

## ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در سازمان

اکبر بهمنی<sup>۱\*</sup>، الهه ملایی<sup>۲</sup>، صبا بابایی<sup>۳</sup>

- ۱- استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
  - ۲- استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران
  - ۳- کارشناس ارشد، گروه مدیریت، دانشگاه پیام نور، ساوه، ایران
- \*نویسنده رابط: bahmani.akbar@gmail.com

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۱/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۹/۱۷

### چکیده

**زمینه و هدف:** پژوهش حاضر با موضوع بررسی ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری به انجام رسیده است.

**روش کار:** مطالعه حاضر از نظر هدف، جزء تحقیقات کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها، توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. در پژوهش حاضر جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه که تعداد آن‌ها ۳۶۰ نفر است و جهت تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان و با روش تصادفی ساده ۱۸۶ نفر به‌عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شد. برای گردآوری داده‌های میدانی از پرسشنامه استاندارد استفاده شد.

**نتایج:** تحلیل داده نشان داد استرس شغلی با خستگی احساسی با ضریب (۰/۵۱۴) رابطه مثبت و معناداری دارد، همچنین استرس شغلی روی تاب‌آوری با ضریب (-۰/۵۰۳) و تاب‌آوری روی خستگی احساسی با ضریب (-۰/۳۹۵) رابطه منفی دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد در رابطه بین استرس شغلی و تأثیر آن بر خستگی احساسی، تاب‌آوری نقش میانجی ایفا می‌کند.

**نتیجه‌گیری:** نتایج پژوهش نشان می‌دهد که استرس شغلی ارتباط مثبت و مستقیم با خستگی احساسی و رابطه معکوس با تاب‌آوری دارد، تاب‌آوری نیز رابطه معکوس با استرس شغلی در میان کارکنان دارد  
**واژگان کلیدی:** استرس شغلی، خستگی احساسی، تاب‌آوری

### مقدمه

ارتباطات سودمند و جابجایی، افزایش ضایعات و تصادفات در کار، که مجموعه این عوامل باعث به وجود آمدن استرس شغلی و خستگی احساسی می‌شود. استرس بخشی اجتناب‌ناپذیر در زندگی است که بسته به فشار روانی و کیفیت انطباق فرد با آن ممکن است منجر به بیماری و یا برعکس، به تجربه‌ای مثبت تبدیل شود. عوامل روانی محیط کار و استرس شغلی برخلاف سایر عوامل زیان‌آور محیط کار مختص شغل خاصی نیستند و در همه مشاغل به اشکال گوناگون و با درجات متفاوت وجود دارند. استرس شغلی منتج به موارد زیادی می‌شود که یکی از آن‌ها خستگی

عوامل به وجود آورنده فشار عصبی و تنش در کار تقریباً در زندگی همه افراد وجود دارد. محیط کاری نیز بنا به شرایط خود بی‌بهره از چنین عواملی نیست لذا ضروری است مدیران به‌ویژه در نظام‌های نوبت‌کاری اقماری نظیر بیمارستان‌ها، این عوامل و منابع استرس را شناخته و آن‌ها را رفع یا کنترل کنند. اگر بخواهیم به‌صورت خلاصه عوارض و تبعات ناشی از تنش در بین کارکنان را برشماریم می‌توان گفت: بیماری‌های قلبی، فشار خون بالا، امراض گوارشی، اختلالات عصبی و روانی، عدم تعادل در برقراری

(۴). در واقع، تاب‌آوری پدیده‌ای است که از پاسخ‌های انطباقی طبیعی انسان حاصل می‌شود و علیرغم رویارویی فرد با تهدیدهای جدی، وی را در دستیابی به موفقیت و غلبه بر تهدیدها توانمند می‌سازد (۵). Kumpfer باور داشت که تاب‌آوری بازگشت به تعادل اولیه یا رسیدن به تعادل سطح بالاتر (در شرایط تهدید کننده) است و از این رو سازگاری موفق در زندگی را فراهم می‌کند (۶). در روانشناسی، ظرفیت مثبت افراد برای سازگاری با استرس و فجایع را تاب‌آوری نامیده‌اند. در این معنا تاب‌آوری به‌عنوان عوامل محافظتی و مقاومت در مقابل عوامل خطرناک آینده مورد توجه واقع شده است. تاب‌آوری به‌عنوان یکی از سازه‌های اصلی برای فهم انگیزش، و رفتار مفهوم‌سازی شده است (۷). افرادی که در محیط‌های استرس‌زا نظیر بیمارستان‌ها کار می‌کنند، همیشه در معرض عواملی نظیر استرس قرار دارند. این استرس به مرور زمان می‌تواند تأثیرات مخربی نظیر خستگی عاطفی در آن‌ها ایجاد کند. از آنجایی که تاب‌آوری ظرفیت بازگشتن از دشواری پایدار و ادامه دار و توانایی در ترمیم خویشتن است، لذا این ظرفیت انسان می‌تواند باعث شود تا او پیروزمندانه از رویدادهای ناگوار بگذرد و علیرغم قرار گرفتن در معرض تنش‌های شدید، استرس و خستگی‌های فرد کاهش پیدا کند.

