

بررسی تاثیر انعطاف پذیری کارکنان بر فرسودگی شغلی با میانجیگری توانمندسازی روانی (مطالعه موردی: کارکنان شهرداری شهر اراک)

پروین صالحی^۱، جواد نکوئی^۲ و ابوذر حمیدی پور^۳

۱ ارشد مدیریت بازرگانی_مالی دانشگاه آزاد اسلامی اراک

۲ لیسانس مدیریت امور فرهنگی دانشگاه علمی کاربردی فرهنگ و هنر اراک javadnekuee@yahoo.com

۳ لیسانس حسابداری دانشگاه آزاد اراک Hamidipoor85@yahoo.com

چکیده

چالش‌های محیطی عصر حاضر از نظر پیشرفت سریع فناوری، افزایش انتظارات مشتریان و ضرورت انعطاف‌پذیری، سازمان‌ها را به جستجوی راهی برای تداوم بقای خود وادار کرده است. در این میان بسیاری از سازمانها راه‌حل و مزیت رقابتی را در نیروی انسانی خود می‌دانند. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر انعطاف‌پذیری کارکنان بر فرسودگی شغلی با میانجیگری توانمندسازی روانی بوده است. این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و در دسته تحقیق‌های علی قرار دارد جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شهرداری شهر اراک بوده، که برای سنجش وضعیت موجود از پرسشنامه ۲۷ سوالی استفاده شد که پس از تأیید روایی و پایایی جهت جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت. در این تحقیق برای بررسی روابط بین اجزاء مدل از معادلات ساختاری و از نرم‌افزار لیزرل برای تجزیه و تحلیل فرضیه‌ها استفاده شده است. با توجه به تجزیه و تحلیل داده‌ها نتایج حاکی از آن بوده است که انعطاف‌پذیری بر توانمندسازی روانی، فرسودگی شغلی تاثیر دارد و نیز توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد و همچنین انعطاف‌پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، توانمندسازی روانی، انعطاف‌پذیری کارکنان

۱- مقدمه

در سال های اخیر، علاقه به مطالعه پدیده فرسودگی شغلی و توجه به آن، بین محققان و دست اندرکاران بهره وری نیروی انسانی افزایش یافته است که این امر، به دلیل درک اثرهای منفی فرسودگی شغلی بر نیروهای کار است. فرسودگی شغلی، آسیبی به سلامت روان است که در ارتباط با شغل شکل می گیرد (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱، ۹۲). فرسودگی شغلی می تواند اختلال هایی همچون خستگی بدن، بی خوابی و مشکلات خانوادگی و بین فردی را به همراه داشته باشد. فرسودگی شغلی، یک سندرم جسمانی و روانی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار و مددجویان می شود و غیبت از کار، اخلاق پایین و عدم رضایت شغلی از دیگر عوارض آن است (آقاجانی، ۱۳۹۱، ۹۸). بر مبنای تئوری حفظ منابع، استرس در کار هنگامی اتفاق می افتد که افراد، هم با از دست دادن منابع و هم با شکست در بازیابی منابعی که سرمایه گذاری کرده اند، تهدید می شوند. یکی از نتایج تئوری حفظ منابع این است که استرس، مانند رویداد اتفاق نمی افتد، بلکه مانند فرآیند نمایان می شود. در این راستا، کسانی که ذخایر منابع قوی ندارند، به احتمال بیش تر، چرخه های فقدان منابع را تجربه می کنند؛ بنابراین، فرسودگی شغلی هنگامی ایجاد می شود که افراد چرخه، فقدان منابع را در طول دوره ای از زمان در کار تجربه کنند (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱، ۹۲).

پژوهش ها نشان می دهد فرسودگی شغلی با کنش و واکنش های فرد در محیط کار مرتبط است. برخی افراد اصطلاحاً پیش گستره هستند و نیروی زیادی را صرف اثرگذاری بر رویدادها و محرک های تنش زا می کنند که وقوع آن را پیش بینی کرده اند و اصطلاحاً از روش کنار آمدن یا اعمال کنترل استفاده می کنند. گروهی دیگر به رویدادها واکنش نشان داده و صرفاً می کوشند تا از عوارض و نتایج چنین رویدادها و حوادثی، اجتناب کنند. رابطه بین این شاخص ها معنی دار و قابل توجه است. برای مثال، می توان گفت به طور کلی، افرادی که برای کنترل مشکلات خود در کار، از راهبردهای مناسب استفاده می کنند، کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند و ارزیابی آنان از پیشرفت شخصی خود نیز مثبت تر از کسانی است که از راهبردهای مناسب استفاده نمی کنند. در مقابل، افرادی که از راهبردهای کنار آمدن یا فرار کردن استفاده می کنند، بیشتر در معرض فرسودگی هیجانی و نگرش (دگرسان بینی خود) قرار می گیرند (سیدجوادی و مرادی، ۱۳۸۵، ۶۸).

