این سازمان‌ها ایفای نمایند. با این وجود، محیط کاری خاص این سازمان‌ها می‌تواند از طریق بهزیستی عاطفی مرتبط با شغل، رضایت و یا فرسودگی شغلی زندگی آنها را بشدت تحت تأثیر قرار دهند. به همین دلیل از ابتدای دهه ۱۹۸۰، کارکنان زندان‌ها در کانون انواع تحقیقات سازمانی و روان‌شناختی بوده‌اند (رای و اودیجا، ۲۰۱۲).

کارکنان سازمان زندان‌ها با زندانی‌ها و خانواده‌های آنها سروکار دارند. زندانی‌ها، ارباب رجوعان ناخواسته‌ای هستند که برخلاف میل‌شان نگهداری می‌شوند. از این‌رو، کار کردن و سروکار داشتن با آنها یک تجربه طاقت فرساست (آرمسترانگ و گریفین، ۲۰۰۴). اصولاً سروکار داشتن مستمر با افرادی که به نوعی مساله‌ساز بوده‌اند در کنار کار شیفی می‌تواند فرسودگی شغلی زیادی را به همراه داشته باشد (مک کارثی، ۲۰۱۲). مسلش و لیتز (۲۰۱۶) اذعان داشت فرسودگی شغلی یک سندورم روان‌شناختی است که طی فرایندی بلندمدت در پاسخ به عوامل استرس‌زای بین‌فردی اتفاق می‌افتد. باکا (۲۰۱۵) نشان داد میزان و شدت فرسودگی شغلی در مشاغلی که تقاضاهای شغلی بالایی دارند، بیشتر مشاهده می‌گردد، تا آنجا که نتایج تحقیقات متعدد از جمله باریتز و همکارانش^۴ بیان‌گر آن است که کارکنان و افسران زندان‌ها حتی بیش از پرستاران و معلمان از فرسودگی شغلی رنج می‌برند (بتنی و همکاران، ۲۰۱۸؛ لاول و براون، ۲۰۱۷). این سندروم با تحمیل استرس زیاد و مستمر سایر ابعاد زندگی افراد را تحت تأثیر قرار داده، تعارضات و تنش آنان با سایرین را به شدت افزایش داده (بتنی و همکاران، ۲۰۱۸)، سلامت جسمی و روانی‌شان را به مخاطره انداخته (پنز و همکاران، ۲۰۱۸)، تعادل کار-زندگی را مختل نموده (کینمن، ۲۰۱۶) و با کاهش رضایت شغلی موجب افزایش غیبت، ترک خدمت و رفتارهای انحرافی می‌گردد (تاوچینسکی و

1- Correction institutions

2- Lambert

3- Roy & Avdija

4- Borritz et al.,

همکاران، ۲۰۲۰). کارکنانی که درگیر فرسودگی شغلی هستند، در ارتباط با سایرین نه تنها قادر به استرس‌زدایی نیستند بلکه باعث ایجاد استرس شده که خود می‌تواند تنش‌زا باشد (هائو و همکاران، ۲۰۱۵).

از سوی دیگر، از کارکنان سازمان زندان‌ها انتظار می‌رود به صورت همزمان دو نقش را ایفا کنند: از یکس و در خصوص افرادی که به نوعی مرتکب جرمی شده‌اند، اعمال قانون نموده و مجازات نمایند (رفتار سخت) و از سوی دیگر در راستای برنامه‌های توان‌بخشی اجتماعی-روانی سازمان، رفتارهای مراقبتی و تادیبی را در پیش گیرند و نوعی رفتار نرم از خود نشان دهند (اولیوریا و همکاران، ۲۰۱۶). این دوگانگی یعنی حساسیت‌های امنیتی شغل توأم با انتظار رعایت اصول اخلاقی، قانونی و اجتماعی در ارتباط با زندانی‌ها و خانواده‌های آنان باعث شده کارکنان این سازمان‌ها به لحاظ روان‌شناختی تحت فشار مستمر برای بی‌عیب و خطابودن قرار گرفته، انتظارات عملکردی بالا در حوزه وظایف شغلی و مسئولیت‌های اجتماعی و اخلاقی از آنان وجود داشته باشد. این پدیده که «کمال‌گرایی» نام گرفته و هارنی (۱۹۵۰) آن را «استبداد بایدها»^۱ لقب داد (بیلبری و همکاران، ۲۰۲۰) می‌تواند نقش مهمی در فرسودگی شغلی افراد ایفا کند (مکوندی و اسدزاده، ۱۳۹۵؛ شفیق آبادی و نیک نام، ۱۳۹۴؛ عرفانی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۵؛ هیل و کوران، ۲۰۱۵). کمال‌گرایی یک اختلال نیست اما عامل آسیب‌زای مهمی است که مشکلاتی را برای افراد به وجود می‌آورد (مکوندی و اسدزاده، ۱۳۹۵). با این وجود تحقیقات نشان داده‌اند که افراد در محیط کاری مشابه و تحت استرس یکسان درجات متفاوتی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. براساس نظریه انطباق و نظریه تبادلی استرس، برخی ویژگی‌های فردی همچون تاب‌آوری می‌تواند اثرات مخرب کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی را تعدیل نمایند. از آنجا که ظرفیت تاب‌آوری افراد به آنها امکان سازگاری مثبت در برابر ناملایمات و مشقت‌ها همچون محیط‌های کاری استرس‌زا را می‌دهد، انتظار می‌رود به عنوان یک پیش‌بینیکننده برای کاهش فرسودگی شغلی عمل کند (موتی و همکاران، ۲۰۲۰).

انجام این تحقیق از چند جهت حائز اهمیت است: اول اینکه، فرسودگی شغلی منجر

1- The tyranny of the shoulds

2- Bilbrey, et.al

به کاهش کیفیت زندگی افراد می‌گردد و در این بین همان‌طور که نتایج تحقیقات متعدد (آرمسترانگ و گریفین، ۲۰۰۴؛ برینگاوت مولدا و همکاران، ۲۰۱۵؛ کلینف و همکاران، ۲۰۱۸) نشان می‌دهند کارکنان و افسران کانون‌های اصلاح و تربیت حتی بیش از افسران پلیس، استرس و به دنبال آن فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. این امر می‌تواند مشکلات متعدد جسمی، روحی و روانی را برای افراد، خانواده‌ها و نزدیکان آنها فراهم آورد. دوم اینکه، فرسودگی شغلی می‌تواند به شدت تمایل به ترک خدمت را افزایش دهد (وانگ و همکاران، ۲۰۲۰؛ یلدیز و همکاران، ۲۰۱۸). این در حالی است که جذب، استخدام و آموزش کارکنان این قبیل سازمان‌ها زمان‌بر، هزینه‌زا و دارای حساسیت‌های خاص خود می‌باشد. از این رو، جایگزینی نیروهای از دست‌رفته برای سازمان دشوار است. سوم اینکه، فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان تأثیر منفی دارد. در حالی که کارکنان اصلاح و تربیت با افرادی سروکار دارند که دچار ناهنجاری بوده، انتظارات بالایی از آنها از سوی ذی‌نفعان (مدافعین حقوق بشر، دولت، مسئولین، خانواده زندانیان و...) در برخورد و ارائه خدمات مراقبتی وجود دارد. ضمن آنکه، سوءعملکرد آنها می‌تواند با انتقال استرس به زندانی‌ها، نظم زندان‌ها را مختل نموده و موجبات شورش و مسائل خاص دیگر را بوجود آورد. چهارم اینکه، یکی از خلاءهایی که در زمینه تحقیقات انجام شده پیرامون فرسودگی شغلی مشاهده می‌شود آن است که علیرغم مطالعات متعدد در خصوص پیشانی‌های این متغیر، تحقیقی که نقش تعدیل‌کننده تاب‌آوری در ارتباط بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی را مورد بررسی قرار داده باشند، مشاهده نگردید. این در حالی است که موون و همکارانش (۲۰۱۸) نشان دادند که تاب‌آوری می‌تواند اثرات متغیرهای مختلف بر فرسودگی شغلی را تعدیل کند. از این رو، یافته‌های تحقیق حاضر می‌تواند یک نوآوری در حوزه تحقیقات مرتبط با فرسودگی شغلی باشد. در این راستا، این سؤال اساسی مطرح است که آیا کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی اثر معنادار دارد؟ و آیا تاب‌آوری می‌تواند اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی را به‌طور معناداری تعدیل کند؟

مبانی نظری پژوهش

تحقیق حاضر متشکل از سه متغیر اصلی است که عبارتند از: کمال‌گرایی، تاب‌آوری و

فرسودگی شغلی. در این راستا، به تبیین مبانی نظری پیرامون این سه متغیر پرداخته می‌شود.