با مروری بر پیشینه تحقیقات انجام شده، چنین به دست می‌آید که تحقیق جامعی که ارتباط بین این سه متغیر در یک بیمارستان دولتی را مورد سنجش قرار دهد یافت نشد. با این وجود تحقیقات مشابهی به انجام رسیده است که در ادامه به آن‌ها اشاره می‌شود. صوفی و همکاران به بررسی رابطه استرس شغلی با تاب‌آوری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه پرداخته‌اند. با توجه به اینکه پژوهش حاضر به منظور کسب اطلاعات پایه از همبستگی تاب‌آوری با فرسودگی شغلی و استرس شغلی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود که در پژوهش‌ها باید به صورت مستقیم و به روش تجربی نقش آموزش ظرفیت‌ها و مهارت‌های تاب‌آوری و پیش‌بینی‌کننده‌های مربوط به آن بر استرس شغلی مورد بررسی و پژوهش قرار گیرد (۸). فدایی کیوانی

احساسی است. بسیار هشدار دهنده است که بدانیم چگونه خستگی باعث کاهش بهره‌وری در مشاغل مهم می‌شود. امروزه ممکن است خستگی در محیط کار برای هرکس اتفاق بیفتد از مدیران عالی مرتبه گرفته تا کارمندان پایین‌ترین سطح پایه، که این امر باعث اختلال و عدم بهره‌وری در مشاغل و حتی زندگی روزمره افراد گردیده است. مراتب خستگی: مراتب خستگی در سه ردیف به شرح زیر تعریف شده است: خستگی درجه اول به احساس خستگی و تنبلی و کوفتگی ساده گفته می‌شود. خستگی درجه دوم شامل علامت‌های ناراحتی و رنجش - ایرادگیری - بدبینی و حتی بی‌اعتنایی و بی‌زاری می‌شود. خستگی درجه سوم خستگی عاطفی است، این نوع خستگی برای همه بسیار خطرناک است. در این سطح شخص احساس می‌کند که اعتماد به نفس و یا علاقه به نیل به موفقیت را از دست داده و بتدریج این احساس در او به وجود می‌آید که نمی‌تواند به کار خود ادامه دهد. در نتیجه همواره شغل و ارتباطات زندگی این اشخاص در معرض خطر می‌باشد. یکی از عواملی که بر روی خستگی عاطفی اثر می‌گذارد استرس شغلی است، استرس شغلی عبارت‌اند از پاسخ‌های هیجانی آزاردهنده‌ای که در صورت عدم تناسب بین خواسته‌ها و الزامات شغل با استعداد، منابع یا نیازهای کارکنان بروز می‌کند (۱).

خستگی، احساس ناخوشایند ذهنی است که طیفی از احساس ضعف تا فرسودگی را تشکیل می‌دهد و با قابلیت ایفای نقش و فعالیت شخصی تداخل دارد. در حقیقت، خستگی وضعیتی است که تنها خود فرد قادر به تشخیص آن بوده و احساس مداوم تحلیل و کاهش ظرفیت در عملکرد عمومی جسمی و روانی را تجربه می‌کند (۲). با تداوم احساس خستگی عاطفی، توان روحی فرد کاهش می‌یابد به طوری که دچار نوعی سردی توأم با بی‌تفاوتی مفرط نسبت به مددجو و حرفه خود می‌شود. کاهش اعتماد به نفس، کاهش رضایت یا عدم رضایت شغلی، عدم تقبل مسئولیت‌های سازمانی، افزایش جا به جایی و ترک خدمت از پیامدهای خستگی است (۳). تاب‌آوری، توانمندی فرد در برقراری تعادل زیستی روانی، در شرایط خطرناک است

های سازمانی می گردد در جهت ارتقای کمیت و کیفیت سازمان به کار گرفته شود (۱۲).

کرمی و همکاران، تأثیر آموزش مهارت های تاب‌آوری بر استرس شغلی پرستاران را بررسی کرده اند. بر اساس پژوهش آنها می توان گفت که با آموزش مهارت‌های تاب‌آوری میزان استرس شغلی پرستاران به شکل قابل توجهی کاهش پیدا می کند. این در حالی است که در پژوهش آنها میانگین استرس شغلی در گروه شاهد بدون تغییر بود. مدیران مراکز بهداشتی درمانی با آگاهی از میزان استرس شغلی کارکنان و آموزش روش های کاهش آن می-توانند با اجرای برنامه های بهبود، اقدامات اصلاحی لازم را به کار گیرند (۱۳).

**Lenthall** و همکاران در مطالعه ای به بررسی کاهش استرس شغلی در پرستاران استرالیایی با رویکرد پژوهش مشارکتی پرداختند. در حالی که ارزیابی نتایج اثرات چندانی نشان نداد، مطالعه از طریق روش های هماهنگی، یک طرح برای کاهش استرس در میان پرستاران ناحیه دور افتاده ارائه داده است، نشان می دهد که باید سیاست و عمل مناسب در راستای کاهش استرس و درجهت ارائه خدمات در مناطق دور افتاده انجام شود (۱۴). **Almhdawi** و همکاران به بررسی استرس کاری، شکایات اختلال عضلانی اسکلتی و علائم استرس در بخش شمالی اردن پرداخته اند. نشانه‌های استرس نظیر افسردگی و شکایات‌های **Musculo Skeletal Disorder (MSD)** نظیر کمردرد در **Governmental Public Hospital (GH)** قابل توجهی بالاتر از بیمارستان های دیگر بود. بین شکایات های **Work Related Stressor (WRS)** و **MSD** همبستگی قابل توجهی وجود داشت (ضریب همبستگی اسپیرمن  $-0/61$ ). در مقایسه با بیمارستان های دیگر از شکایات های بیشتری در رابطه با **MSD** و نشانه های استرس برخوردار بود. بین **WRS** با شکایات‌های **MSD** همبستگی قابل توجهی وجود داشت (۱۵). **Bar-on** و همکاران به بیان عاطفی و پیامدهای استرس شغلی با استفاده از پرسشنامه بهره هیجانی (**EQ-i**) پرداخته‌اند. نتایج نشان

