

جمعیت هلال احمر استان فارس در سال ۱۳۹۵ تشکیل می‌دهند که ۱۲۸ نفر از ایشان به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از طریق جدول مورگان انتخاب و بررسی شدند. گردآوری داده‌ها با استفاده از دو پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و خودکارآمدی شغلی ریگز و نایت صورت گرفت. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS-۲۱ در دو سطح آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی و درصد فراوانی) و آمار استنباطی تجزیه و تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** یافته‌ها حاکی از این بود که خودکارآمدی، قدرت پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارد ( $p < 0/001$ ) و از بین ابعاد آن، خودکارآمدی فردی، قوی‌ترین پیش‌بین فرسودگی شغلی است. ( $B = 0/48$ )

**بحث و نتیجه‌گیری:** با توجه به نتایج، بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد و از نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام می‌توان دید که بُعد باورهای خودکارآمدی فردی نسبت به دیگر ابعاد خودکارآمدی شغلی پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای فرسودگی شغلی است. در واقع، افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، در مواجهه با تکالیف مشکل به جای اجتناب، با آن روبه‌رو شده و تعهد بالایی در رسیدن به اهداف خود دارند. همچنین، متغیر خودکارآمدی یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در بین کارکنان هلال احمر است.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، خودکارآمدی شغلی، هلال احمر فارس

## ابعاد خود کارآمدی به عنوان پیش‌بین فرسودگی شغلی کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس

فاطمه زهرا جعفری<sup>۱</sup>، سجاد رشید<sup>۲</sup>، کاظم خرم‌دل<sup>۳</sup>،  
فیض‌الله جعفری<sup>۴</sup>

۱. نویسنده مسئول: دانشجوی کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات بوشهر، فارس، ایران

Email: f.z.r.jafari@gmail.com

۲. دانشجوی کارشناسی روان‌شناسی بالینی، دانشگاه محقق اردبیلی، ایران

۳. دکترای تخصصی روان‌شناسی، استادیار گروه روان‌شناسی، مؤسسه آموزش عالی غیردولتی - غیرانتفاعی فاطمیه شیراز، فارس، ایران

۴. مدیرعامل جمعیت هلال احمر، فارس، ایران  
دریافت: ۹۶/۳/۶ پذیرش: ۹۶/۶/۱۲

### چکیده

**مقدمه:** پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی فرسودگی شغلی براساس ابعاد خودکارآمدی در کارکنان جمعیت هلال احمر استان فارس انجام شده است.

**روش:** این پژوهش از نوع مقطعی و طرح مطالعات همبستگی است. جامعه آماری را نیز تمامی کارکنان

## مقدمه

امروزه پدیده فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> توجه بسیاری از دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی و پژوهشگران را به خود معطوف داشته است. حجم دقیق فرسودگی شغلی در محیط‌های کاری مشخص نیست، اما براساس مطالعات پدیده فرسودگی شغلی به دامنه وسیعی از نیروهای کار و نیروی انسانی صدمه می‌زند. [۱]

فرسودگی شغلی اثرات متعددی در زندگی اجتماعی، فیزیکی و روان‌شناختی فرد به جای می‌گذارد. [۲] از جمله تبعات فرسودگی شغلی می‌توان به شکایات بدنی، اضطراب، مشکلات خواب، افسردگی، اختلال در کارکرد اجتماعی و کاهش انرژی اشاره کرد. [۳] لیترا<sup>۲</sup> و مسلش<sup>۳</sup> گزارش می‌کنند که فرسودگی شغلی بیشتر در افرادی که در کار مستقیماً با مردم سروکار دارند اتفاق می‌افتد. [۴ و ۵]

از آنجا کارکنان جمعیت هلال‌احمر در کارهایی مانند امدادسانی، آموزش، مراقبت‌های بهداشتی و... دخیل هستند، ممکن است به نوعی فرسودگی شغلی را تجربه کنند. بنابراین لازم است که عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در آنان شناخته و درک شود. کار اساساً علاوه بر فشارهای فیزیکی، فشارهای روانی و هیجانی را نیز به کارکنان تحمیل می‌کند. حال با توجه به بحرانی بودن شغل شاغلان در جمعیت هلال‌احمر، فرسودگی شغلی می‌تواند به نسبت موقعیت اثر افزایشی داشته باشد.