الف- کمال گرایی

کمال گرایی یک ویژگی شخصیتی چندبعدی است که اگرچه می‌تواند نتایج ملموسی همچون سطوح بالاتر موفقیت را به همراه داشته باشد اما در متون علمی با تلاش برای بی‌عیب و نقص بودن، تعیین اهداف غیرمنطقی و انتظارات عملکردی بسیار بالا همراه با ارزیابی بسیار انتقادی از خود و ترس از اشتباهات گره خورده است (استوبر، ۲۰۱۸). هارنی آن را «استبداد بایدها» نامید که در اعتماد به نفس کاذب، امتناع از پذیرش اشتباهات و حساسیت بیش از حد نسبت به انتقادات تجلی می‌یابد (او کامپو و همکاران، ۲۰۱۹).

به منظور فهم بهتر این پدیده، برخی صاحب نظران بر آن شدند تا آن را از مفاهیم مشابه متمایز سازند. به عنوان نمونه، برخی بین کمال‌جویی^۱ و کمال گرایی تمایز قائل شده‌اند. به اعتقاد آنها کمال‌جویی بیان‌گر تعیین اهداف و استانداردهای عملکردی منطقی توأم با تلاش مجدانه و متعهدانه برای دستیابی به آنها است. در حالی که، کمال گرایی به تلاش برای بی‌عیب و نقص بودن توأم با ارزیابی منفی گرایانه و منتقدانه از خود و خویش‌نشدن پذیری مشروط همراه است (گودرو، ۲۰۱۹). از سوی دیگر، برخی پژوهشگران برای تبیین بهتر این مفهوم، به دنبال شناسایی ابعاد آن برآمدند. در این راستا، هام‌چک^۲ بین دو نوع کمال گرایی طبیعی و روان‌رنجور^۳ تمایز قائل شد. کمال گرایی طبیعی شامل تعیین اهداف بالا و منطقی و لذت بردن از دستیابی به آنها است. برعکس، کمال‌طلبی روان‌رنجور بیان‌گر تعیین اهداف بالا و غیرمنطقی توأم با عدم لذت از عملکرد است. تریشارت و همکاران (۱۹۹۵) کمال گرایی مثبت و منفی، ادکینز و پارکر (۱۹۹۵) کمال گرایی فعال و منفعل و رثوم و همکاران (۲۰۰۰) دو مفهوم کمال گرایی کارکردی و غیر کارکردی را بجای اصطلاحات هام‌چک بکار گرفتند (استوبر، ۲۰۱۸). علیرغم اینکه تمامی تقسیم‌بندی‌های فوق متمرکز بر خود شخص بودند، هیویت و فلت مدعی شدند که کمال گرایی صرفاً جنبه خود انتقادی نداشته و دارای دو بعدی فردی و اجتماعی است. بخشی از آن معطوف به «خود» و بخشی معطوف به «دیگران» است. در این راستا، آنها کمال گرایی را یک سبک شخصیتی چند وجهی و چندسطحی دانستند:

- 1- Excellence Striving
- 2- Hamachek
- 3-Normal and Neurotic Perfectionism

سطح خلق و خو^۱. بیان‌گر ویژگی‌هایی هستند که ریشه ژنتیک داشته، نسبتاً ثابت و پایدار بوده و سوق دهنده رفتار انسان‌اند. این سطح از کمال‌گرایی مبین عنصر انگیزشی آن است و به منشاء تمایل افراد به کامل و بی‌عیب و نقص بودن در نزد خود و دیگران اشاره دارد (هیویت، ۲۰۲۰). دو منشاء برای انواع کمال‌گرایی قابل‌تصور است. کمال‌گرایی خودمدار^۲ که دارای منشاء «درونی» است و اشاره به الزامات و انتظارات شخص از کمال مطلق خود دارد که معمولاً توأم با تعیین انتظارات غیر واقع‌گرایانه، ترس از اشتباه و خودارزیابی انتقادآمیز می‌باشد. به‌طور مشابه، کمال‌گرایی دیگرمدار^۳ نیز منشاء درونی دارد اما لبه‌ی تیز انتظارات و الزامات کمال‌خواهانه معطوف به دیگران است. در این نوع کمال‌گرایی، فرد قصور و اشتباهات دیگران را با تحقیر و یا بی‌اعتنایی پاسخ می‌دهد. کمال‌گرایی تجویز شده از سوی جامعه^۴ برعکس دو نوع قبلی منشاء «بیرونی» داشته و بیان‌گر مطالبه و انتظار دیگران اعم از اعضای خانواده، دوستان، آشنایان و یا حتی کل جامعه برای بدون عیب و نقص بودن و کمال مطلق فرد می‌باشد. انگیزه این نوع کمال‌گرایی، نیاز تعلق، پذیرش، احترام و اجتناب از طرد شدن از سوی دیگران است (هیویت و همکاران، ۲۰۱۷).

سطح بین‌فردی یا ارتباطی. در این سطح فرد به دنبال ایجاد یک تصویر بی‌عیب و نقص از خود در ذهن دیگران است (هیویت، ۲۰۲۰). این رفتار که نوعی نفاق و ریاکاری می‌باشد دارای سه جنبه است: اول، خود ترویجی کمال‌گرایانه^۵؛ نوعی خودشیفتگی است که در آن فرد تصویری استثنایی از توانمندی‌ها، شایستگی‌ها و موفقیت‌های خود ارائه می‌دهد تا تحسین دیگران را برانگیزد. آنها تمایل زیادی به خودارجاعی در مباحثات داشته و مدام از «من» صحبت می‌کنند (شری و همکاران، ۲۰۰۷). دوم، پنهانکاری کمالگرایانه^۶؛ بیان‌گر احتراز و یا پنهان نمودن هرگونه رفتاری است که در نزد دیگران به عنوان یک عیب، نقص و یا خطا شناخته می‌شود. آنها ممکن است همانند آفتاب پرست به هر رنگی در آیند تا مورد قبول دیگران واقع شوند (هیویت، ۲۰۲۰) سوم، لاپوشانی کمالگرایانه^۷؛ نوعی رفتار

1- Trait

2- Self-oriented Perfectionism

3- Other-oriented Perfectionism

4- Socially Prescribed Perfectionism

5- Perfectionistic Self-promotion

6- Nondisplay of Imperfection

7- Nondisclosure of Imperfection

انفعالی و پنهان‌کارانه است که جنبه کلامی داشته و در آن فرد با فریب و تردستی از پذیرش عیب و نقص‌های خود امتناع می‌کند. برخلاف خود ترویجی که فرد در مباحثات به دنبال خودستایی است، این رفتار متمرکز بر «دیگران» هست و فرد با توسل به اسنادهای بیرونی و مغلظه نمودن، سعی در عدم شکل‌گیری تصویر منفی از خود در نزد دیگران دارد (دی آگاتا، ۲۰۱۷؛ هیویت، ۲۰۲۰).

سطح درون فردی یا رابطه با خود. این سطح از کمال‌گرایی بیان‌گر یک فرایند شناختی خودکار است که در آن فرد از یکس و دائماً با خود کلنجار می‌رود که می‌بایست تمام و کمال باشد و یا حداقل این‌گونه به‌نظر رسد و از سوی دیگر به محض مواجه شدن با شکست و یا اشتباه به شدت درگیر خودسوزنشی می‌شود. این نوع رفتار می‌تواند به احساس ناامیدی، خودتخریبی، خودآزاری و یا نفرت از خود منتهی شود (هیویت، ۲۰۲۰).