و همکاران نیز استرس شغلی، فرسودگی شغلی و تاب‌آوری پرستاران را بررسی کرده اند. آن‌ها در این پژوهش نتیجه گرفتند که میزان استرس پس از مداخله کاهش می یابد و آموزش مهارت های مقابله با فرسودگی شغلی و تاب‌آوری، منجر به ارتقای مهارت‌های عملکردی پرستاران می‌شود و می تواند از مشکلات شغلی پرستاران بکاهد. لذا پیشنهاد می‌شود که چنین مهارت‌هایی به پرستاران، آموزش داده شود تا بتوان مانع از آثار سوء فرسودگی شغلی آن‌ها شد (۹). دوستدار و همکاران همچنین رابطه سطح فعالیت بدنی متوسط، با کیفیت زندگی مرتبط با خستگی و میزان درک فشار در کارکنان بانک ملی استان خراسان رضوی را بررسی کرده اند. نتایج نشان داد به نظر می‌رسد عوامل انگیزشی جهت شرکت در ورزش و مسابقات در سطوح مختلف درون سازمانی و برون سازمانی کافی نیست، همچنین زیرساخت‌های مناسب جهت بهره مندی نیروی انسانی بانک از فعالیت های بدنی منظم گروهی و انفرادی وجود ندارد (۱۰). رشیدی و همکاران مطالعه ای با هدف تعیین رابطه بین نوبت کاری و کیفیت خواب بر خستگی شغلی در میان پرستاران انجام داده اند. آزمون آنالیز واریانس نشان داد که تفاوت معنی دار آماری بین میانگین نمره خرده مقیاس بازبایی خستگی با متغیر شیفت کاری وجود داشت. با توجه به وجود همبستگی و ارتباط تنگاتنگ میان کیفیت خواب و خستگی، بنابراین می توان احتمالاً از کیفیت خواب به‌عنوان متغیر پیش بینی کننده خستگی مفرط شغلی استفاده کرد (۱۱). رضایی و همکاران رابطه بین میزان تاب‌آوری با استرس شغلی در بین کارکنان پالایشگاه نفت شهر تبریز در سال ۹۵ را بررسی کرده اند. در این مقاله بیان شده است که یکی از مهم ترین توانایی‌های انسان که می‌تواند باعث سازگاری موثر با عوامل استرس زا شود، تاب‌آوری است. مدیران می توانند با آگاهی از سطح استرس پذیری کارکنان و ارایه راهکارهای عملی برای مقابله با استرس و کاهش آن، در جهت افزایش قدرت تحمل و فشار پذیری فردی و سازمانی گام بردارند تا انرژی هایی که ناخواسته صرف تنش

جهت سنجش خستگی احساسی از پرسشنامه ۲۲ سؤالی خستگی احساسی مسلش و جکسون (۳) استفاده شده که سه مولفه خستگی عاطفی با ۹ سوال، مسخ شخصیت با ۵ سوال و احساس عدم کفایت فردی با ۸ سوال را در بر می‌گیرد.

روایی و پایایی ابزار: به منظور تعیین روایی پرسشنامه‌ها از روایی محتوا استفاده شد که برای این منظور پرسشنامه‌ها به تأیید ۵ نفر از اساتید متخصص این حوزه (با توجه به تالیفات ایشان) رسید. جهت تعیین پایایی، قبل از اجرای آزمون اصلی در همان جامعه مورد مطالعه، از نمونه ۳۰ نفری جداگانه‌ای برای اجرای آزمایشی استفاده شده است. برای تعیین پایایی ضریب آلفای کرونباخ بوسیله نرم‌افزار SPSS محاسبه شد که برای هر سه متغیر بالای ۰/۷ به دست آمده است.

## نتایج

در جداول ۱ و ۲ آمار توصیفی و نیز اطلاعات جمعیت شناختی پژوهش حاضر قابل مشاهده است. در تجزیه و تحلیل و تخمین مدل مفهومی پژوهش در معادلات ساختاری و نرم‌افزار SMART PLS، در شکل خروجی مربوط به تخمین ضرایب استاندارد، اعداد و یا ضرایبی که روابط بین متغیرهای پنهان (دایره) را مشخص می‌کنند و برای آزمون فرضیه‌ها استفاده می‌شوند، اصطلاحاً ضرایب مسیر گفته می‌شود. با توجه به مدل در حالت تخمین ضرایب می‌توان ضرایب مسیر را برآورد کرد. شکل ۱، مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد سازه‌ها نشان می‌دهد.

با توجه شکل ۱ و ضرایب استاندارد می‌توان به شدت و میزان تاثیرگذاری عوامل و مولفه‌های سازنده مدل مفهومی پژوهش پی برد. میزان تأثیر استرس شغلی بر خستگی احساسی، به میزان ۰/۵۱۴- و بر تاب‌آوری به میزان ۰/۵۰۳- می‌باشد. تأثیر تاب‌آوری بر خستگی احساسی، نیز به میزان ۰/۳۹۵- بوده است. شکل ۲ مدل پژوهش را در حالت معناداری ضرایب (t-value) نشان می‌دهد. این مدل در

پژوهش آنها نشان داد که در بسیاری از اندازه‌گیری‌های اولیه هوش هیجانی، افسران پلیس از نظر آماری به طور قابل توجهی نمرات بالاتری نسبت به هر یک از گروه‌های حرفه مددکار دارند. این یافته که زیر گروه مددکار متفاوت نیستند با مطالعات قبلی، به عنوان مثال Thome, Kirkcaldy و Tomas سازگار است (۱۶). با توجه به اهمیت موضوع و موارد پیش‌گفته در این تحقیق ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه مورد بررسی قرار گرفته است.

## روش کار

جامعه آماری و روش نمونه‌گیری: تحقیق حاضر از نظر هدف، جزو تحقیقات کاربردی و ازلحاظ روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی می‌باشد. در پژوهش حاضر جامعه آماری عبارت است از کلیه کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه که تعداد آنها ۳۶۰ نفر است که برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان و با روش تصادفی ساده ۱۸۶ نفر به عنوان حجم نمونه در نظر گرفته شده است. پس از توزیع ۲۲۰ پرسشنامه میان جامعه آماری تعداد ۲۰۵ پرسشنامه مناسب تشخیص داده شد و مابقی پرسشنامه‌ها از تحلیل کنار گذاشته شد.