مسلش (۱۹۹۸) در گزارشی به بررسی موضوع فرسودگی شغلی، بر روان‌شناسی فرد تمرکز کرده و هویت نمونه‌هایی از شخصیت‌های مستعد به فرسودگی را معرفی کرده است. خودکارآمدی نیز از ساختارهای وابسته به شخصیت است که به اعتقاد فرد از توانایی خود در عملکرد موفقیت‌آمیز و راهکار لازم دستیابی به پیامدهای مطلوب اشاره دارد. به عبارت دیگر خودکارآمدی نشان‌دهنده قضاوت ارزشی از توان شخصی است و اشاره به این دارد که اقدامات خاص به نتایج خاص منجر می‌شود یا خیر. [۶]

بندورا منابع خودکارآمدی را شامل تجربه مستقیم، تجربه اجتماعی، ترغیب کلامی و حالات فیزیکی و احساسی فرد می‌داند. [۷] تجربه مستقیم از مهم‌ترین عوامل مؤثر در توسعه ادراک خودکارآمدی افراد است. [۸]

علاوه بر دامنه وسیعی از پیامدهای منفی مربوط به استرس‌های کاری، متخصصان برای تجزیه و تحلیل نقش عوامل حمایتی شروع به حمایت از آن کردند. این عوامل محافظتی ممکن است به ویژگی‌های محیط کاری اشاره کند به عنوان مثال، ساختار سازمانی، معیارهای ایمنی یا متغیرهای فردی مانند خودکارآمدی<sup>۴</sup>، سن، خوش‌بینی اشاره کند که با تحلیل‌رفتگی ارتباط دارد. [۹]

ویژگی‌های محیطی یا متغیرهای تفاوت فردی مانند ساختارهای سازمانی یا سن برای تغییر دشوار هستند. [۹ و ۱۰] در مقابل، شناخت‌هایی از قبیل خودکارآمدی از عوامل محافظتی قابل تغییر هستند.

<sup>۱</sup>occupational burn out

<sup>۲</sup>Leiter

<sup>۳</sup>Maslach

<sup>۴</sup>self-efficacy

کارآمدی در بین کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان فارس می‌باشد. ماده ۳ اساسنامه جمعیت هلال‌احمر به صراحت اعلام می‌دارد که اولین وظیفه جمعیت هلال‌احمر، ارائه خدمات امدادی در هنگام بروز حوادث و سوانح طبیعی مثل زلزله، سیل و غیره در داخل و خارج از کشور است. جمعیت وظیفه دارد تا برای تسکین آلام بشری تلاش کند و از زندگی و سلامت انسان‌ها خصوصاً در هنگام حوادث حمایت نماید. ارائه کمک‌های اولیه در حوادث غیرمترقبه به‌وسیله امدادگران، ارسال کمک و اعزام عوامل امدادی و درمانی به سایر کشورها در صورت لزوم، کمک به امر توان‌بخشی و ارائه خدمات اجتماعی برای تسکین آلام آوارگان، پناهندگان و معلولان و ایجاد حس تعاون، تفاهم، دوستی و نیکوکاری بین مردم، از مهم‌ترین وظایف جمعیت هلال‌احمر در سطوح ملی و بین‌المللی است. اشتغال و فعالیت در سازمان‌های امدادی و مرتبط با بحران‌ها، حوادث و شرایط فوریتی و اضطراری، متفاوت با دیگر ارگان‌ها و سازمان‌ها می‌باشد و فشارهای خاص روان‌شناختی از جمله استرس، اختلالات روحی و روانی، فرسودگی شغلی و غیره را بر کارکنان، امدادگران و اعضای آن سازمان تحمیل می‌کند. در پژوهش‌های پیشین یا تأثیر متغیرهای مستقل و وابسته خودکارآمدی و فرسودگی شغلی در قالب چهارچوب نظری و یافته‌های علمی بررسی نشده است یا در پژوهش‌های موجود اثرگذاری متغیرهای یاد شده در میان جامعه هدف مشخص، به‌ویژه کارکنان دستگاه‌های امدادی و مرتبط با بحران‌ها و حوادث که به طور مستقیم با مردم و آسیب‌دیدگان و