ب- تاب آوری

تاب آوری^۱ در زمره‌ی اصطلاحات و موضوعاتی است که در رشته‌های مختلف کاربرد دارد. به عنوان مثال در علم مواد، این اصطلاح برای موادی بکار میرود که تحت فشارهای مختلف حالت کشسانی داشته و می‌توانند به حالت اصلی یا طبیعی خود برگردند. بنابراین، تاب آوری به واکنش بعد از فشار اطلاق می‌شود و متفاوت از خاصیت «استحکام»^۲ مواد است که بیان‌گر توانایی آن برای تحمل یک بار بدون شکستن در حین فشار می‌باشد. در مورد انسان نیز تاب آوری بیان‌گر واکنش فرد بعد از وقوع یک حادثه است نه هنگام مواجهه با آن. در این راستا، انجمن روان‌شناسی آمریکا^۳ آن را فرایند سازگاری مناسب با ناملایمات، ضربه‌های روحی-روانی، مصیبت‌ها، تهدیدها و منابع استرس‌زا مانند محیط‌های کاری، مشکلات خانوادگی و ... تعریف نمود (لاستر و همکاران، ۲۰۱۸). به‌طور کلی، در خصوص مفهوم تاب آوری سه دیدگاه وجود دارد (تاباسام و همکاران، ۲۰۱۹).

دیدگاه نخست که دارای رویکرد روان‌شناسی است، تاب آوری را یک ویژگی شخصیتی می‌داند. ایده تاب آوری به عنوان یک ویژگی توسط بلاک و بلاک^۴ در قالب اصطلاح «تاب

1- Resilience

2- Strength

3- American Psychological Association

4- Block & Block (1980)

آوری نفس^۱ مطرح شد. در این مفهوم، تاب آوری بیان گر مجموع ویژگی ها و توانایی هایی است که فرد را قادر می سازد تا خود را با شرایط دشواری که تجربه می کنند، سازگار نمایند. در این راستا، فلچر و سارکار^۲ آن را توانایی رها ساختن خود از ناملایمات دانستند. کوپر و همکارانش^۳ نیز تاب آوری را توانایی رها ساختن خود از دشواری های ایجاد شده بوسیله ناملایمات توام با کارآمدی در آن شرایط و عزم راسخ تر برای ادامه مسیر دانستند (همان ماخذ).

دیدگاه دوم با رویکرد سازمانی، تاب آوری را یک قابلیت می داند. به اعتقاد کاسک و پرژینیو^۴، تاب آوری بیان گر قابلیت پذیرش ناملایمات و تحمل تقاضاهای شغلی است. ساتکلیف و وگوس^۵ نیز آن را قابلیت رها ساختن خود از ناملایمات فزاینده و مدبرانه عمل نمودن دانستند. بر مبنای این دیدگاه، تاب آوری مستلزم سه قابلیت است: ۱- قابلیت جذب^۶، که بیان گر توانایی انجام اقدامات خودمحافظتی مدبرانه به منظور فائق آمدن بر شوک ها و استرس هاست. ۲- قابلیت سازگاری^۷، قابلیت انطباق تدریجی آگاهانه در پیشبینی و یا واکنش به ناملایمات و تغییرات به گونهای است که امکان انعطاف پذیری بیشتر در آینده را فراهم سازد ۳- قابلیت تحولات فرینی^۸، بیان گر توانایی ایجاد تغییرات هوشمندانه بنیادین برای متوقف ساختن و یا کاهش علل و ریشه های ناملایمات، آسیب ها و تهدید کننده هاست (جینز و همکاران، ۲۰۱۷).

دیدگاه سوم با رویکرد مدیریت ناملایمات، تاب آوری را یک فرایند و مشتمل بر توانایی هایی می داند که بتدریج در طول زمان در اثر تعامل بین فرد و محیط بوجود می آید. بر این مبنا، تاب آوری صرفاً یک ویژگی روان شناختی نیست بلکه متاثر از مجموعه ای از منابع است. به اعتقاد کورتیس و سیجیتی^۹ یک فرایند پویاست که از یکس و متاثر از خوسازماندهی عصبی-روان شناختی و از سوی دیگر تحت تأثیر تعامل زمینه زیست محیطی

- 1- Ego Resilience
- 2- Fletcher & Sarkar (2013)
- 3- Cooper, et (2013)
- 4- Kossek & Perrigino (2016)
- 5- Sutcliffe & Vogus (2003)
- 6- Absorptive capacity
- 7- Adaptive capacity
- 8- Transformative Capacity
- 9- Curtis and Cicchetti

و ارگانیزم در حال توسعه است. لوتر^۱ و همکارانش نیز آن را یک فرایند پویا دانستند که بیانگر انطباق مثبت در بستر ناملايمات شدید می‌باشد (ولا و پای، ۲۰۱۹). پاتن^۲ نیز تاب‌آوری را فرایند پویای خودتنظیمی، تدبیر آگاهانه و رشد دانسته که در آن فرد با توجه به قابلیت‌های فردی و تجارب پیشین، به لحاظ روان‌شناختی توانایی عملکرد بهتر از قبل را بدست می‌آورد. همهی این تعریف نشان می‌دهند که تاب‌آوری هم یک فرایند پویاست و هم زمینه‌محور است (دوورن و همکاران، ۲۰۱۹).

ج- فرسودگی شغلی

کار در زندگی اغلب مردم دارای نقش مهمی بوده و می‌تواند منبع ساختار، هدف و معنا واقع شود. افراد از طریق کار ممکن است تغییرات واقعی در خود و اطرافیان‌شان ایجاد نموده و بواسطه آن تأثیر مثبتی بر ارباب رجوع، مشتریان و یا همکارانشان بر جای گذارند. هر روز معلمان به واسطه شغل‌شان الهام بخش دانش آموزان هستند، کارگزاران سهام برای مشتریان‌شان ایجاد ارزش می‌کنند و جراحان، جان تعداد زیادی از بیماران را نجات می‌بخشند. اگرچه این قبیل رفتارهای کاری ممکن است از یکسو جذاب و رضایت‌بخش باشد اما از سوی دیگر همین کار ممکن است طاقت فرسا و منبع فشار روانی قابل توجه باشد و افراد را گرفتار فرسودگی شغلی نموده که مسلش و لیتر (۲۰۱۶) در تعریف خود به آن اذعان داشته‌اند (باکر و وریس، ۲۰۲۱). به باور این دو صاحب نظر، فرسودگی شغلی یک حالت روان‌شناختی است که وقتی افراد برای مدتی طولانی درگیر استرس می‌شوند، تجربه می‌کنند. بالدوین و همکاران نیز آن را توأم با استرس شغلی و نوعی ناراحتی روحی دانستند که ممکن است با برخی از آثار مربوط به سلامت جسمانی همراه باشد (واردلی و مایورگا، ۲۰۱۶). هنگامی که فرسودگی شغلی اتفاق می‌افتد ممکن است سلامت جسمانی، روحی-روانی و هیجانات افراد را تحت الشعاع قرارداد ه (محمد نور و آنوآر، ۲۰۲۰) و باعث شود آنها گرفتار خستگی مفرط، بی‌حوصلگی، بیخوابی، سوء مصرف مواد مخدر، اعتیاد به الکل، مشکلات خانوادگی، افسردگی، اضطراب، سردرد، کمردرد و بیماری‌های گوارشی شوند (مسلش و لیتر، ۲۰۱۶). مسلش با به تصویر کشیدن فرسودگی شغلی در قالب یک سازه چند بعدی، سه نشانه برای آن ذکر می‌کند (باکر و وریس، ۲۰۲۱).

1- Luthar
2- Paton

خستگی هیجانی^۱. این اختلال، هسته اصلی فرسودگی شغلی و بارزترین نشانه این سندروم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود را بیان می‌کنند، خستگی هیجانی را شهادی بر ادعای خود می‌دانند. این در هم تنیدگی تا آنجا پیشرفته که برخی مدعی شده‌اند فرسودگی شغلی همان خستگی هیجانی است. این در حالی است که خستگی هیجانی به معنای از دست رفتن منابع انرژی، احساس خستگی مفرط و مزمن بوده و بیان‌گر انزجار شناختی و عاطفی فرد از شغل خود می‌باشد (باکر و وریس، ۲۰۲۱).