ابزار گردآوری داده: جهت سنجش استرس شغلی از پرسشنامه ۱۱ سؤالی رسولی (۱) استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۴ مولفه مطالبات (سوال ۳-۱)، کنترل (۶-۴)، حمایت سرپرست (۷-۸) و حمایت همکاران (۹-۱۱) می‌باشد. همچنین جهت سنجش به تاب‌آوری از پرسشنامه ۲۵ سؤالی Conner و Davidson (۴) بهره گرفته شد که زیرمقیاس تصور از شایستگی فردی: ۲۵- ۲۴- ۲۳- ۱۷- ۱۶- ۱۲- ۱۱- ۱۰- زیرمقیاس اعتماد به غرایز فردی تحمل عاطفه منفی: ۲۰- ۱۹- ۱۸- ۱۵- ۱۴- ۷- ۶- زیرمقیاس پذیرش مثبت تغییر و روابط ایمن: ۸- ۵- ۴- ۲- ۱- زیرمقیاس کنترل: ۲۲- ۲۱- ۱۳- زیرمقیاس تأثیرات معنوی: ۹- ۳- را در بر گرفته است.

استرس شغلی به میزان ۰/۵۰۳- از تغییرات تاب‌آوری را به طور مستقیم تبیین می‌کند. تاب‌آوری نیز به میزان ۰/۳۹۵- از تغییرات متغیر خستگی احساسی کارکنان را به طور مستقیم تبیین می‌کند. همچنین با تأیید شدن نقش میانجیگری تاب‌آوری، استرس شغلی دارای اثری مستقیم، مثبت و معناداری برابر ۰/۱۹۸ بر روی خستگی احساسی کارکنان است (۰/۳۹۵=۰/۱۹۸×۰/۵۰۳-). برای تعیین شدت اثر غیرمستقیم از طریق متغیر میانجی، از آماره (VAF) Variance Accounted For استفاده شد که مقداری بین ۰ و ۱ را اختیار می‌کند و هر چه این مقدار به ۱ نزدیک تر باشد، نشان از قوی تر بودن تأثیر متغیر میانجی دارد. در واقع این مقدار نسبت اثر غیرمستقیم بر اثر کل را می‌سنجد. مقدار VAF از طریق رابطه به دست می‌آید؛

$$VAF = \frac{a \times b}{(a \times b) + c}$$

در این رابطه  $a$  مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و میانجی،  $b$  مقدار ضریب مسیر میان متغیر میانجی و وابسته و  $c$  مقدار ضریب مسیر میان متغیر مستقل و وابسته هست.

$$VAF = \frac{-0.514 * -0.395}{(-0.514 * 0.395) + (-0.503)} = 0.287$$

مقدار ۰/۲۸۷ برای VAF بدین معنی است که حدود ۲۸/۷٪ از اثر استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی تاب‌آوری تبیین می‌شود. در جدول ۳، اثرات مستقیم، آماره  $t$  و نتیجه فرضیه های تحقیق بر اساس تجزیه و تحلیل داده آورده شده است. فرضیه اصلی: نتایج آزمون سنجش استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان با نقش میانجی: تاب‌آوری  $H_0$ : استرس شغلی بر خستگی احساسی با میانجیگری تاب‌آوری تأثیر ندارد.  $H_1$ : استرس شغلی بر خستگی احساسی با میانجیگری تاب‌آوری تأثیر دارد.

واقع تمامی معادلات اندازه گیری و معادلات ساختاری (ضرایب مسیر) را با استفاده از آماره  $t$ ، آزمون می‌کند. بر طبق این مدل ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار می‌باشد، اگر مقدار آماره  $t$  خارج بازه  $(-1/96$  تا  $1/96)$  قرار گیرد و اگر مقدار آماره  $t$  درون این بازه قرار گیرد، در نتیجه ضرایب مسیر، معنادار نیست. ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار می‌باشد اگر مقدار آماره  $t$  خارج بازه  $(-2/58$  تا  $2/58)$  قرار گیرد.

بر طبق نتایج به دست آمده از آزمون  $t$  تمامی ضرایب مسیر در سطح اطمینان ۹۹٪ معنادار شده‌اند و در اندازه‌گیری سازه‌های خود سهم معناداری را ایفا کرده‌اند (شکل ۲). آزمون فرضیات پژوهش: نوع دیگر از روابط بین متغیرهای پنهان در مدل معادلات ساختاری از نوع اثر مستقیم می‌باشد. اثر مستقیم که در واقع یکی از اجزاء سازنده مدل‌های معادلات ساختاری است و رابطه جهت داری را میان دو متغیر نشان می‌دهد. این نوع روابط عمدتاً به وسیله آنالیز واریانس یک طرفه مورد ارزیابی قرار می‌گیرد. این نوع اثر در واقع بیان‌گر تأثیر خطی علیّ فرض شده یک متغیر بر متغیر دیگر است. در درون یک مدل هر اثر مستقیم، رابطه‌ای را میان یک متغیر وابسته و متغیر مستقل، مشخص و بیان می‌کند. اگرچه یک متغیر وابسته در یک اثر مستقیم دیگر می‌تواند متغیر مستقل باشد و برعکس. علاوه بر این در یک مدل رگرسیون چندگانه، یک متغیر وابسته می‌تواند با چندین متغیر وابسته مرتبط شود و همچنین در تحلیل واریانس چندگانه/ چند متغیره یک متغیر مستقل می‌تواند با چندین متغیر وابسته مرتبط شود. اثرات غیرمستقیم نیز در روابط وجود دارد، که در اثر متغیری میانجی ایجاد شده و اثر کل، مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم روابط می‌باشد.

فرضیه اصلی پژوهش یعنی میانجی بودن تاب‌آوری در رابطه بین استرس شغلی بر خستگی احساسی تأیید می‌شود. بعد از بررسی معناداری فرضیه های پژوهش باید شدت تأثیرات را بررسی کنیم. با توجه به ضرایب استاندارد شده مسیر در شکل ۳، استرس شغلی به میزان ۰/۵۱۴ از تغییرات خستگی احساسی کارکنان را به طور مستقیم تبیین می‌کند.

بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه مثبت و معنادار می- باشد؛ بنابراین استرس شغلی موجب تقویت تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه می‌شود و بالعکس. نتایج آزمون فرعی سوم: سنجش تأثیر تاب‌آوری بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه:  $H_0$ : تاب‌آوری بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر ندارد.  $H_1$ : تاب‌آوری بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده در شکل های ۱، ۲، ۳ و جدول ۱، تاب‌آوری در سطح اطمینان ۹۹٪ بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر دارد. (آماره  $t$  برابر ۴/۵۲ خارج بازه منفی ۲/۵۸ تا مثبت ۲/۵۸ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر (۰/۳۹۵) می‌توان گفت تأثیر تاب‌آوری بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه مثبت و معنادار می‌باشد؛ بنابراین تاب‌آوری، پدیده ای کاهنده در خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه می‌باشد.

## بحث

نتایج آزمون فرعی اول: سنجش تأثیر استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه: مطابق بسیاری از پژوهش‌ها استرس شغلی یکی از عوامل مهم ایجاد عوارض جسمانی و روانی در پرسنل و کاهش بهره‌وری سازمان‌ها است. سطوح بالای استرس می‌تواند باعث خستگی و به تبع آن اختلال در عملکرد کارکنان و همچنین تأثیر منفی بر نگرش و رفتار آن‌ها داشته باشد. خستگی باعث کاهش بهره‌وری در مشاغل مهم می‌شود. امروزه ممکن است خستگی احساسی در محیط کار برای هرکس اتفاق بیفتد از مدیران عالی مرتبه گرفته تا پایین‌ترین سطح کارمندان که این امر باعث اختلال و عدم بهره‌وری در مشاغل و حتی زندگی روزمره افراد گردیده است. هنگامی که کارکنان تحت فشار، کنترل، عدم حمایت از سوی مدیر و همکاران قرار بگیرند و استرس به

طبق نتایج به دست آمده در شکل های ۱، ۲، ۳ و جدول ۱، حمایت سازمانی درک شده از طریق نقش میانجیگری تاب‌آوری، خستگی احساسی کارکنان سازمان ثبت احوال استان را به میزان ۰/۱۹۸ تعدیل می‌کند. تأثیر کل میانجیگری متغیر تاب‌آوری به میزان ۰/۴۸۵ است. نتایج آزمون فرعی اول: سنجش تأثیر استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه:

$H_0$ : استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر ندارد.  $H_1$ : استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده در شکل های ۱، ۲، ۳ و جدول ۱، استرس شغلی در سطح اطمینان ۹۹٪ بر خستگی احساسی کارکنان سازمان ثبت احوال استان تأثیر دارد (آماره  $t$  برابر ۷/۴۳ خارج بازه منفی ۲/۵۸ تا مثبت ۲/۵۸ قرار گرفته است). با توجه به ضریب مسیر (۰/۵۱۴) می‌توان گفت تأثیر استرس شغلی بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه مثبت و معنادار می- باشد؛ بنابراین استرس شغلی، موجب افزایش خستگی احساسی کارکنان سازمان ثبت احوال استان می‌شود و بالعکس.

نتایج آزمون فرعی دوم: سنجش تأثیر استرس شغلی بر تاب‌آوری کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه:  $H_0$ : استرس شغلی بر تاب‌آوری کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر ندارد.  $H_1$ : استرس شغلی بر تاب‌آوری کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر دارد.

طبق نتایج به دست آمده در شکل های ۱، ۲، ۳ و جدول ۱، استرس شغلی در سطح اطمینان ۹۹٪ بر تاب‌آوری کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه تأثیر دارد (آماره  $t$  برابر ۶/۷۳). با توجه به ضریب مسیر (۰/۵۰۳+) می‌توان گفت تأثیر استرس شغلی بر تاب‌آوری کارکنان

شایسته ای داشتند و نوع دوم آن، بازیابی (برگشت) پس از ضربه و آسیب های روانی است، مانند کودکانی که پس از تجربه استرس بهبود یافتند و تجربه اولیه استرس برای آنها مفید بود، زیرا مانع شکست های بعدی آنها شده است. تاب آوری ظرفیت تغییر شرایط ناگوار به تجاربی است که منجر به رشد و پیشرفت فرد می گردد، یعنی اینکه تاب آوری پاسخی به استرس های بسیار زیاد است. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج حاصل از پژوهش های رشدی و همکاران همخوانی دارد.

### نتیجه گیری

در خصوص کاهش استرس پیشنهاد می شود جو سازنده و آرامی برای کارکنان فراهم شود تا با توجه به شغل استرس زایی که دارند بتوانند از بروز خستگی احساسی جلوگیری کنند.

تاب آوری می تواند سطوح استرس و ناتوانی را در شرایط استرس زا تعدیل کند و باعث افزایش رضایت از زندگی می شود بنابراین پیشنهاد می شود برنامه هایی در جهت افزایش تاب آوری کارکنان ترتیب داده شود.

پیشنهاد می شود مهارت های افزایش دهنده تاب آوری شامل معنویت، معنا در زندگی، امید، خوش بینی، استدلال اخلاقی، عزت نفس، مهارت های حل مساله و مهارت های مدیریت هیجانی از طریق تشکیل کارگاه های شناخت در جهت خستگی احساسی آموزش داده شود.

### تشکر و قدردانی

از تمامی کارکنان و پرستاران و پزشکان بیمارستان شهید مدرس ساوه که در انجام پژوهش مشارکت داشتند و پرسشنامه ها را تکمیل نمودند، تشکر و قدردانی به عمل می آید. ضمن اینکه هیچگونه تضاد منافی بین نویسندگان در این مقاله وجود ندارد.

آنها وارد شود در این سطح شخص احساس می کند که اعتماد به نفس و یا علاقه به نیل به موفقیت را از دست داده و بتدریج این احساس در او به وجود می آید که نمی تواند به کار خود ادامه دهد. در نتیجه همواره شغل و ارتباطات زندگی این اشخاص در معرض خطر می باشد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج حاصل از پژوهش های صوفی، مختاری، محمدی و مایل افشار، ۱۳۹۷ همخوانی دارد.