اولین مسئله برای قربانیان فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمانی است که از آن رنج می‌برند، به این معنا که توانایی‌شان برای انجام کار کاهش پیدا کرده و در اکثر مواقع خسته و ناتوان هستند. [۱۱]

یکی از عوامل مرتبط با شغل هر فرد-اینکه شغل کامروا باشد یا خیر- باورداشتن توانایی‌ها و نقاط قوت خود است. می‌توان گفت خودکارآمدی عاملی مهم برای انجام موفقیت آمیز عملکرد و مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن است. عملکرد مناسب هم به داشتن مهارت‌ها و هم به باور در توانایی انجام آن مهارت‌ها نیازمند است. اداره کردن موقعیت‌های دائم در حال تغییر، مبهم، غیرقابل پیش‌بینی و استرس‌زا مستلزم داشتن مهارت‌های چندگانه است. بنابر نظر بندورا خود کارآمدی توان سازنده‌ای است که بدان وسیله مهارت‌های شناختی، اجتماعی، عاطفی و رفتاری انسان برای تحقق اهداف مختلف به گونه‌ای اثربخش سازماندهی می‌شود. [۶]

طبق نتایج تحقیقات به عمل آمده در این راستا در دنیا فرسودگی شغلی نوعی فرسایش سنی زود هنگام را با خود به همراه دارد و زمانی که متغیرهای همگام مؤثری بدان اضافه گردد بر شدت آن افزوده می‌شود. فرسودگی شغلی در بعضی ارگان‌ها با سرعت فزاینده‌ای نیروهای وابسته به آنها را هدف قرار داده است که یکی از این ارگان‌ها جمعیت هلال‌احمر است. با توجه غیرقابل پیش‌بینی بودن بسیاری از مواردی که جمعیت هلال‌احمر با آن در ارتباط است افراد حاضر در آن در خط مقدم فرسودگی شغلی قرار دارند. لذا هدف پژوهش حاضر پیش‌بینی فرسودگی شغلی از طریق ابعاد خود

شهرستان‌های استان فارس مراجعه و پرسشنامه‌ها توزیع شد. پرسشنامه‌ها پس از تکمیل، برای تجزیه و تحلیل داده‌های به‌دست آمده با استفاده از آمار توصیفی شامل فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار داده‌ها ارزیابی شد و برای بررسی فرضیه‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره گام به گام استفاده شد.

### ابزار پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش

این آزمون توسط مسلش ساخته شده است که به برآورد جدیدی از پدیده تنیدگی، یعنی فرسودگی مبتنی است. [۱۲]

پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۲۲ ماده است که جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی یعنی خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی را می‌سنجد. مسلش ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹۲، شخصیت‌زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده است. اعتبار و پایایی این پرسشنامه طبق گزارش علوی و همکاران در ایران تأیید شده است که ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ برآورد شده است. [۱۳]

همچنین ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ محاسبه کرده‌اند. با عنایت به استاندارد بودن پرسشنامه فرسودگی شغلی، این پرسشنامه اعتبار لازم برای سنجش میزان فرسودگی شغلی دارد. [۱۳]

پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی قابل قبولی در این تحقیق برخوردار بود و پایایی این پرسشنامه ۰/۸۹۳ به‌دست آمد.