بدبینی یا مسخ شخصیت^۲، بیان‌گر فاصله گرفتن و افزایش نگرش منفی نسبت به دریافت کنندگان خدمات و یا افرادی که فرد با آنها در ارتباط کاری است. در امور خدماتی، خستگی هیجانی می‌تواند قابلیت ارائه دهنده خدمات را در پاسخگویی و درگیر شدن با نیازهای خدمت‌گیرندگان تحت تأثیر قرار دهد و منجر به «مسخ شخصیت» شود (مسلش، ۲۰۰۱؛ باکر و وریس، ۲۰۲۱).

ناکارآمدی حرفه‌ای^۳، بیان‌گر کاهش احساس شایستگی و موفقیت در کار است. رابطه بین ناکارآمدی و دو بعد دیگر تا حدودی پیچیده‌تر است. به اعتقاد لی و اشفورث^۴ در برخی موارد ناکارآمدی یا کاهش احساس شایستگی تابعی از خستگی هیجانی و یا بدبینی و در برخی موارد متأثر از ترکیب هر دو است. خستگی هیجانی و بدبینی ناشی از مشاغل طاقت‌فرسا می‌تواند احساس اثربخش بودن را در افراد تضعیف نماید (بانگ و ریو جی، آ. آر، ۲۰۱۷). ضمن آنکه وقتی افراد دچار فرسایش عاطفی و بی‌تفاوتی شده‌اند، احساس شایستگی برای انجام موفقیت‌آمیز وظایف شغلی بسیار دشوار است. با این وجود، بنظر می‌رسد احساس عدم شایستگی به دنبال خستگی هیجانی و یا بدبینی ایجاد نمی‌شود بلکه به موازات آنها شکل می‌گیرد. در واقع، احساس عدم شایستگی بیشتر ناشی از کمبود منابع شغلی است در حالی که خستگی هیجانی و بدبینی عمدتاً متأثر از حجم کاری طاقت‌فرسا و تعارضات اجتماعی است (مسلش و لیتر، ۲۰۱۶).

- 1- Exhaustion
- 2- Cynicism (depersonalization)
- 3- Professional Inefficacy
- 4- Lee & Ashforth (1993)

پیشینه تجربی پژوهش

فرسودگی یک پدیده شغلی است که سازمان بهداشت جهانی (WHO) آن را در زمره‌ی بیماری‌های شایع در سطح جهان قرار داده است (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۱۹). از همین رو تحقیقات گسترده‌ای پیرامون پیشایندهای آن صورت گرفته است. تاهوچینسکی و همکاران (۲۰۲۰) ضمن بررسی اثر رضایت شغلی بر فرسودگی شغلی ۷۸ نفر از کارکنان کانون‌های اصلاح و تربیت اوکراین دریافتند که گرایب نیز نقش مؤثری در خستگی هیجانی و مسخ شخصیت آنها داشته است. هاموند و همکارانش (۲۰۱۸) در تحقیقی که بر روی ۱۳۱ نفر از کارکنان صنعت گردشگری ایالات متحده انجام دادند پی بردند که گرایب سازگار و ناسازگار اثر معناداری بر رضایت و فرسودگی شغلی کارکنان دارد و در این بین استرس ادراک‌شده به‌طور معناداری اثر گرایب بر هر سه بعد فرسودگی شغلی را تعدیل مینماید. چانگ و همکاران (۲۰۱۶) برای گسترش تحقیقات در مورد گرایب، ۱۱۲ سرپرست و ۴۳۷ عضو تیم را مورد مطالعه قرار دادند. آنها نشان دادند که گرایب سالم (گرایب) در ارتباط مثبت با رفتارهای نوآورانه است و گرایب ناسالم (نگرایب‌های گرایب) بر فرسودگی شغلی اثر مثبت دارد. علاوه بر این، محیط کاری دوستانه، رابطه مثبت بین گرایب سالم و رفتار ابتکاری را تقویت می‌کند اما رابطه مثبت بین گرایب ناسالم و فرسودگی شغلی را تضعیف می‌نماید. مک کارثی (۲۰۱۲) در تحقیقی که بر روی ۱۹۷ نفر از افسران زندان‌ها انجام داد دریافت که افسرانی که گرایب و دارای تیپ شخصیتی A می‌باشند، از استرس و فرسودگی شغلی بالاتری رنج می‌برند. چایلد و استوبر (۲۰۱۲) در مطالعه طولی که بر روی ۶۹ نفر از کارکنان بخش بهداشت و درمان و ۱۹۵ معلم انجام دادند نتیجه گرفتند که گرایب تجویز شده از سوی جامعه اثر معناداری بر فرسودگی شغلی هر دو گروه مورد مطالعه داشته است. یافته‌های تحقیق موت و همکارانش (۲۰۱۶) بر روی ۱۷۸ نفر از مشاورین تحصیلی نیز نشان داد افرادی که از گرایب ناسازگار رنج می‌برند در مقایسه با افرادی که فاقد روحیه گرایب و یا دارای گرایب سازگار بودند، استرس و فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند. این نتیجه در تحقیقاتی که پیشتر توسط چانگ (۲۰۱۲) بر روی نمونه‌ای از پرستاران، تاشمن و همکارانش (۲۰۱۰) بر روی مربیان و استوبر و رینرت (۲۰۰۸) بر روی معلمان مدارس انجام دادند، نیز بدست آمده بود.

در سطح داخل، تحقیقاتی که توسط عبدی و همکاران (۱۳۹۶)، عرفانی زاده و همکاران (۱۳۹۵) و مکوندی و اسدزاده (۱۳۹۵) از جمله مواردی هستند که رابطه بین این دو متغیر را مورد تأیید قرار داده‌اند.

چوی و همکارانش (۲۰۲۰) در بررسی فرسودگی شغلی ۲۶۹ نفر از زندان بانان چهار مرکز اصلاح و تربیت کره جنوبی دریافتند که قرار گرفتن در معرض ارتباط مستقیم با بزه دیدگان، اثر مستقیمی بر فرسودگی شغلی آنها داشته و در این بین بزه‌کارانی که دارای خشونت کلامی هستند بیش از بزه‌کارانی که دارای خشونت فیزیکی می‌باشند موجبات فرسودگی شغلی زندان بانان را فراهم می‌آورد. ضمن آنکه، افسرانی که از تاب‌آوری بیشتری برخوردار بوده‌اند، فرسودگی شغلی کمتری را تجربه کرده‌اند. کلینف و همکارانش (۲۰۱۸) با مطالعه‌ای که بر روی ۳۰۰ نفر از افسران کانون‌های اصلاح و تربیت که به‌طور تصادفی از ۵ بازداشتگاه انتخاب شده بودند، نشان دادند افراد مورد مطالعه سطح بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند اما شدت آن در افرادی که از تاب‌آوری زیادتری برخوردارند، به‌طور معنادارتری کمتر از سایرین است. این موضوعی است که یافته‌های تحقیقات جکسون و همکاران (۲۰۱۸)، جیانگ و همکاران (۲۰۱۷)، هائو و همکاران (۲۰۱۵)، سانسوش و راجرز (۲۰۱۳)، سیدی اصل و همکاران (۱۳۹۹)، سردارزاده و همکاران (۱۳۹۵) و قادری و بیاضی (۱۳۹۳) بر آن صحه گذاشته‌اند. همچنین، ریوز (۲۰۱۴) در تحقیقی که بر روی ۳۲۸ نفر از ضابطان اصلاح و تربیت انجام داد دریافت علاوه بر آنکه تعامل همکاران با یکدیگر منجر به کاهش فرسودگی شغلی می‌شود، میزان تاب‌آوری افراد نیز نقش مهمی در این زمینه دارد. دمورتی و همکاران (۲۰۰۱) فرسودگی شغلی را پیامد تقاضاهای شغلی بسیار بالا دانسته و در مطالعات‌شان دریافتند فرسودگی در مشاغلی که مستلزم تلاش جسمانی، هیجانی و یا شناختی زیاد هست، مشاهده می‌شود. باکر و دمورتی (۲۰۱۷) نیز متوجه شدند منابع شغلی نقش مهمی در فرسودگی شغلی دارند. منابع شغلی بیان‌گر ابعاد فیزیکی، روان‌شناختی، اجتماعی و سازمانی شغل است که به تحقق اهداف کار کمک نموده و موجبات رشد و توسعه فردی را فراهم می‌نمایند. در این بین، منابع شخصی همانند کفایت نفس، خوش بینی، امیدواری و تاب‌آوری این امکان را به افراد می‌دهند تا به اهداف شغلی خود دست یافته و استرس و فرسودگی شغلی کمتری را تجربه کنند (لوپسا و

ویرگا، ۲۰۲۰). آلا رکون (۲۰۱۱) در یک فراتحلیل نشان داد که بارشغلی، ابهام نقش، تعارض نقش، استرس نقش، رویدادهای استرس زا و فشارهای کاری می‌توانند موجبات فرسودگی شغلی را بوجود آورند.