نتایج آزمون فرعی دوم: سنجش تأثیر استرس شغلی بر تاب آوری کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه: حجم کاری زیاد، سر و کار داشتن با مرگ و میر بیماران، ارتباطات ضعیف با همکاران، ماهیت غیرقابل پیش بینی شغل، شیفت های مختلف کاری، فقدان حمایت روانی، تضاد پزشکان، ابهام در میزان اختیار، و افزایش روزافزون بوروکراسی از عوامل استرس زای مشاغل بخش درمان هستند. پرستاران در محیط کاری روزمره خود، وضعیت های استرس زایی را تجربه می کنند و با بالا بردن میزان آگاهی می توانند میزان تاب آوری خود را افزایش دهند. ظرفیت تاب آوری به عنوان یک پیش بینی کننده جهت جلوگیری و کاهش فرسودگی شغلی ناشی از استرس - های حرفه ای محسوب می گردد. نتایج حاصل از این فرضیه با نتایج حاصل از پژوهش های رضایی و همکاران، همخوانی دارد.

نتایج آزمون فرعی سوم: سنجش تأثیر تاب آوری بر خستگی احساسی کارکنان بیمارستان شهید مدرس شهرستان ساوه: تاب آوری می تواند سطوح استرس و ناتوانی را در شرایط استرس زا تعدیل کند و باعث افزایش رضایت از زندگی شود. تاب آوری روانشناختی به فرآیند پویای انطباق و سازگاری مثبت با تجارب تلخ و ناگوار در زندگی گفته می شود. تاب آوری را می توان به دو نوع تقسیم کرد. اولین نوع آن اشاره به مقاومت در برابر استرس دارد، همانند کودکانی که با وجود استرس ها و تهدیدهای فراوان، عملکرد

جدول ۱- شاخص های توصیف داده‌ها در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه

| ابعاد        | تعداد | حداقل | حداکثر | میانگین | انحراف معیار |
|--------------|-------|-------|--------|---------|--------------|
| خستگی احساسی | ۲۰۵   | ۱/۳۳  | ۴/۳۳   | ۲/۹۹۹   | ۰/۶۱۴۴       |
| استرس شغلی   | ۲۰۵   | ۱/۸۰  | ۴/۷۰   | ۳/۴۰۳   | ۰/۵۶۲۵       |
| تاب‌آوری     | ۲۰۵   | ۱/۸۰  | ۴/۴۵   | ۳/۲۵۱   | ۰/۵۷۰۰       |

جدول ۲- ویژگی‌های جمعیت شناختی در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه

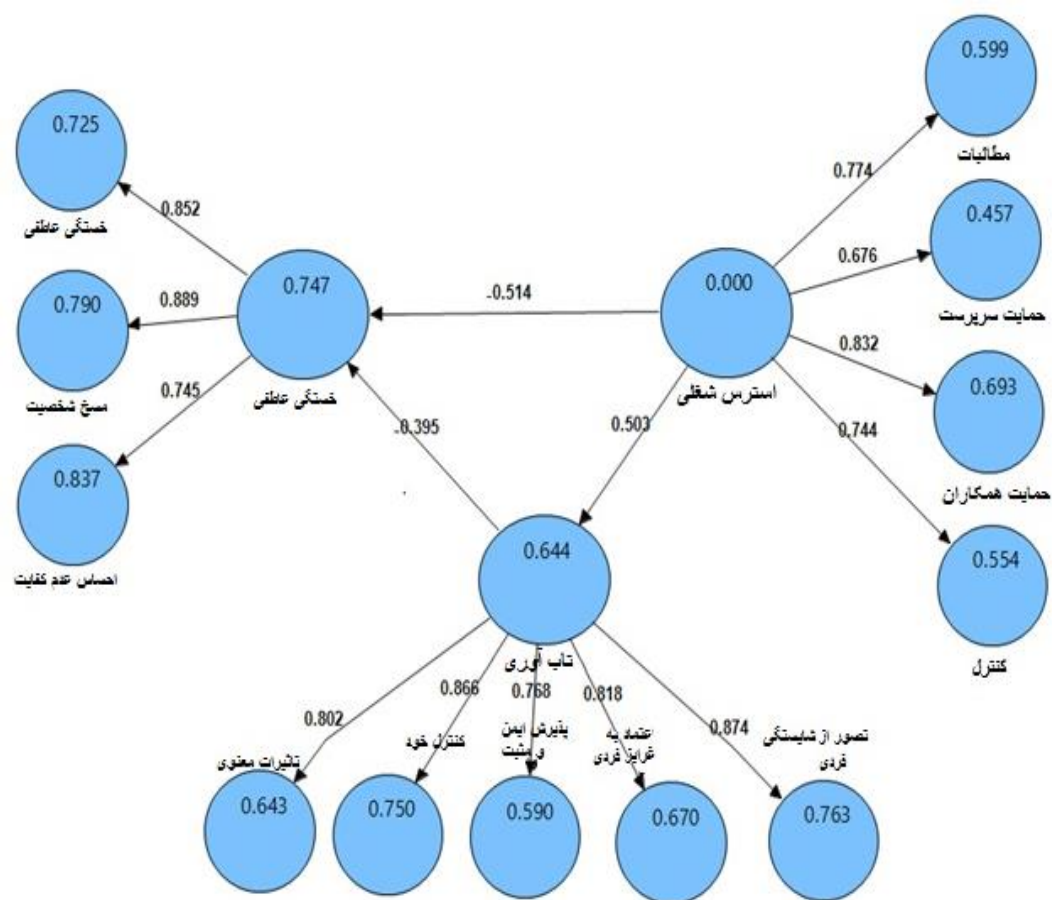
| جنسیت               | فراوانی | درصد فراوانی |
|---------------------|---------|--------------|
| زن                  | ۹۲      | ۴۵           |
| مرد                 | ۱۱۳     | ۵۵           |
| تحصیلات             |         |              |
| کاردانی             | ۳۱      | ۱۵           |
| لیسانس              | ۹۷      | ۴۷           |
| فوق لیسانس و بالاتر | ۷۷      | ۳۷           |
| سابقه خدمت          |         |              |
| زیر ۵ سال           | ۳۸      | ۱۹           |
| ۵ تا ۱۰ سال         | ۶۴      | ۳۱           |
| ۱۰ تا ۱۵ سال        | ۵۶      | ۲۷           |
| بالای ۱۵ سال        | ۴۷      | ۲۳           |