انسان‌های نیازمند مساعدت اضطراری با آلام روحی فراوان سر و کار دارند، تمرکز صورت نگرفته است. پژوهش حاضر با هدف رفع این خلاء و بررسی دقیق و علمی خودکارآمدی به عنوان پیش‌بین فرسودگی شغلی در کارکنان بزرگترین سازمان امدادی کشور یعنی جمعیت هلال‌احمر و در استان پهناور و حادثه‌خیز فارس در قالب متدولوژی مقطعی پیمایشی و طرح مطالعات همبستگی انجام شده است. بدیهی است کارکنان یک سازمان امدادی در کشور که مستعد بروز حوادث متنوع و دارای رابطه مستقیم همراه با پاسخگویی به مردم در بحرانی‌ترین شرایط و در معرض نارضایتی‌ها و شکایات، جامعه هدف خود در مواقع اضطراری می‌باشند بیشتر در تیررس فرسودگی شغلی قرار دارند. قضاوت ارزشی کارکنان جمعیت هلال‌احمر از توان شخصی خود در مواجهه با این چالش‌ها می‌تواند تأثیر فزاینده و کاهنده بر فرسودگی شغلی داشته باشد.

### روش تحقیق

طرح تحقیق حاضر از نوع مقطعی پیمایشی و طرح مطالعات همبستگی است. جامعه آماری در تحقیق حاضر شامل تمام کارکنان جمعیت هلال‌احمر استان فارس به تعداد ۴۰۰ نفر است که در سال ۹۵ مشغول به فعالیت بوده‌اند که از این میان، ۱۲۸ نفر از طریق جدول مورگان و به شیوه نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند.

پس از بررسی پیشینه پژوهش ابزارهای استاندارد انتخاب شد سپس با کسب اجازه از مراجع ذی‌صلاح پژوهشگر به مراکز تمامی شعب

## یافته‌ها

شرکت‌کنندگان ۱۲۸ نفر از کارکنان جمعیت هلال‌احمر (۴۹ زن و ۷۹ مرد) بودند که در دامنه سنی ۲۵ تا ۵۵ سال قرار داشتند. برای تحلیل داده‌ها ابتدا نرمال بودن تمامی متغیرها به وسیله آزمون کولموگروف-اسمیرنوف تأیید شد. به منظور تعیین رابطه بین ابعاد خودکارآمدی و متغیر فرسودگی شغلی از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. مندرجات جدول ۱ نشان می‌دهد میانگین وزنی نمرات خودکارآمدی شغلی (۳/۶۳) و در بین ابعاد بیشترین میانگین وزنی مربوط به مؤلفه باورهای خودکارآمدی فردی با میانگین ۴ می‌باشد. با توجه به جدول فوق همچنین می‌توان متوجه شد که ضرایب همبستگی باورهای خودکارآمدی فردی، انتظار پیامدهای فردی، باورهای خودکارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی با فرسودگی شغلی برابر با (۰/۴۸۶، ۰/۳۵۰، ۰/۴۴۶ و ۰/۴۷۷) با سطح (۰/۰۰۱) به دست آمده است و از آنجا که این سطوح از مقدار قابل قبول (۰/۰۵) کمتر می‌باشد لذا این ضرایب معنادار شده است. ( $P < 0/01$ ) لذا بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. به منظور پیش‌بینی فرسودگی شغلی از طریق ابعاد خودکارآمدی از رگرسیون چند متغیره به شیوه گام به گام استفاده شد.

پرسشنامه خود کارآمدی شغلی ریگز و نایت این پرسشنامه توسط ریگز و نایت ساخته شد که چهار مؤلفه برای سنجش باورهای خود کارآمدی فردی، انتظار پیامدهای فردی، باورهای کارآمدی جمعی و انتظار پیامدهای جمعی دارد. [۱۴]

گویه‌ها براساس تعاریف نظری در هر چهار ساختار و خصوصیت این باورها در محیط شغلی پاسخ‌دهنده‌ها طراحی و یک پاسخ پنج درجه‌ای از کاملاً مخالف = ۱ تا کاملاً موافق = ۵ دارند. [۶ و ۷]

پایایی این مقیاس در مطالعات ریگز بین ۰/۸۵ تا ۰/۸۸ گزارش شده است که برای باورهای خودکارآمدی فردی ۰/۸۶، انتظار پیامدهای فردی ۰/۸۸، باورهای کارآمدی جمعی ۰/۸۸، انتظار پیامدهای جمعی ۰/۸۵ می‌باشد و همبستگی درونی بین خرده مقیاس‌ها بین ۰/۰۶ تا ۰/۵۶ گزارش شده است. [۱۴]