همان‌طور که گذشت به دلیل پیامدهای مخربی که فرسودگی شغلی در سطح فردی و سازمانی به همراه دارد، تحقیقات دامنه داری به منظور شناسایی پیشایندهای آن صورت گرفته است که یکی از آن‌ها ویژگی‌های شخصیتی افراد از جمله کمال گرایی و تاب آوری است که اثر هر یک از آنها به صورت مستقل بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. اما با توجه به ادعای موون و همکارانش (۲۰۱۸) که معتقد بودند تاب آوری می‌تواند اثرات متغیرهای مختلف بر فرسودگی شغلی را تعدیل کند، جای تحقیقاتی که این نقش تاب آوری را در پیشایندهای فرسودگی شغلی از جمله کمال گرایی بررسی کند، خالی بود که در این تحقیق به آن پرداخته شده است.

تنظیم فرضیه‌های تحقیق و مدل مفهومی

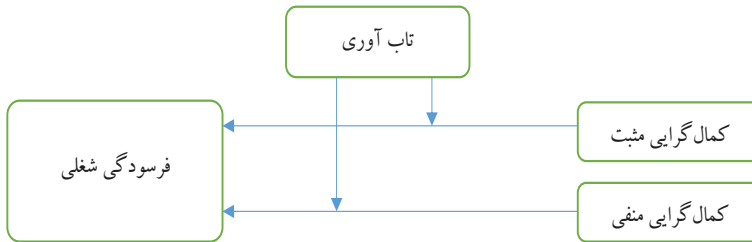
عوامل متعددی می‌توانند موجبات فرسودگی شغلی را بوجود آورند که یکی از آنها ویژگی کمال گرایی افراد است. بر این مبنا در تحقیق حاضر با بهره‌گیری از نتایج تحقیقات هاموند و همکاران (۲۰۱۹) و چانگ و همکاران (۲۰۱۶) پیش بینی شد که کمال گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان زندان‌ها اثر معناداری داشته باشد. در این بین با توجه به آنکه صاحب‌نظران از جمله تری شارت و همکاران (۱۹۹۵) معتقد بودند که کمال گرایی یک تیپ شخصیتی واحد نیست و می‌بایست بین کمال گرایی مثبت و منفی تمایز قائل شد، فرضیه‌های (۱) و (۲) به صورت مستقل تنظیم شدند. همچنین با توجه به یافته‌های تحقیقات انجام شده توسط چوی و همکاران (۲۰۲۰) و موون و همکاران (۲۰۱۸)، پیش بینی شد که تاب آوری افراد اثر فرسودگی شغلی را تعدیل کند و فرضیه‌های (۳) و (۴) مطرح گردیدند.

فرضیه ۱. کمال گرایی مثبت بر فرسودگی شغلی اثر منفی معناداری دارد.

فرضیه ۲. کمال گرایی منفی بر فرسودگی شغلی اثر مثبت معناداری دارد.

فرضیه ۳. تاب آوری، اثر کمال گرایی مثبت بر فرسودگی شغلی را به طور معناداری تعدیل می‌کند.

فرضیه ۴. تاب آوری، اثر کمال گرایی منفی بر فرسودگی شغلی را به طور معناداری تعدیل می‌کند.



منبع: (تلفیق تحقیقات هاموند و همکاران، ۲۰۱۹؛ چانگ و همکاران، ۲۰۱۶؛ چوی و همکاران، ۲۰۲۰؛ موون و همکاران، ۲۰۱۸)

روش شناسی تحقیق

تحقیق حاضر از حیث هدف «کاربردی» و بر مبنای روش «توصیفی - همبستگی» است. جامعه آماری پژوهش شامل کارکنان اداره کل اقدامات تأمینی و تربیتی استان خراسان جنوبی در سال ۱۳۹۷ به تعداد ۲۲۳ نفر می‌باشد. حجم نمونه بر اساس جدول جرسی و مورگان برابر با ۱۳۸ نفر برآورد گردید. با توجه به احتمال عدم بازگشت ۲۰ درصدی پرسشنامه‌ها بر اساس تجارب تحقیقات قبلی در این سازمان، تعداد ۱۶۰ پرسشنامه به روش احتمالی طبقه‌ای توزیع شدند که از بین پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده، ۱۳۵ پرسشنامه مبنای تحلیل‌های آماری قرار گرفتند. به منظور حصول اطمینان از کفایت حجم نمونه از آزمون بارتلت استفاده شد. شاخص KMO حاصل از اجرای این آزمون برابر با ۰/۶۶۷ در سطح معناداری کمتر از ۰/۰۵ بود که از حداقل مجاز یعنی ۰/۶ بالاتر بود.

به منظور جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از سه پرسشنامه استفاده شد: پرسشنامه کمال‌گرایی تریشارت و همکاران (۱۹۹۵)، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۱) و پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳). ضریب آلفای کرونباخ بدست آمده برای پرسشنامه‌های مذکور به ترتیب برابر با ۰/۹۴۹، ۰/۷۵۳ و ۰/۸۹۰ بود. همچنین، به منظور سنجش روایی همگرا از شاخص میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده شد که مقدار آن برای سه پرسشنامه مذکور به ترتیب برابر با ۰/۵۲۶، ۰/۵۰۶ و ۰/۵۱۸ بود که بیش از حد نصاب لازم یعنی ۰/۵ بودند. ضمن آنکه بررسی ضریب همبستگی بین زیرمقیاس‌های سازه‌های تحقیق برای چهار سازه کمال‌گرایی مثبت، کمال‌گرایی منفی، فرسودگی شغلی و تاب‌آوری به ترتیب برابر با ۰/۸۲۳، ۰/۷۴۷، ۰/۸۵۶ و ۰/۶۹۸ محاسبه شد که نشان می‌داد

همبستگی بین زیرمقیاس هر سازه با آن سازه بیش از همبستگی آنها با سایر سازه‌های تحقیق می‌باشند. به منظور تحلیل داده‌های آماری جمع‌آوری شده از نرم افزار SPSS ۲۳ استفاده شده است.

یافته‌های آماری تحقیق

وضعیت جمعیت‌شناختی پاسخگویان نشان داد که ۱۹ درصد آنها زن و مابقی مرد بودند. همچنین، ۷۸ درصد پاسخ‌گویان دارای تحصیلات دانشگاهی بودند. ۶۱ درصد آنها در بازه خدمتی ۱۰ تا ۲۰ سال سابقه خدمت قرار داشتند. بررسی شاخص‌های آمار توصیفی مندرج در جدول (۱) نشان می‌دهد که میانگین فرسودگی شغلی، تاب‌آوری و کمال‌گرایی مثبت به ترتیب با ضرایب ۳/۸۳۱، ۳/۶۹۴ و ۳/۵۹۳ در حد متوسط رو به بالا و کمال‌گرایی منفی با ضریب ۲/۳۴۱ در حد متوسط رو به پائین قرار دارند. در ضمن، از آنجا که مقادیر چولگی و کشیدگی تمامی متغیرها در بازه (+۲) و (-۲) واقع شده، داده‌ها از توزیع «نرمال» برخوردارند.