شکافی که در ادبیات این سندروم وجود دارد این است که اغلب تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی، بر روی عوامل و پیش زمینه هایی که منجر به ایجاد فرسودگی شغلی در افراد می شود متمرکز هستند و توجه چندانی به عواملی که می توانند از بروز آن جلوگیری کند انجام نشده است. همچنین علیرغم مطالعات متعدد صورت گرفته بر روی عوامل مربوط به فرسودگی شغلی، این مطالعات نیز اغلب در مورد گروه های شغلی پرخطر و بسیار پر استرس صورت گرفته است؛ از جمله پرستاران بخش سوختگی و اورژانس، پلیس های بخش جنایی، پرسنل سردخانه ها، روانپزشکان بیمارستان و مشاغل نظیر آن. این در حالی است که مشاغل روتین و تکراری مانند کارمندان پشت میز نشین در آن که افراد سال ها با فعالیت های از پیش تعیین شده و تکراری سروکار دارند کمتر مورد توجه قرار گرفته است. انجام کارهای خشک و تکراری، بدون انعطاف پذیری و تغییر به مدت طولانی اثرات مخرب فیزیکی و روانی بر افراد خواهد داشت. بنابراین لازم است که سازمان ها سیاست هایی را اتخاذ کنند تا بتوانند توسط آنها با بروز فرسودگی شغلی در کارکنان مبارزه کنند. از این رو با توجه به این مطالب این سوال مطرح می شود که سازمان ها چگونه می توانند با کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان مقابله کنند؟ چه عواملی می توانند بر کاهش بروز فرسودگی شغلی در کارکنان تاثیر بگذارند و این تاثیرات چگونه است؟ از این رو این تحقیق قصد دارد تا تاثیر دو عامل مثبت یعنی انعطاف پذیری و توانمندسازی روان را بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری شهر اراک مورد مطالعه قرار دهد.

۱-۲- مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱-۲-۱ مبانی نظری

انعطاف پذیری به عنوان فرایند هماهنگی و تطابق خوب در مواجهه با تنوع، ضربه های روحی و روانی حوادث ناگوار، و حتی تهدیدات تاثیرگذار تعریف می شود و به عنوان یک عامل حمایتی بالقوه در مقابل فرسودگی شغلی محسوب می شود. به عقیده

جاکلون^۱ (۱۹۹۷) و اونگ و همکاران^۲ (۲۰۰۶) انعطاف پذیری باعث کاهش تاثیر منفی استرس شده و ریسک آشفتگی های روانی و بیماری های جسمانی ناشی از آن را تقلیل می دهد. تحقیقات کارسیا و کالو^۳ (۲۰۱۲)؛ ندرو و همکاران^۴ (۲۰۱۳) نشان می دهد افرادی که انعطاف پذیری بالایی دارند کمتر تحت تاثیر عوامل استرس زای محیط کار شده و حساسیت نسبت به فرسودگی را پایین می آورد بنابراین:

فرضیه اول: انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی می گذارد.

انعطاف پذیری و توانمندی روانی نقش مهم و مثبتی در مبارزه با فرسودگی شغلی دارد. مطالعات پینس و همکاران^۵ (۲۰۱۲) و بودریاس و همکاران^۶ (۲۰۱۲) نشان می دهد کارکنانی که از سطح بالاتری از انعطاف پذیری برخوردارند احساسات توانمندی روانی بیشتری نیز تجربه می کنند که در نتیجه تاثیر مثبتی رفتار کار، عملکرد شغلی، و علائم فرسودگی شغلی می گذارد. بنابراین تصور می شود که عامل انعطاف پذیری بتواند از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر بگذارد به عبارتی دیگر عامل توانمندی روانی می تواند نقش میانجی در رابطه بین انعطاف پذیری و فرسودگی شغلی داشته باشد (فرضیه دوم) (تیان و همکاران^۷، ۲۰۱۵، ۴۱۲). بنابراین:

فرضیه دوم: انعطاف پذیری بر توانمندسازی روانی تاثیر منفی می گذارد.

منظور از توانمندسازی روانی، پاسخ های روانی به محیط های کاری توانمند شده است که شامل چهار بعد شناختی (معناداری، خودمختاری، شایستگی، و اثر) می باشد و بیانگر میزانی است که یک فرد احساس می کند که شایستگی و انگیزه لازم در برآوردن فعالانه انتظارات شغلی اش را دارد. بسیاری از مطالعات از جمله لاشینگر و همکاران^۸ (۲۰۰۶)، کوس و دمیر^۹ (۲۰۱۰) توانمندسازی روانی را به عنوان یک عامل حمایتی بالقوه در برابر عامل های آسیب رسان و استرس زای شغلی مسبب و فرسودگی شغلی تعریف کرده اند که می تواند عاملی در جهت مقاومت در برابر ایجاد فرسودگی شغلی باشد. بنابراین افزایش توانمندسازی روانی می تواند به طور اثربخشی فرسودگی شغلی را کاهش دهد

فرضیه سوم: توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی می گذارد.

۲-۲-۲ پیشینه پژوهش

پرستار و همکاران (۱۳۹۴)، در مطالعه خود تحت عنوان "ارتباط تحلیل رفتگی شغلی با ویژگی های شغلی، توانمندسازی روانشناختی و ساختاری: مدلی برای محیط کار کارکنان ورزش"، به بررسی روابط علی تحلیل رفتگی شغلی با ویژگی های شغلی، توانمندسازی شناختی و ساختاری پرداخته اند. نتایج بررسی ویژگی های برزندگی مدل در مورد کارکنان مرد شان داد که رابطه مستقیم ویژگی های شغلی با توانمندسازی ساختاری، رابطه مستقیم ویژگی های شغلی و توانمندی روانشناختی و رابطه مستقیم فراوانی با شدت تحلیل رفتگی معنادار بودند. مرادی و جلیلیان (۱۳۹۴)، در پژوهش خود با عنوان "تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی کارکنان ناجا، نقش میانجیگری تنش شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی"، به بررسی تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازمانی در سازمان با توجه به نقش میانجیگری رضایت شغلی، تعهد سازمانی و تنش شغلی پرداخته اند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که توانمندسازی کارکنان می تواند نقش مهمی بر دیگر متغیرهای منابع انسانی داشته باشد و توجه به آن باعث توسعه عملکرد و بهبود شرایط کاری کارکنان و سازمان می شود. رضائی و همکاران (۱۳۹۴)، در پژوهشی با نام "پیش بینی ابعاد توانمندسازی روانشناختی با استفاده از مؤلفه های سرمایه