جدول ۳- اثرات مستقیم و غیرمستقیم فرضیه های پژوهش در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه

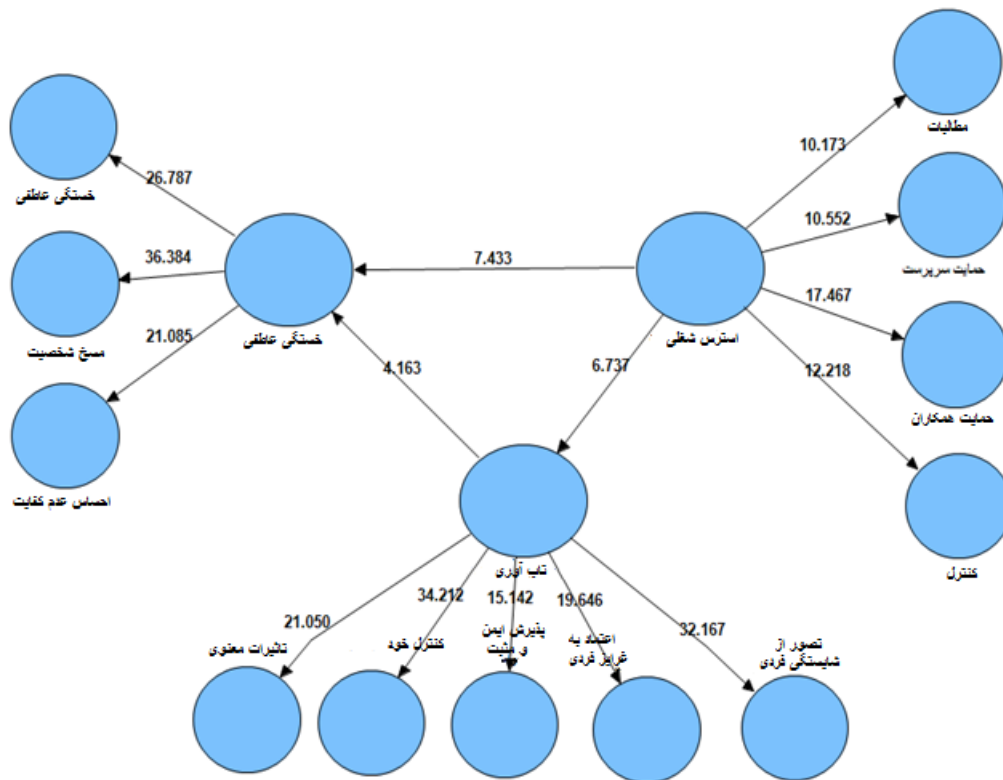
| فرضیه‌های تحقیق                                   | ضریب مسیر   | آماره t | p-value | فرضیه |
|---|---|---------|---------|-------|
| استرس شغلی ← خستگی احساسی                         | ۰/۵۱۴   | ۷/۴۳۳** | <۰/۰۱   | تایید |
| استرس شغلی ← تاب‌آوری                             | -۰/۵۰۳  | ۶/۷۳۷** | <۰/۰۱   | تایید |
| تاب‌آوری ← خستگی احساسی                           | -۰/۳۹۵  | ۴/۱۶۳** | <۰/۰۱   | تایید |
| استرس شغلی ← تاب‌آوری ← خستگی احساسی (اثر میانجی) | اثر مستقیم: ۰/۱۹۸<br>اثر غیرمستقیم: ۰/۲۸۷<br>اثر کل:  ۰/۴۸۵ |         | <۰/۰۵   | تایید |

\*\* معناداری در سطح اطمینان ۹۹٪. \* معناداری در سطح اطمینان ۹۹٪.

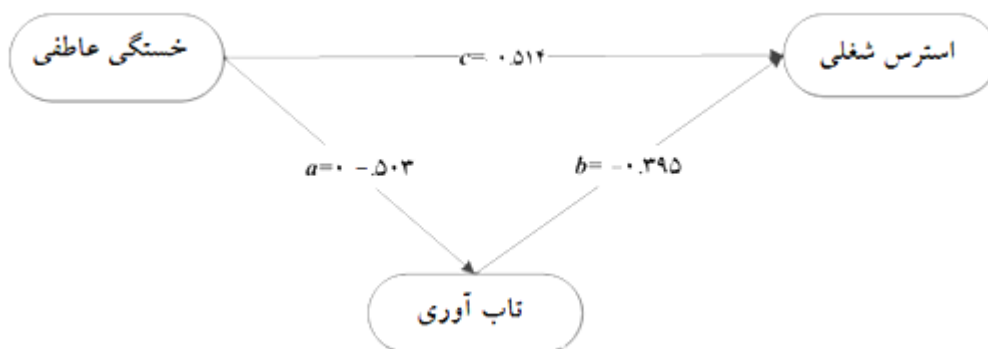




شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه



شکل ۲- ضرایب معناداری فرضیه‌ها در مدل فرانظری در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه



شکل ۳- تأثیر میانجیگری تاب‌آوری بر رابطه استرس شغلی بر خستگی احساسی در مطالعه ارتباط استرس شغلی با خستگی احساسی با توجه به نقش میانجی تاب‌آوری در بیمارستان شهید مدرس ساوه

## References

1. Naderi Z, Najafi M. Ministry of Health and Medical Education, prevention of medical accidents in Tehran, Iran, Centers for Disease Control, 2004. [Persian]
2. Barnett RC, Brennan RT, Gareis KC. A Closer Look at the Measurement of Burnout1. J Appl Biobehav Res. 1999; 4(2):65-78.
3. Askari F, Abbasnezhad AA. The study of professional stressor factors in nursing and midwifery community. Ofogh-e-Danesh. 2007; 12(4):12-18. [Persian]
4. Conner KM, Davidson JRT. Development of a new resilience scale: The Conner-Davidson Resilience Scale (CD-RISC). Journal of Depression and Anxiety. 2003; 18:76-82.