جدول (۱). شاخص‌های آمار توصیفی و همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیر	میانگین	انحراف معیار	میانه	انحراف معیار	چولگی	کشیدگی
کمال‌گرایی مثبت	۲/۵۹۳	۰/۶۴۶	۳/۷۵۰	۰/۴۴۳۴۹	-۰/۳۴۱	-۰/۲۳۳
کمال‌گرایی منفی	۲/۳۴۱	۰/۷۱۲	۲/۱۳۸	۰/۴۷۹۵۸	-۰/۱۲۷	-۰/۴۰۳
تاب‌آوری	۳/۶۹۴	۰/۶۰۷	۳/۵۶۷	۰/۵۸۹۸۰	-۰/۲۶۱	-۰/۱۶۲
فرسودگی شغلی	۳/۸۳۱	۰/۵۱۹	۳/۵۹۵	۰/۳۷۵۵۰	-۰/۱۱۵	-۰/۹۷۶

بررسی ضرایب همبستگی بین متغیرها مندرج در جدول (۲) نیز نشان می‌دهد که کمال‌گرایی مثبت با کمال‌گرایی منفی و فرسودگی شغلی همبستگی معکوس و با تاب‌آوری همبستگی معنادار مثبت دارد. از سوی دیگر، کمال‌گرایی منفی با تاب‌آوری دارای همبستگی معکوس و با فرسودگی شغلی دارای همبستگی مثبت معنادار می‌باشد.

جدول (۲). شاخص همبستگی بین متغیرهای تحقیق

متغیر	کمال گرایی مثبت	کمال گرایی منفی	تاب آوری	رفتار ضدشهروندی
کمال گرایی مثبت	-			
کمال گرایی منفی	-۰/۸۴۵***	-		
تاب آوری	-۰/۵۳۵***	-۰/۸۶۹***	-	
فرسودگی شغلی	-۰/۵۵۴***	-۰/۸۵۷***	-۰/۷۶۸***	-

به منظور آزمون فرضیه‌های آماری از مدل رگرسیون سلسله مراتبی استفاده شده است. نتایج مربوط به معادله رگرسیونی اثر کمال گرایی مثبت بر فرسودگی شغلی و نقش تعدیل گر تاب آوری در جدول (۳) ارائه شده است. در این مدل رگرسیونی، لا متغیر وابسته (فرسودگی شغلی)، X متغیر مستقل (کمال گرایی مثبت) و Z متغیر تعدیل گر (تاب آوری) در نظر گرفته شده‌اند. همان‌طور که خروجی مدل نشان می‌دهد تمامی مدل‌ها از نظر آماری معنادار می‌باشند. از این رو، با توجه به مدل اول می‌توان عنوان داشت که کمال گرایی مثبت اثر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. همچنین، معادلات سه گانه منتج از جدول به شرح

$$۱). y = ۴.۸۱۰ - ۰.۷۶۸x$$

$$۲). y = -۵.۰۵۲ - ۰.۶۶۱x - ۰.۲۰۱z$$

$$۳). y = -۸.۵۷۰ - ۱.۸۸۰x - ۱.۴۳۶z + ۲.۱۶۹xz$$

نشان می‌دهند که معادله اول و دوم با یکدیگر تفاوت دارند ($۰ \neq b^۲$) و بر اساس معادله سوم، صفر بودن ضریب تعاملی کمال گرایی مثبت و تاب آوری رد می‌شود ($۰ \neq b^۳$). در نتیجه، تاب آوری علاوه بر آنکه نقش پیشین دارد، به عنوان متغیر تعدیل کننده نیز عمل می‌کند و با ورود آن، ضریب تعیین اثر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی از ۰/۵۹۰ به ۰/۷۰۰ افزایش می‌یابد.

جدول (۳). خروجی مدل رگرسیونی سلسله مراتبی اثر تعاملی کمال گرایی مثبت و تاب آوری بر فرسودگی شغلی

جدول ضرایب رگرسیونی					جدول تحلیل واریانس (ANOVA)		جدول ضریب تعیین (R ²)	متغیر	مدل
سطح معناداری	مقدار t	ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	انحراف معیار	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده	سطح معناداری	آماره F	ضریب تعیین		
۰/۰۰۰۰	۲۷/۰۴۳		۰/۱۷۸	۴/۸۱۰	۰/۰۰۰۰	۱۹۱/۵۰۰	۰/۵۹۰	ثابت	مدل (۱)
۰/۰۰۰۰	-۱۳/۸۳۸	-۰/۷۶۸	۰/۰۴۸	-۰/۶۵۷				کمال گرایی مثبت	
۰/۰۰۰۰	۲۶/۸۲۵		۰/۱۸۸	۵/۰۵۲	۰/۰۰۰۰	۱۰۷/۳۴۰	۰/۶۱۹	ثابت	مدل (۲)
۰/۰۰۰۰	-۱۰/۳۹۲	-۰/۶۶۱	۰/۰۵۴	-۰/۵۶۵				کمال گرایی مثبت	
۰/۰۰۰۲	-۳/۱۶۴	-۰/۲۰۱	۰/۰۵۱	-۰/۱۶۲				تاب آوری	
۰/۰۰۰۰	۱۳/۹۱۰		۰/۶۱۶	۸/۵۷۰	۰/۰۰۰۰	۱۰۱/۷۶۵	۰/۷۰۰	ثابت	مدل (۳)
۰/۰۰۰۰	-۸/۸۲۰	-۱/۸۸۰	۰/۱۸۲	-۱/۶۰۹				کمال گرایی مثبت	
۰/۰۰۰۰	-۶/۶۵۸	-۱/۴۳۶	۰/۱۷۴	-۱/۱۵۶				تاب آوری	
۰/۰۰۰۰	۵/۹۳۴	۱/۱۶۹	۰/۰۴۹	۰/۲۹۰				ک. مثبت*تاب آوری	

از سوی دیگر، نتایج مربوط به معادله رگرسیونی اثر کمال گرایی منفی (X) بر فرسودگی شغلی (Y) و نقش تعدیل گر تاب آوری (Z) در جدول (۴) ارائه شده است. همان‌طور که خروجی‌های مدل نشان می‌دهند تمامی مدل‌ها از نظر آماری معنادار می‌باشند. از این‌رو، با توجه به مدل اول می‌توان عنوان داشت که کمال گرایی منفی اثر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. همچنین، معادلات سه گانه منتج از جدول به شرح

$$۱). y = ۰.۷۴۱ + ۰.۸۵۷x$$

$$۲). y = ۱.۱۸۸ + ۰.۹۹۷x - ۰.۲۰۹z$$

$$۳). y = -۹.۱۷۱ + ۱.۴۱۱x + ۰.۳۴۲z - ۰.۳۸۳xz$$

نشان می دهند که معادله اول و دوم با یکدیگر تفاوت دارند ($0 \neq b^2$) و براساس معادله سوم، صفر بودن ضریب تعاملی کمال گرایی منفی و تاب آوری رد می شود ($0 \neq b^3$). در نتیجه، تاب آوری علاوه بر آنکه نقش پیشین دارد، به عنوان متغیر تعدیلکننده نیز عمل میکند و با ورود آن، ضریب تعیین اثر کمال گرایی منفی بر فرسودگی شغلی از $0/735$ به $0/771$ افزایش می یابد.