-
- 1- Jacelon
 - 2-Ong et al
 - 3- García and Calvo
 - 4- Nedrow et al
 - 5-Pines et al
 - 6- Boudrias et al
 - 7-Tian et al
 - 8- Laschinger
 - 9-Cavus & Demir

روانشناختی در معلمان مدارس ابتدائی شهر اصفهان"، نتایج پژوهش نشان داد که از بین مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی، امیدواری، انعطاف پذیری و خوش بینی به صورت معناداری قادر به پیش بینی بعد شایستگی معلمان بود. متغیر خودکارآمدی نیز به صورت معناداری قادر به پیش بینی خودمختاری معلمان بود. همچنین، متغیر امیداری به صورت معناداری قادر به پیش بینی معنی داری معلمان بود. آذرنوش و همکاران (۱۳۹۳)، در مطالعه خود با عنوان "رابطه توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی با میانجیگری نگرش‌های شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون اهواز"، به بررسی رابطه توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی با میانجیگری نگرش‌های شغلی بود. نتایج مربوط به فرضیات میانجی گر نیز نشان داده که تعهد عاطفی میانجی گر هم رابطه توانمندسازی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی و هم رابطه توانمندسازی روانشناختی با رفتار درون نقشی است، اما خشنودی شغلی تنها میانجی گر رابطه توانمندسازی روانشناختی با رفتار شهروندی سازمانی است. بنابراین تلاش برای افزایش توانمندسازی روانشناختی بر نگرش‌های شغلی، و در نهایت بر عملکرد شغلی اثر مثبت می گذارد.

عریضی و همکاران (۱۳۹۲)، در پژوهشی تحت عنوان "فراتحلیل تحقیقات پیرامون رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان"، به بررسی مقدار اثر رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد فرسودگی شغلی بر سلامت روان با استفاده از الگوی پژوهشی فراتحلیل پرداخته اند. یافته‌های این پژوهش که از فهرست‌های ابتدائی فراتحلیل به دست آمده است، نشان می دهد فرسودگی شغلی با سلامت روان رابطه زیادی دارد؛ خستگی عاطفی با سلامت روان رابطه بیش از حد متوسط دارد و مسخ شخصیت با سلامت روان رابطه متوسط دارد. همچنین، ناموفقیتی فردی با سلامت روان رابطه کمتر از حد متوسط دارد. در نهایت نتایج نشان دهنده این موضوع است که فرسودگی شغلی بیشتر ارتباط معنادار با سلامت روانی کمتر دارد.

تیان و همکاران^۱ (۲۰۱۵)، در پژوهشی با نام "منابع مثبت برای مبارزه با فرسودگی شغلی درمیان کارکنان مخابراتی در چین: انعطاف پذیری و توانمندسازی روانی"، به بررسی تأثیر دو عامل انعطاف پذیری و توانمندسازی روانی بر کاهش فرسودگی شغلی در اپراتورهای تلفن پرداخته اند. یافته‌ها نشان داد انعطاف پذیری و توانمندسازی روانی تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی دارند و می توانند منابع مثبتی در کاهش آن محسوب شوند. مدیران با تمرکز بر تقویت انعطاف پذیری و توانمندسازی روانشناختی می توانند تا حدود زیادی میزان فرسودگی شغلی را کاهش دهند.

هاشم نیا و همکاران^۲ (۲۰۱۴)، در مطالعه خود با نام "اثر استرس شغلی، استرس روانی و فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان صنعت بانکداری"، به بررسی اثرات استرس شغلی، استرس روانی و همچنین فرسودگی شغلی بر عملکرد کارکنان زن شاغل در بانک مسکن پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان می دهد که استرس روانی به طور قابل توجهی هر سه عملکرد کارکنان (فردی-شغلی-سازمانی) را تحت تأثیر قرار می دهد و عملکرد شغلی در این میان تحت تأثیر بیشتری می باشد. علاوه بر این استرس شغلی تنها بر عملکرد فردی و سازمانی اثرگذار است. در نهایت فرسودگی شغلی کارکنان هیچ تأثیری بر عملکرد آن ها ندارد.

یاواس و همکاران^۳ (۲۰۱۳)، در تحقیقی با نام "آیا امید نقش میانجی در تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکردهای فرانقشی و درون نقشی کارکنان خط مقدم بانک دارد؟"، به سنجش نقش میانجی امید به عنوان یک منبع فردی بر روابط بین فرسودگی شغلی و عملکرد فرانقشی و درون نقشی کارکنان شاغل در خط مقدم بانک های ملی در منطقه سیپروس شمالی در کشور ترکیه اقدام کرده اند. نتایج پژوهش نشان داد فرسودگی شغلی ارتباط معناداری بر عملکردهای فرانقشی و درون نقشی کارکنان خط مقدم دارد همچنین، امید نقش میانجی بین این روابط دارد و به عنوان یک پادزهر برای فرسودگی شغلی عمل می کند.