5. Khodarahimi S. The concept of psychological health, Javadan Kherad Publications, Mashhad, first edition, 1995. [Persian]
6. Kumpfer KL. Factor and processes contributing to resilience: the Resilience Framework. In: MD. Glantz and J.L. Johnson (Eds.), Resilience and development (pp. 179-224). New York: Kluwer Academic Publishers, 1999.
7. Kiani S. The relationship between emotional intelligence, resilience and social adjustment in control students to explain the mental health model. Master Thesis. Allameh Tabataba'i University, Faculty of Psychology and Educational Sciences, 2010. [Persian]
8. Sufi R, Mokhtari A, Mohammadi M, Mayel Afshar M. Investigating the Relationship between Job Stress and Resilience in Kermanshah University of Medical Sciences Staff, 3rd International Conference on New Research in Educational Sciences, Psychology and Social Studies, Tehran, Soroush Hekmat Mortazavi Center for Islamic Studies and Research, 2018. [Persian]
9. Fadaei Kiwani R, Fallahchai SM. Job Stress, Job Burnout and Nurses' Resilience, 3rd International Conference on Dynamic Management, Accounting and Auditing, Tehran, Salehan University, 2018. [Persian]
10. Dostdar M, Hejazi SM, Seydan SA, Rokni A. The Relationship between Medium Physical Activity Level, Quality of Life Related to Fatigue and Pressure Perception in Bank Melli Khorasan Razavi Employees, 2nd International Conference on Innovation and Research in Educational Sciences, Management and Psychology, Tehran, Center Islamic Studies and Research Soroush Hekmat Mortazavi, 2018. [Persian]
11. Rashidi MA, Poor Najaf A, Asilian Mahabadi H, Seififard M. A Study of the Relationship between Shift Work and Sleep Quality on Job Fatigue among Nurses Working in Teaching Hospitals of Ilam University of Medical Sciences in 2017, 11th New Health Sciences Student Conference, Tehran, Shahid University of Medical Sciences Heavenly, 2018. [Persian]
12. Rezaei T, Fadaei Z, Haghghi M, Rezaei H. The relationship between resilience and job stress among employees of Tabriz Oil Refinery in 2016, 8th International Health Congress on Accidents and Disasters, Basij of the medical community, Ministry of Health, 2018. [Persian]
13. Karami B, Mossadegh Rad AM. The effect of resilience skills training on nurses' job stress, International Conference on Innovation and Research in Humanities and Socio-Cultural Studies, Qom, Soroush Hekmat Mortazavi Islamic Studies and Research Center - Scientific Association Communication and propaganda of the seminary, 2016. [Persian]
14. Lenthall S, Wakwerman J, Maureen FD, Sandra D, Sabina K, Opie T, Greg R, Martha M. Reducing occupational stress among registered nurses in very remote Australia: A participatory action research approach, Journal Collegian. 2018; 25(2): 181-191.
15. Almhawi K, Nazzal M. Work-related Stress, Musculoskeletal Disorder Complaints, and Stress Symptoms among Radiographers in the Northern Part of Jordan, 2014, <https://doi.org/10.1016/j.jmir.2014.04.002>
16. Bar-On R, Brown JM, Kirkcaldy BD, Thome EP. Emotional expression and implications for occupational stress; an application of the Emotional Quotient Inventory (EQ-i), Personality and Individual Differences 28, 2012.

## The Relationship Between Job Stress and Emotional Fatigue with Due Consideration of the Mediating Role of Resilience in an Organization

Akbar Bahmani<sup>1\*</sup>, Elahe Mollaei<sup>2</sup>, Saba Babaei<sup>3</sup>

- 1- Ph.D. Assistant Professor, Department of Management, Payame Noor University, Tehran, Iran
- 2- Ph.D. Assistant Professor, Department of Business Management, Payame Noor University, Tehran, Iran
- 3- MSc. Department of Management, Payame Noor University, Saveh, Iran

\* Corresponding Author: bahmani.akbar@gmail.com

Received: Apr 3, 2021

Accepted: Dec 8, 2021

### ABSTRACT

**Background and Aim:** The present study was conducted to investigate the relationship between job stress and emotional fatigue with due consideration of the mediating role of resilience in an organization.

**Materials and Methods:** This applied research project was a descriptive survey, the statistical population being all the staff ( $n = 360$ ) of Shahid Modarres Hospital in Saveh, Iran. The sample size, using the Krejcie and Morgan table, was 186 individuals selected by a simple random method. The field data were collected using a standard questionnaire.

**Results:** Analysis of the data showed a statistically significant positive relationship between job stress and emotional fatigue (coefficient  $+0.514$ ), as well as negative relationships between resilience on the one hand and job stress (coefficient  $-0.503$ ) and emotional fatigue (coefficient  $-0.395$ ) on the other. The findings also showed that resilience played a mediating role in the relationship between job stress and its effect on emotional fatigue.

**Conclusion:** It can be concluded that job stress has a direct positive relationship with emotional fatigue and an inverse relation with resilience; resilience is also inversely related to job stress among employees.

**Keywords:** Job Stress, Emotional Fatigue, Resilience

Copyright © 2021 Tehran University of Medical Sciences. Published by Tehran University of Medical Sciences.



This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0 International license (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>). Non-commercial uses of the work are permitted, provided the original work is properly cited.