جدول (۴). خروجی مدل رگرسیونی سلسله مراتبی اثر تعاملی کمال گرایی منفی و تاب آوری بر فرسودگی شغلی

جدول ضرایب رگرسیونی				جدول تحلیل واریانس (ANOVA)		جدول ضریب تعیین (R^2)	متغیر	مدل	
سطح معناداری	مقدار آماره t	ضرایب رگرسیونی استاندارد شده	انحراف معیار	ضرایب رگرسیونی استاندارد نشده	سطح معناداری	آماره F	ضریب تعیین		
۰/۰۰۰	۸/۳۷۴		۰/۰۸۹	۰/۷۴۱	۰/۰۰۰	۳۶۸/۴۹۱	۰/۷۳۵	ثابت	مدل (۱)
۰/۰۰۰	۱۹/۱۹۶	۰/۸۵۷	۰/۰۳۶	۰/۷۰۱				کمال گرایی منفی	
۰/۰۰۰	۷/۹۳۴		۰/۱۵۰	۱/۱۸۸	۰/۰۰۰	۲۰۷/۵۵۳	۰/۷۵۹	ثابت	مدل (۲)
۰/۰۰۰	۱۷/۳۰۴	۰/۹۹۷	۰/۰۴۷	۰/۸۱۵				کمال گرایی منفی	
۰/۰۰۰	-۳/۶۱۹	-۰/۲۰۹	۰/۰۲۴	-۰/۰۸۶				تاب آوری	
۰/۰۱۲	-۹/۱۷۱		۰/۵۱۰	-۰/۰۸۷	۰/۰۰۰	۱۴۶/۷۴۴	۰/۷۷۱	ثابت	مدل (۳)
۰/۰۰۰	۸/۳۸۷	۱/۴۱۱	۰/۱۳۷	۱/۱۵۳				کمال گرایی منفی	
۰/۰۱۰	۲/۶۱۲	۰/۳۴۲	۰/۱۱۲	۰/۲۹۳				تاب آوری	
۰/۰۰۰	-۴/۳۸۱	-۰/۳۸۳	۰/۰۳۶	-۰/۱۵۸				ک. منفی*تاب آوری	

نتیجه گیری تحقیق

محیط کار زندان‌ها عمدتاً توأم با مخاطرات زیاد، حساسیت‌های بالا، تنش و فشار روحی - روانی فزاینده می باشد، از این رو اغلب کارکنان درگیر فرسودگی شغلی می شوند.

همان‌طور که پیش‌بینی می‌شد کارکنان مورد مطالعه در زندان‌های استان خراسان جنوبی نیز سطح نسبتاً بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. فرسودگی شغلی بالای کارکنان زندان‌ها نسبت به سایر مشاغل موضوعی است که چوی و همکارانش (۲۰۲۰)، کلینف و همکاران (۲۰۱۸)، برینگاث مولدا و همکاران (۲۰۱۵) و آرمسترانگ و گریفین (۲۰۱۴) در نتیجه تحقیقات خود آن به آن اشاره نموده‌اند. در این بین علاوه بر ویژگی‌های محیط کار، برخی ویژگی‌های شخصیتی کارکنان همچون کمال‌گرایی و میزان تاب‌آوری می‌تواند بر احساس فرسودگی شغلی آنان اثرگذار باشد. همان‌طور که یافته‌های آماری مرتبط با فرضیه (۱) و (۲) نشان دادند افرادی که دارای روحیه کمال‌گرایی مثبت هستند در مقایسه با افرادی که دارای روحیه کمال‌گرایی منفی (ناسازگار) می‌باشند، به‌طور معناداری فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. این نتیجه همسو با یافته‌های تحقیقاتی است که توسط تاهوچینسکی و همکاران (۲۰۲۰)، هاموند و همکارانش (۲۰۱۹)، چانگ و همکاران (۲۰۱۶)، موت و همکارانش (۲۰۱۶) و یا در سطح داخل از سوی عبدی و همکاران (۱۳۹۶)، عبدی و همکاران (۱۳۹۶) و شفیع‌آبادی و نیکنام (۱۳۹۴) انجام شده است. افراد کمال‌گرا بویژه آنهایی که درگیر کمال‌گرایی ناسازگار هستند معمولاً سعی می‌کنند احساسات، توانمندی‌ها و محدودیت‌های خود را نادیده گرفته و به عنوان فردی منطقی جلوه‌گر شوند. آنها توانایی «نه گفتن» به انتظارات و خواسته‌های دیگران را ندارند و در تلاش‌اند انتظارات آنها را بدون عیب و نقص و بسیار فراتر از توان خود به سرانجام رسانند. از این رو، استرس زیادی را متحمل گردیده و زودتر و شدیدتر گرفتار فرسودگی شغلی میشوند. فراست و همکاران (۱۹۹۰، ۱۹۹۳) نشان دادند کمال‌گرایان ناسازگار تحت تأثیر ترس از اشتباه و توجه بیش از حد به انتقاد و انتظارات دیگران، در صورت مواجهه با استرس تجربه عاطفی مخربی را برای خود ایجاد می‌کنند.

از سوی دیگر، نتایج این تحقیق فرضیه‌های (۳) و (۴) را که بیان‌گر نقش تعدیل‌گر تاب‌آوری در رابطه بین کمال‌گرایی مثبت و منفی و فرسودگی شغلی بودند را مورد تأیید قرار داد. اگر چه همان‌طور که در ابتدا عنوان شد تحقیقی که نقش تعدیل‌کننده این متغیر را مورد بررسی قرار داده باشد مشاهده نگردید اما نتایج تحقیقات متعددی از قبیل چوی و همکاران (۲۰۲۰)، کلینف و همکاران (۲۰۱۸)، باکر و دمورتی (۲۰۱۷)، هائو و همکاران

(۲۰۱۵) و یاریوز (۲۰۱۴) و در سطح داخل تحقیقات انجام شده توسط سیدی اصل و همکاران (۱۳۹۹)، سردارزاده و همکاران (۱۳۹۵) و قادری و بیاضی (۱۳۹۳) اثر تاب آوری به عنوان یک متغیر مستقل بر فرسودگی شغلی را مورد تأیید قرار داده‌اند. طبق تئوری منابع تقاضاهای شغلی، فرسودگی شغلی نتیجه مواجهه طولانی مدت با تقاضای بیش از حد محیط کار و کمبود منابع موجود برای تأمین این تقاضاست. کارکنان ممکن است از منابع شخصی خود در ارتباط با تقاضاهای شغلی استفاده کنند که یکی از این منابع، تاب آوری است. اما هنگامی که تقاضاهای شغلی و یا انتظارات دیگران و یا افراد از خود به صورت فرسایشی بیش از حد تاب آوری شان باشد (کمال گرایی منفی) با استرس و فرسودگی شغلی مواجه می‌شوند، هرچند ممکن است آستانه تحمل پذیری آنها بیش از سایرین باشد (ریوز، ۲۰۱۴). همچنین لازاروس و فالکمن^۱ عنوان داشتند که کنار آمدن با وضعیت‌های استرس‌زا و فرسودگی شغلی متأثر از شخصیت و ویژگی‌های افراد می‌باشد. برخی ویژگی‌های شخصیتی باعث می‌شوند افراد در مواجهه با این شرایط، واکنش‌های احساسی شدیدی از خود نشان دهند، نسبت به دیگران و شرایط بدبین شده و برای انجام امور و وظایف محوله، احساس ضعف و ناکارآمدی کنند (چانگ، ۲۰۱۲). تاب آوری یکی از این ویژگی‌های شخصیتی است که به افراد کمک میکند تا با ناملازمات کنار آمده و بر آنها غلبه نمایند و در مواجهه افراد با عوامل استرس‌زا همچون انتظارات نامتعارف به عنوان یک ضربه گیر عمل نماید (هائو و همکاران، ۲۰۱۵).

این تحقیق با محدودیت‌هایی همراه بوده که ایجاب می‌کند در تعمیم نتایج احتیاط نمود: اولین مورد به نمونه آماری برمی‌گردد که محدود به کارکنان زندان‌های استان خراسان جنوبی بوده است. تفاوت‌های منطقه‌ای، قومی و فرهنگی ممکن است بر ادراک افراد از فرسودگی شغلی اثرگذار باشند. دوم، همان‌طور که لاول و براون (۲۰۱۷) مدعی شدند در بکارگیری یافته‌های تحقیقات مقطعی برای تبیین روابط علی بین متغیرها می‌بایست احتیاط نمود. سوم، استفاده از ابزار خود گزارشی (پرسشنامه) ممکن است تحت تأثیر سوگیری و تمایلات پاسخگویان بر دقت نتایج تأثیرگذار باشد. در این راستا، به تحقیقات آینده پیشنهاد می‌شود که نقش تعدیل‌گر تاب آوری را در ارتباط بین کمال گرایی و فرسودگی شغلی در چارچوب مطالعات طولی بررسی نموده تا بر اعتبار و قابلیت تعمیم یافته‌های تحقیق افزوده شود.