آلبرشت و آندرتا^۴ (۲۰۱۲)، در مطالعه‌ای تحت عنوان "تأثیر رهبری توانمند، توانمندسازی و اشتغال مبتنی بر تعهد اثربخش و انگیزه‌های ترک خدمت در میان کارکنان خدمات سلامت"، به بررسی روابط میان قدرت رهبری، توانمندسازی و متغیرهای

1-Tian et al
2-Hashemnia et al
3-Yavas et al
4-Albrecht & Andreetta

حاصل شده از طریق سنجش نقش میانجی اشتغال کارکنان پرداخته اند تا دریابند آیا توانمندسازی بر روی تعهد کارکنان و انگیزه‌های آن‌ها برای ترک خدمت تأثیرگذار می‌باشد. نتایج این مطالعه نشان می‌دهد احساس توانمندسازی در کارکنان منجر به ایجاد انگیزه و احساس تعلق به سازمان در کارکنان خواهد شد. همچنین افزایش تعهد عاطفی در کارکنان، ترک شغل را کاهش خواهد داد. همچنین یافته‌ها نشان می‌دهد توانمندی رهبری، توانمندسازی کارکنان و تعامل آن‌ها سبب می‌شود کارکنان به چارچوب سازمانی متعهد و پای‌بند باشند.

لئونگ و همکاران^۱ (۲۰۱۱)، پژوهشی را تحت عنوان "رابطه خطی میان استرس شغلی، فرسودگی شغلی، استرس فیزیکی و عملکرد شغلی در میان مدیران پروژه"، با هدف کمک به کشف اثر استرس بر روی عملکرد مدیران پروژه انجام داده‌اند. یافته‌های تحقیق نشان داد که استرس شغلی پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی است. همچنین استرس شغلی رابطه منفی با عملکرد شغلی دارد در آخر نیز فرسودگی و استرس شغلی هر دو به صورت منفی بر عملکرد سازمانی اثر می‌گذارند. ابرین و همکاران^۲ (۲۰۱۰)، در مطالعه ای تحت عنوان "روابط میان توانمندسازی ساختاری، توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی در پرستاران مراکز سرپائی دیالیز"، به بررسی روابط میان متغیرهای مورد مطالعه در میان پرستاران شاغل در مراکز دیالیز پرداخته‌اند. نمونه شامل ۲۳۳ نفر از پرستاران می‌باشد. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد رابطه معکوس و معناداری میان توانمندسازی ساختاری و روانشناختی با فرسودگی شغلی وجود دارد.

راد و آشیل^۳ (۲۰۰۹)، در پژوهشی با نام "علائم فرسودگی شغلی و عملکرد جبران خدمت: نقش غنی سازی شغل"، به مطالعه پیش زمینه‌ها و نتایج حاصل از فرسودگی شغلی و نقش تناسب شغلی با ویژگی‌های فردی در کاهش فرسودگی شغلی پرداخته‌اند. نتایج نشان داد که غنی سازی شغلی نقش مهمی در فرسودگی شغلی دارد. همچنین تناسب ویژگی‌های فردی کارکنان با نوع شغل باعث کاهش فرسودگی شغلی و ترک شغل می‌شود.

آشیل^۴ (۲۰۰۹)، در مطالعه خود با عنوان "درایت شغلی، علائم فرسودگی و عملکرد جبران خدمت: سنجش کارکنان خط مقدم مرکز تلفن"، به بررسی روابط بین استرس شغلی و بروز علائم فرسودگی شغلی از طریق تأثیر درایت شغلی در فرایند فرسودگی شغلی، و نیز تأثیر آن بر عملکرد جبران خدمت پرداخته‌اند. نتایج پژوهش نشان داد که درایت شغلی بر استرس‌های شغلی و علائم فرسودگی تأثیر گذاشته و استرس نیز بر عملکرد جبران خدمت تأثیرگذار است.

۳-۳- فرضیه‌های تحقیق

فرضیه اول: انعطاف پذیری بر توانمندسازی روانی تأثیر دارد.

فرضیه دوم: انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

فرضیه سوم: توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

فرضیه چهارم: انعطاف پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

۴- روش تحقیق

روش تحقیق به کار رفته در این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از شاخه پیمایشی (زمینه‌یابی) می‌باشد که بدین منظور برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه (کانر: ۲۰۰۳)، (اسپریتزر: ۱۹۹۵) و (مسلش و جکسون: ۱۹۹۳) استفاده شده است. از آنجا که در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد شده استفاده گردیده است، بنابراین پرسشنامه مورد استفاده نیز به‌عنوان یکی از ابزار جمع‌آوری داده‌های این پژوهش نیز دارای اعتبار مناسب بوده و در واقع اعتبار آن به طریق محتوایی حاصل شده است و پایایی پرسشنامه با استفاده از مقیاس آلفای کرون باخ سنجیده شده است و به منظور تجزیه و تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های

1-Leung et al
2-O'Brien et al
3- Rod & Ashill
4-Ashill

تحقیق از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان شهرداری اراک بوده که تعداد اعضای این جامعه بالغ بر ۲۲۷ بوده است ابزار گردآوری داده‌ها به صورت حضوری در اختیار پاسخ‌دهندگان قرار گرفته شده است.

۵- تجزیه و تحلیل داده‌ها

۴-۵-۱ بررسی مولفه‌های جمعیت شناختی

در این بخش مولفه‌های همچون جنسیت، سن، تحصیلات ارائه شده است. بر این اساس اطلاعات از ۲۲۷ پرسشنامه استخراج و در جدول ۱ آمده است.