در گزارش مرعشیان و همکاران آمده است که از روش تحلیل عاملی تأییدی برای تعیین اعتبار پرسشنامه استفاده گردیده است [۱۳] و از این طریق شاخص‌های برازندگی تطبیقی و شاخص مجذورات خطای تقریب برابر با ۰/۷۰ و ۰/۹۰ تعیین گردیده است که در حد قابل قبولی می‌باشد. پرسشنامه از روایی صوری و محتوایی قابل قبولی در این تحقیق برخوردار بوده است و پایایی این پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲۲ به دست آمد. [۱۵]

جدول شماره ۱ ضریب همبستگی بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی			
ابعاد خودکارآمدی	میانگین انحراف معیار	ضریب همبستگی	سطح معناداری
باورهای خودکارآمدی فردی	۴(۰/۵۹)	۰/۴۸۶	۰/۰۰۱
انتظار پیامدهای فردی	۳/۱۷(۰/۶۷)	۰/۳۵۰	۰/۰۰۱
باورهای خودکارآمدی جمعی	۳/۴۷(۰/۵۳)	۰/۴۴۶	۰/۰۰۱
انتظار پیامدهای جمعی	۳/۸۵(۰/۵)	۰/۴۷۷	۰/۰۰۱

جدول شماره ۲: تحلیل واریانس و مشخصه‌های آماری رگرسیون بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی به روش گام به گام

گام‌ها	متغیرها	R	R <sup>2</sup>	F	P<	B	T	P<
اول	باورهای خودکارآمدی فردی	۰/۴۸۶	۰/۲۴	۵۹/۸۹	۰/۰۰۱	۰/۴۸۶	۷/۷۳۹	۰/۰۰۱
دوم	باورهای خودکارآمدی فردی و انتظار پیامدهای جمعی	۰/۶۰۸	۰/۳۷	۵۶/۴۶	۰/۰۰۱	۰/۳۸۹	۶/۵۷۹	۰/۰۰۱
سوم	باورهای خودکارآمدی فردی و انتظار پیامدهای جمعی و انتظار پیامدهای فردی	۰/۶۴۳	۰/۴۱	۴۵/۱۴	۰/۰۰۱	۰/۳۹۲	۶/۸۵۹	۰/۰۰۱
چهارم	باورهای خودکارآمدی فردی و انتظار پیامدهای جمعی و انتظار پیامدهای فردی و باورهای خودکارآمدی جمعی	۰/۶۵۹	۰/۴۳	۳۶/۶۷	۰/۰۰۱	۰/۳۶۴	۶/۳۵	۰/۰۰۱
						۰/۲۴۲	۳/۷۸۴	۰/۰۰۱
						۰/۱۹۰	۳/۲۱۹	۰/۰۲
						۰/۱۷۰	۲/۶۴۶	۰/۰۰۹

نسبت  $F$  و سطح معناداری آن در مرحله دوم بیانگر اثر معنادار متغیر باورهای خودکارآمدی فردی و انتظار پیامدهای جمعی در معادله رگرسیون است. در این مرحله اثر رگرسیون ( $F=۵۶/۴۶$ ) به دست آمد که در سطح معناداری ( $۰/۰۰۱$ ) معنادار می‌باشد، و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیرها ( $۰/۳۷$ ) است، یعنی این متغیرها ۳۷ درصد واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند.

نسبت  $F$  و سطح معناداری آن در مرحله سوم بیانگر اثر معنادار متغیر باورهای خودکارآمدی فردی، انتظار پیامدهای جمعی و انتظار پیامدهای فردی در معادله

چنانچه از نتایج جدول ۲ مشخص است تحلیل رگرسیون بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی تا چهار گام پیش رفته است و داده‌های جدول فوق نشان می‌دهد که نسبت  $F$  و سطح معناداری آن در مرحله اول بیانگر اثر معنادار متغیر باورهای خودکارآمدی فردی در معادله رگرسیون است. در این مرحله اثر رگرسیون ( $F=۵۹/۸۹$ ) به دست آمده که در سطح معناداری ( $۰/۰۰۱$ ) معنادار می‌باشد و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیر ( $۰/۲۴$ ) است، یعنی این متغیر ۲۴ درصد واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کند.