پیشنادهای پژوهش

نتایج پژوهش حاضر نشان داد کمال‌گرایان منفی‌گرایان بیش از کمال‌جویان مثبت‌گرا، فرسودگی شغلی را تجربه می‌نمایند. این امر ایجاب می‌کند که در استخدام و آموزش کارکنان زندان‌ها توجه ویژه‌ای نسبت به ظرفیت تاب‌آوری و نوع کمال‌گرایی آنها معطوف شود. در این راستا، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- افزایش سطح آگاهی افراد نسبت به تمایلات و ویژگی‌های خود؛
- تمرکز بیشتر بر روی مراحل دستیابی به هدف به جای تمرکز فقط بر روی خود نتیجه؛
- مثبت‌اندیشی از طریق کشف الگوهای منفی افکار خود و تلاش در جهت جایگزین ساختن آنها با الگوهای خوب؛
- مدیریت انتقادات و اجتناب از خودانتقادی مخرب؛
- تقویت مهارت‌های اجتماعی و اجتماعی‌شدن مبتنی بر درک و شناخت دیگران به دور از بدبینی و فاصله‌گیری سازنده از افراد مشکل‌ساز و موقعیت‌های ناسالم؛
- خودگردانی یا توانایی رسیدگی به امور روزمره بدون کمک دیگران و پذیرش اشتباه و شکست به عنوان مقدمه یادگیری و پیروزی.

منابع

- قادری، اسماعیل؛ بیاضی، محمدحسین (۱۳۹۳)، **بررسی رابطه بین تاب آوری و هیجان خواهی با فرسودگی شغلی در زنان پلیس**، دانش انتظامی خراسان رضوی، ۷ (۲۷)، ۵۳-۷۸.
- سردارزاده، فرشته، ژیان باقری، معصومه، فراهانی مشهدی، ملکه (۱۳۹۵)، نقش تاب آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارمندان طرح اقماری شرکت نفت فلات قاره ایران، **مجله روان شناسی و روانپزشکی شناخت**، سال (۳)، شماره (۴)، صفحات: ۶۱-۷۷.
- سیدی اصل، سید تیمور؛ راه نجات، امیر محسن؛ الیکائی، محمد مهدی؛ خادمی، مژگان؛ شاهد حق قدم، هاله؛ تقوا، ارسیا (۱۳۹۹)، نقش تاب آوری، هیجان های مثبت و منفی و توانایی های منش در پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان نیروهای مسلح، **فصلنامه علمی- پژوهشی ابن سینا**، دوره ۲۲، شماره ۴، صفحات: ۱۳-۴.
- شفیع آبادی، عبدالله، نیکنام، ماندانا (۱۳۹۴)، رابطه کمال گرایی با فرسودگی شغلی در پرستاران: نقش واسطه ای خویشتن پذیری غیرمشرط، **مطالعات روان شناختی**، دوره ۱۱، شماره ۱، صفحات: ۱۱۵-۱۳۹.
- عبدی، رضا، شعبانی، نقی، جاویدفر، سمیه، پاک، راضیه (۱۳۹۶)، رابطه بین کمال گرایی و فرسودگی شغلی: نقش واسطه ای اعتیاد به کار، **مجله مطالعات روان شناسی صنعتی و سازمان**، دوره ۴، شماره ۲، صفحات ۱-۱۶.
- عرفانی زاده، فریبرز، میهن خواه، مسلم، شاهرخی، مسلم، هاشمی رزینی، حبیب اله (۱۳۹۵)، بررسی رابطه کمال گرایی و فرسودگی شغلی در بین مدیران، **فصلنامه علمی منابع انسانی ناجا**، دوره ۷، شماره ۴۵، صفحات: ۳۳-۵۴.
- مک وندی، بهنام، اسدزاده، نیما (۱۳۹۵)، رابطه کمال گرایی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان، **مجله روان شناسی اجتماعی**، دوره ۴، شماره ۴۱، صفحات: ۲۵-۳۷.
- Alarcon, G.M, (2011), A meta-analysis of burnout with job demands, resources, and attitudes, **Journal of Vocational Behavior**, 79 (2), pp. 549-562.

- Armstrong, G., & Griffin, M (2004). Does the job matter? Comparing correlates of stress among treatment and correctional staff in prisons.

Journal of Criminal Justice, 32, pp. 577-592.

-Bakker, A. B., & Demerouti, E (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. **Journal of Occupational Health Psychology**, 22 (3), 273–285.

- Bakker, A.B., & de Vries, J.D (2021): Job demands–resources theory and self-regulation: new explanations and remedies for job burnout, Anxiety, Stress, & Coping: **An International Journal**, Vol.34, Issue 1, pp.1-21.

-Bang. H., & Reio Jr, T.G (2017), Examining the role of cynicism in the relationships between burnout and employee behavior, **Journal of Work and Organizational Psychology**, 33 (3), 217–227

- Benetti,S.A.W., Goi, C.B., Zordi, M.D., Benetti, M., Frizzo,N., Loro, M.M., Rotta, M., Benetti, E.R.R., Stumm, E.M.F (2018), Burnout syndrome in workers in prison, **International Journal of Development Research**, Vol. 08, Issue, 07, pp.21992-21998.

- Demerouti, E., Bakker, A.B., Nachreiner, F., Schaufeli, W.B (2001), The job **demands-resources model of burnout**. *Journal of Applied Psychology*, 86 (3), pp.499-512.

- Hammond, R.K., Gnilka, Ph.B., & Ravichandran, S (2019), Perceived stress as a moderator of perfectionism, burnout, and job satisfaction among the millennial service workforce, **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism Volume 18**, Issue 1, pp.122-143.

- Jiang, S., Lambert, E., Liu, J., Jhang, J(2017), An exploratory study of the effects of work environment variables on job satisfaction among Chinese prison staff, **International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology**, 62 (6), pp.1694-1719

Lovell, B., & Brown, R (2017), Burnout in U.K. prison officers: The role of personality, **The Prison Journal**, 97 (6), pp. 713–728.

-Moon, Y., Shin, S.Y (2018), Moderating effects of resilience on the relationship between emotional labor and burnout in care workers, **Journal of Gerontological Nursing**, 44 (10), pp.30-39.

- Moate, R. M., Gnilka, P. B., West, E. M., & Bruns, K. L (2016). Stress and burnout among counselor educators: Differences between adaptive perfectionists, maladaptive perfectionists, and nonperfectionists. **Journal of Counseling & Development**, 94 (2), pp. 161–171.

- Ocampo, A.C.G., Wang, L., Kiazad, K., Restubog, D, Ashkanasy, N.M., (2019), The relentless pursuit of perfectionism: A review of perfectionism in the workplace and an agenda for future research, **Journal of Organizational Behavior**, Volume 41, Issue 2, pp. 144-168.

-Reeves II, D,W (2014), “**Correctional officer burnout, absenteeism, and physical health through a salutogenic lens: Understanding the roles of coworker interactions and individual resilience**”. Doctoral Dissertations. 521.

- Roy, S., & Avdija, A (2012). The Effect of prison security level on job satisfaction and job burnout among prison staff in the USA: An assessment, **International Journal of Criminal Justice Sciences (IJCJS)**, December, Vol. 7 (2), pp.524–538.

- Santhosh, R., & James, J (2013). The effect of resilience on burnout among the blue collared employees in metal factories. **International Journal of Multidisciplinary Management Studies**, 3 (6).

-Tabassum, N, Shafique, S, Konstantopoulou, A. and Arslan, A (2019), “Antecedents of women managers’ resilience: conceptual discussion and implications for HRM”, **International Journal of Organizational Analysis**, 27 (2), pp. 241-268.

- WHO (2019). Burnout an “occupational phenomenon”: International classification of diseases, mental health, **world health organization**, retrieved on January2, https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en.

- Wardle, E.A., & Mayorga, M.G(2016). Burnout among the counseling profession: A survey Of future professional counsellors, **I-Manager's Journal Educational Psychology**, 10 (1), pp.9-16.
- Yıldız, B., elçi, M., Karabay, M (2018), How burnout affects turnover intention? The conditional effects of subjective vitality and supervisor support, **International Journal of Organizational Leadership** 7 (1), pp.47-60.