۴-۱- جدول (۱) بررسی آمار توصیفی تحقیق

درصد	فراوانی	ابعاد	مولفه‌های جمعیت شناختی
24/7	56	زن	جنسیت
72/2	164	مرد	
3/1	7	بی پاسخ	
4/0	9	کمتر از ۳۰ سال	سن
32/6	74	۳۰ تا ۴۰ سال	
47/6	108	۴۰ تا ۵۰ سال	
11/9	27	بیشتر از ۵۰ سال	
4/0	9	بی پاسخ	
5/3	12	دیپلم	تحصیلات
11/5	26	فوق دیپلم	
61/2	139	لیسانس	
19/8	45	فوق لیسانس و بالاتر	
2/2	5	بی پاسخ	

باتوجه به نتایج نشان داده شده در جدول (۱) مشاهده می‌شود که ترکیب پاسخ دهندگان از نظر مولفه جنسیت به این شکل است که ۷۲/۲ درصد از پاسخ دهندگان را مردان و ۲۴/۷ درصد را زنان تشکیل داده اند. از نظر سنی ۴ درصد در بازه سنی کمتر از ۳۰ سال، ۳۲/۶ درصد در بازه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارند. از سوی دیگر ۴۷/۶ درصد و ۱۱/۹ درصد از پاسخ دهندگان به ترتیب در بازه‌های سنی ۴۰ تا ۵۰ سال و بیشتر از ۵۰ سال قرار دارند. ترکیب پاسخ دهندگان با توجه به مولفه تحصیلات به این صورت می‌باشد که ۵/۳ درصد از پاسخ دهندگان دارای مدرک تحصیلی دیپلم هستند، ۱۱/۵ درصد فوق دیپلم، ۶۱/۲ درصد لیسانس و ۱۹/۸ درصد نیز دارای مدرک فوق لیسانس و بالاتر می‌باشند.

۵-۵-۲ بررسی برازش مدل پژوهش

میزان شاخص کای اسکوئر/ درجه آزادی در این پژوهش برابر با (۱/۸۹) بدست آمده که با توجه به اینکه این مقدار کمتر از میزان استاندارد ۳ (لای و همکاران، ۲۰۰۹) است مورد تایید می‌باشد. شاخص برازندگی ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) به عنوان یک شاخص مطلوب به حساب می‌آید که طبق نظر کلانتری (۱۳۸۸) اگر این شاخص کمتر از ۰/۰۸ باشد برازش مطلوب، بین ۰/۰۸ تا ۰/۱ برازش متوسط و بیشتر از ۰/۱ حاکی از برازش نامناسب است. با توجه به اینکه مقدار این شاخص برای تحقیق حاضر برابر با (۰/۰۶۳) بدست آمده مناسب است. همچنین میزان استاندارد شاخص ریشه میانگین باقی

مانده‌ها (RMR) نیز کمتر از ۰/۰۸ می‌باشد (لای و همکاران، ۲۰۰۹) که با توجه به اینکه مقدار این شاخص در تحقیق حاضر برابر با (۰/۰۳۲) حاصل شده از نظر برازش مورد تایید است.

طبق نظر هومن (۱۳۸۴) میزان برازشی عالی برای شاخص‌های برازش هنجار شده (NFI) و هنجار نشده (NNFI)، شاخص برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (IFI) بیشتر از ۰/۹ می‌باشد که با توجه به اینکه مقدار این شاخص ها به ترتیب برابر با (۰/۹۵-۰/۹۶ - ۰/۹۶ - ۰/۹۶) بوده و از آنجا که برای هر چهار شاخص برازش هنجار شده (NFI)، هنجار نشده (NNFI)، شاخص برازش مقایسه ای یا تطبیقی (CFI) و شاخص برازش فزاینده (IFI) بیشتر از مقدار استاندارد هستند برازش از نظر این شاخص‌ها مورد تایید است. طبق نظر (لای و همکاران، ۲۰۰۹) و کلانتری (۱۳۸۸) میزان استاندارد برای شاخص‌های نیکویی برازش (GFI) و نیکویی برازش تعدیل شده (AGFI) بیشتر از ۰/۸ می‌باشد که با توجه به اینکه مقدار این شاخص‌ها برای تحقیق حاضر برابر با (۰/۸۳) و (۰/۸۰) بوده و منطبق با میزان استاندارد می‌باشد حاکی از برازشی مناسب است.

۵-۱- جدول (۲) نتایج شاخص‌های برازش مدل

شاخص برازش	χ^2 / df	RMSEA	RMR	NFI	NNFI	CFI	IFI	GFI	AGFI
میزان استاندارد	کمتر از ۳	کمتر از ۰/۰۸	بیشتر از ۰/۹	بیشتر از ۰/۸					
میزان تحقیق	۱/۸۹	۰/۰۶۳	۰/۰۳۲	۰/۹۲	۰/۹۵	۰/۹۶	۰/۹۶	۰/۸۳	۰/۸۰

با توجه به نتایج بدست آمده از شاخص‌های مورد بررسی می‌توان نتیجه گرفت که داده‌های جمع آوری شده مناسب بوده و مدل تحقیق از برازش مناسبی برخوردار است.

۶-۵-۳ آزمون فرضیه‌های تحقیق

آزمون فرضیه اول

انعطاف پذیری بر توانمندسازی روانی تاثیر دارد.

۶-۱- جدول (۴) نتایج مربوط به فرضیه اول

نوع مسیر	آماره t	ضریب استاندارد	نتیجه
گاما	۶/۴۰	۰/۷۵	تاثیر مثبت و معنی دار

به منظور بررسی معنی‌دار بودن فرضیه مطرح شده از آماره t استفاده می‌شود، با توجه به اینکه آماره t برابر با (۶/۴۰) بوده و این مقدار در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد بنابراین می‌توان نتیجه گرفته که این فرضیه معنادار است. از این رو مشخص می‌شود که انعطاف پذیری تاثیر معناداری بر توانمندسازی روانی دارد. از سوی دیگر مسیر مطرح شده بین دو متغیر انعطاف پذیری و توانمندسازی روانی با توجه به اینکه بین یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته می‌باشد از نوع گاما بوده (۰/۷۵) و مثبت و معنادار می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه مشخص می‌شود که انعطاف پذیری تاثیر مثبتی بر توانمندسازی روانی داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه دوم

ادعای محقق: انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

۲-۶- جدول (۵) نتایج مربوط به فرضیه دوم

نوع مسیر	آماره t	ضریب استاندارد	نتیجه
گاما	-۳/۰۰	-۰/۳۱	تأثیر منفی و معنی دار

به منظور بررسی معنی دار بودن فرضیه مطرح شده از آماره t استفاده می‌شود، با توجه به اینکه آماره t برابر با (-۳/۰۰) بوده و این مقدار در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد بنابراین می‌توان نتیجه گرفته که این فرضیه معنادار است. از این رو مشخص می‌شود که انعطاف پذیری تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. از سوی دیگر مسیر مطرح شده بین دو متغیر انعطاف پذیری و فرسودگی شغلی با توجه به اینکه بین یک متغیر مستقل و یک متغیر وابسته می‌باشد از نوع گاما بوده (-۰/۳۱) و منفی و معنادار می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه مشخص می‌شود که انعطاف پذیری تأثیر منفی بر فرسودگی شغلی داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه سوم

توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

۳-۶- جدول (۶) نتایج مربوط به فرضیه سوم

نوع مسیر	آماره t	ضریب استاندارد	نتیجه
گاما	-۴/۷۶	-۰/۵۹	تأثیر منفی و معنی دار

به منظور بررسی معنی دار بودن فرضیه مطرح شده از آماره t استفاده می‌شود، با توجه به اینکه آماره t برابر با (-۴/۷۶) بوده و این مقدار در بازه (۱/۹۶، ۱/۹۶-) قرار ندارد بنابراین می‌توان نتیجه گرفته که این فرضیه معنادار است. از این رو مشخص می‌شود که توانمندسازی روانی تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی دارد. از سوی دیگر مسیر مطرح شده بین دو متغیر توانمندسازی روانی و فرسودگی شغلی با توجه به اینکه بین دو متغیر وابسته می‌باشد از نوع بتا بوده (-۰/۵۹) و منفی و معنادار می‌باشد. با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه مشخص می‌شود که توانمندسازی روانی تأثیر منفی بر فرسودگی شغلی داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

آزمون فرضیه چهارم

انعطاف پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تأثیر دارد.

به منظور بررسی این فرضیه باید اثر مستقیم و غیر مستقیم متغیر انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد. در صورتی که اثر غیرمستقیم بیشتر از اثر مستقیم باشد نقش واسطه‌ای متغیر توانمندسازی روانی اثبات می‌شود (رامین مهر و چارستاد، ۱۳۹۲، ۱۵۹).

۴-۶- جدول (۷) نتایج مربوط به فرضیه چهارم

اثر مستقیم	اثر غیر مستقیم	اثر کل	نتیجه
-۰/۳۱	-۰/۴۴	-۰/۷۵	تأیید نقش واسطه‌ای توانمندسازی روانی

با توجه به نتایج محاسبه شده در جدول بالا مشخص می‌شود که اثر غیر مستقیم انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی بیشتر از اثر مستقیم انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی می‌باشد که بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به این افزایش تأثیر در

مدل نقش واسطه‌ای توانمندسازی روانی تایید شده و مشخص می‌شود که انعطاف پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود.

۷-۶- بحث و نتیجه گیری

فرضیه اول و دوم: انعطاف پذیری بر توانمندسازی روانی و فرسودگی شغلی تاثیر دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه‌ها مشخص می‌شود که انعطاف پذیری تاثیر مثبتی بر توانمندسازی روانی و همچنین تاثیر منفی بر فرسودگی شغلی داشته لذا این دو فرضیه پذیرفته می‌شود. نتیجه این فرضیات همسو با یافته های تحقیق تیان و همکاران (۲۰۱۵)، می‌باشد.

فرضیه سوم: توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد. با توجه به نتایج به دست آمده از این فرضیه مشخص می‌شود که توانمندسازی روانی تاثیر منفی بر فرسودگی شغلی داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود. نتیجه این فرضیه همسو با یافته های تحقیق پرستار و همکاران (۱۳۹۴)، مرادی و جلیلیان (۱۳۹۴)، خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳)، تیان و همکاران (۲۰۱۵)، ابرین و همکاران (۲۰۱۰)، می‌باشد.

فرضیه چهارم: انعطاف پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد. با توجه به نتایج مشخص می‌شود که اثر غیر مستقیم انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی بیشتر از اثر مستقیم انعطاف پذیری بر فرسودگی شغلی می‌باشد که بر این اساس می‌توان نتیجه گرفت که با توجه به این افزایش تاثیر در مدل نقش واسطه‌ای توانمندسازی روانی تایید شده و مشخص می‌شود که انعطاف پذیری از طریق توانمندسازی روانی بر فرسودگی شغلی تاثیر داشته و این فرضیه پذیرفته می‌شود. نتیجه این فرضیه همسو با یافته های تحقیق تیان و همکاران (۲۰۱۵)، می‌باشد.

۸-۷- پیشنهادات تحقیق

در خصوص تاثیر انعطاف پذیری کارکنان توصیه های زیر ارائه می شود:

- کارکنان را در خصوص وظایف و پست‌های سازمانی که دارند از طریق ارائه آموزش‌های تئوری و عملی توانمند سازند تا آنها با توجه به تخصص و مهارت‌هایی که پیدا کرده‌اند بتوانند، وظایف شغلیشان را به خوبی و به گونه‌ای که مدنظر می‌باشد انجام دهند و به خوبی خود را با تغییرات و مسائلی که پیش می‌آید، وفق نمایند چرا که آنها به خاطر تخصص و مهارت‌هایی که پیدا کرده‌اند از نظر روانی توانمند شده‌اند و قادرند موقعیت شغلی خود را ارتقاء بخشند برای همین از میزان تحلیل رفتگی آنها کاسته شده است.

- با استفاده از اساتید و متخصصان روانشناسی، کارکنان را آماده رویارویی با هر موقعیت استرس زا نمایند به گونه‌ای که قادر باشند در شرایط نامطمئن و ویژه‌ای که برایشان پیش می‌آید با حفظ خونسردی و آرامش، وظایف مربوطه را انجام دهند و با نشان دادن میزان انعطاف پذیری که دارند، نشان دهند که افرادی قابل اعتمادند و با ارائه پاسخ مثبت به آنها از طرف مدیران، بر توانمندسازی روانی آنها افزوده و از میزان فرسودگی شغلیشان کاسته شود.

- با قرار دادن کارکنان در موقعیت‌های استرس زا که از فشارهای روانی زیادی برخوردارند البته با توجه به تیپ شخصیتی و تمایلی که آنها برای این کار دارند، دائما آنها را مورد آزمون و امتحان قرار دهند تا بتوانند با مشخص نمودن افرادی که بر احساسات و عواطف ناخوشایند خود می‌توانند در هر موقعیت کنار آیند را برای پست‌ها و موقعیت‌هایی قرار دهند که بتوانند عملکرد بهتری را نسبت به دیگران از خود نشان دهند و همچنین اینکه با قرار دادن دیگر کارکنان در کنار آنها، به گونه ای شرایط یادگیری و آموزش را برای دیگر کارکنان فراهم آورند تا بتوانند بر میزان انعطاف پذیری خود بیافزایند و با شرایط متفاوت کنار آیند.

در خصوص تاثیر توانمندسازی روانی توصیه های زیر ارائه می شود:

- به گونه‌ای با کارکنان برخورد شود که آنها این احساس را داشته باشند که در سازمانشان فردی موثر می‌باشد برای این منظور مدیران می‌توانند از وجود کارکنان در اتخاذ اهداف، برنامه ها و سیاست های سازمانی استفاده نمایند و از نظرات و ایده-های آنها برای این منظور استفاده نمایند همچنین با دادن اختیارات تصمیم گیری و به عبارتی استفاده از سیاست عدم تمرکز

این امکان را برای کارکنان ایجاد نمایند که بر فرایندهای کاری کنترل و نفوذ بیشتری داشته باشند تا احساس موثر بودن در کارکنان ایجاد شود و آنها از انگیزه و روحیه کافی برخوردار شوند و همچنین اینکه بدانند که سازمان چه انتظاراتی را از آنها دارد.

- با دادن آزادی عمل به کارکنان این موضوع را برای آنها مشخص نمایند که از حق تصمیم‌گیری برخوردارند و می‌توانند در مورد مسائل و مشکلات کاری که برایشان پیش می‌آید با توجه به نظر و ایده‌ی خود تصمیم‌گیری نمایند البته باید این را بدانند که نتیجه تصمیم آنها بر عهده و مسئولیت آنها می‌باشد تا به این صورت علاوه بر اینکه احساس معناداری در آنها ایجاد می‌شود، بیش از اندازه احساس غرور نکنند و نتایج منفی را به بار آورند مثلاً می‌توانند هدفی را برای آنها مشخص نمایند و به روش و روندی که کارکنان برای رسیدن به آن می‌توانند استفاده نمایند کاری نداشته باشند و چگونگی انجام کار را بر عهده آنها گذارند تا به این صورت آنها استقلال و آزادی کافی برای نشان دادن خود را داشته باشند.
- با ارزیابی عملکرد کارکنان و ارائه بازخورد در خصوص عملکردشان، معایب و ضعف‌های کاری کارکنان را برای آنها قابل رویت و تشخیص نمایند تا با رفع آنها میزان عملکرد و شایستگی آنها افزایش یابد و همچنین برای اینکه به کارکنان نشان دهند که کاری که انجام می‌دهند بسیار مهم، معنادار و با اهمیت است توصیه می‌شود که تا حد امکان کلیه عزل و نصب‌ها در مجموعه کارمندان داخل سازمان صورت گیرد و از جذب نیروی خارج از سازمان جهت تصدی پست‌های سازمانی جلوگیری شود و همچنین واگذاری وظایف و مسئولیت‌های مختلف کاری در روند افزایش احساس شایستگی کارکنان بسیار مؤثر خواهد بود.
- با در نظر گرفتن مشاغل و وظایف مختلف برای کارکنان به عبارتی با غنی سازی شغل به کارکنان نشان دهند که سازمان به توانایی، مهارت و قابلیت‌های آنها اطمینان و اعتماد کافی دارند و برای همین با دادن وظایف مختلف حق انتخاب را برای آنها در نظر می‌گیرند تا به این صورت کارکنان بتوانند با توجه به مهارت‌هایی که دارند وظایف مورد نظر خود را انتخاب نموده و در آن به خدمت‌رسانی بپردازند و همچنین بعد از اینکه وظیفه مورد نظر انتخاب شد پیشنهاد می‌گردد به کارکنان فرصت‌های لازم داده شود تا آنها بتوانند با قرار گرفتن در شرایط مختلف تصمیماتی را اتخاذ نموده و بدین صورت بتوانند خود را رشد داده و بر توانایی‌های خود بیافزایند.

۹-۸- پیشنهاد تحقیقات آتی

- بررسی تاثیر انعطاف پذیری کارکنان بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش میانجی‌گری جنسیت و سابقه کاری کارکنان.
- بررسی تاثیر انعطاف پذیری کارکنان بر عملکرد و بهره‌وری با توجه به نقش میانجی‌گری توانمندسازی کارکنان.
- بررسی رابطه انعطاف پذیری کارکنان و توانمندسازی روانشناختی با عوامل شخصیتی را مورد بررسی قرار دهند.
- در بررسی‌های آتی می‌توان از ابزارهای دیگر سنجش که وجود دارد و در حوزه مربوطه مورد استفاده قرار نگرفته‌اند، بهره‌گرفت.

۱۰-۹ منابع و ماخذ

- آذرنوش، فاطمه؛ هاشمی، اسماعیل؛ نعیمی، عبدالزهرا، (۱۳۹۳)، "رابطه توانمندسازی روانشناختی و عملکرد شغلی با میانجی‌گری نگرش‌های شغلی در کارکنان شرکت بهره‌برداری نفت و گاز مارون اهواز"، مجله دستاوردهای روانشناختی (علوم تربیتی و روانشناسی) دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره چهارم، سال بیست و یکم، شماره ۲، صص ۲۰۴-۱۸۱.
- آقاجانی، محمدجواد، (۱۳۹۱)، "مقایسه میزان فرسودگی شغلی پرستاران در بخش‌های مختلف پرستاری"، مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامائی، دوره نهم، شماره ۲، صص ۱۰۴-۹۷.
- پرستار، فاطمه؛ سپاسی، حسین؛ نوربخش، پریوش، (۱۳۹۴)، "ارتباط تحلیل رفتگی شغلی با ویژگی‌های شغلی، توانمندسازی روانشناختی و ساختاری: مدلی برای محیط کار کارکنان ورزش"، پژوهش‌های معاصر در مدیریت ورزشی، سال پنجم، شماره ۱۰، صص ۲۵-۳۵.

- رضائی جندانی، محبوبه؛ هویدا، رضا؛ سماواتیان، حسین، (۱۳۹۴)، "پیش بینی ابعاد توانمندسازی روانشناختی با استفاده از مؤلفه‌های سرمایه روانشناختی در معلمان مدارس ابتدائی شهر اصفهان"، دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، سال شانزدهم، شماره ۱، صص ۷۸-۸۷.
- عریضی، حمیدرضا؛ نوری، ابوالقاسم؛ زارع، راضیه؛ امیری، مولود؛ (۱۳۹۱)، "فرا تحلیل تحقیقات پیرامون رابطه فرسودگی شغلی"، فصلنامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال سیزدهم، شماره ۴۸، صص ۹۱-۱۱۰.
- مرادی، مرتضی؛ جلیلیان، حمیدرضا، (۱۳۹۴)، "تأثیر توانمندسازی روانشناختی بر عملکرد سازانی کارکنان ناحا، نقش میانجیگری تنش شغلی، رضایت شغلی و تعهدسازمانی"، فصلنامه نظارت و بازرسی، سال نهم، شماره ۳۱، صص ۹۷-۷۳.
- Albrecht, Simon L, Andreetta, Manuela ,(2011), "***The influence of empowering leadership, empowerment and engagement on affective commitment and turnover intentions in community health service workers Test of a model***", Leadership in Health Services, Vol. 24, No. 3, 228-237.
- Ashill, Nicholas J ,(2009), "***Job resourcefulness, symptoms of burnout and service recovery performance: an examination of call centre frontline employees***", Journal of Services Marketing, Vol.23, No.5, 338-350.
- Hashemnia, Shahram; Abadiyan, Somayeh and Ghorbani Fard, Behnam (2014), "***The effect of occupational stress, psychological stress and burnout on employee performance: Evidence from banking industry***", Management Science Letters, No.4, 2101-2106.
- Leung, Mei-yung; Isabelle Chan, Yee Shan and Dongyu, Chen ,(2011), "***Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers***", Engineering, Construction and Architectural Management, Vol.18, No.3, 312-328.
- Rod, Michel ,Ashill, Nicholas J,(2009), "***Symptoms of burnout and service recovery performance The influence of job resourcefulness***", Managing Service Quality, Vol.19, No.1, 60-84.
- Tian, Xiaohong, Liu, Chunqin; Zou, Guiyuan; Li, Guopeng; Kong, Linghua and Li, Ping ,(2015), "***Positive resources for combating job burnout among Chinese telephone operators: Resilience and psychological empowerment***", No.228, 411-415.
- Yavas, Ugur; Babakus, Emin and Karatepe, Osman M ,(2013), "***Does hope moderate the impact of job burnout on frontline bank employees' in-role and extra-role performances?***", International Journal of Bank Marketing, Vol.31, No.1, 56-70.