آزادی، بلوطبنگان، رحیمی [۱۶] هماهنگ و همسو است، ولی با پژوهش اقدمی باهر، لیوارجانی، استادی [۱۱] همسو نبود.

همچنین می‌توان گفت که خودکارآمدی شغلی بیانگر اعتقاد فرد در مورد موفقیت در امور شغلی است که اعتقاد به برخورداری از مهارت‌های کافی و تسلط بر انجام کارها، فرد را به سمت کمک به دیگران هدایت می‌کند که در مشاغل امدادی بنا به رسالت افراد به فراخور مسئولیت می‌تواند بیشتر از مشاغل دیگر فرد را درگیر کند. افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند دچار فرسودگی شغلی بیشتری خواهند شد. به عبارت دیگر از روی ابعاد خودکارآمدی می‌توان فرسودگی شغلی کارکنان را پیش‌بینی کرد.

ارائه خدمات در ارگانی مثل جمعیت هلال‌احمر که کارکنان آن باید همیشه یک گام جلوتر از بحران باشند، شرایط خاصی را برای کارکنان آن به وجود می‌آورد. در این تحقیق به برخی ساختارهای شخصیتی که می‌تواند همسو با این شرایط خاص، فرسودگی شغلی را برای این افراد ایجاد کند پرداخته شده است. افرادی که خودکارآمدی بالایی دارند، در مواجهه با تکالیف مشکل به جای اجتناب، با آن روبه‌رو شده و تعهد بالایی در رسیدن به اهداف خود دارند. بر اساس یافته‌های این پژوهش متغیر خودکارآمدی یکی از عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در بین کارکنان جمعیت هلال‌احمر است. به نظر بندورا افراد باورهای خودکارآمدی خود را از راه تفسیر چهار منبع اطلاعاتی شکل می‌دهند. [۶]

رگرسیون است. در این مرحله، اثر رگرسیون ( $F=45/14$ ) به دست آمده که در سطح معناداری ( $0/001$ ) معنادار می‌باشد، و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیرها ( $0/41$ ) است، یعنی این متغیرها ۴۱ درصد واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند.

نسبت  $F$  و سطح معناداری آن در مرحله چهارم بیانگر اثر معنادار متغیر باورهای خودکارآمدی فردی، انتظار پیامدهای جمعی، انتظار پیامدهای فردی و باورهای خودکارآمدی جمعی در معادله رگرسیون است. در این مرحله اثر رگرسیون ( $F=36/67$ ) به دست آمده که در سطح معناداری ( $0/001$ ) معنادار می‌باشد و ضریب تعیین محاسبه شده بر اساس این متغیرها ( $0/43$ ) است، یعنی این متغیرها ۴۳ درصد واریانس متغیر فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. با توجه به نتایج مشاهده شد که بُعد باورهای خودکارآمدی فردی نسبت به دیگر ابعاد خودکارآمدی شغلی پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای فرسودگی شغلی می‌باشد.

### بحث و نتیجه‌گیری

با توجه به نتایج، بین ابعاد خودکارآمدی شغلی با فرسودگی شغلی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد. با توجه به نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام می‌توان متوجه شد که بُعد باورهای خودکارآمدی فردی نسبت به دیگر ابعاد خودکارآمدی شغلی پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای فرسودگی شغلی می‌باشد.

نتایج مربوط به فرضیه پژوهش حاضر با نتایج پژوهش ابراهیمی مقدم و پوراحمد [۱]، واعظ‌فر،

نظریه شناخت اجتماعی بندورا مبتنی بر الگوی علی سه‌جانبه رفتار، محیط و فرد است. این الگو به ارتباط متقابل بین رفتار، اثرات محیطی و عوامل فردی یعنی عوامل شناختی، عاطفی و بیولوژیک مورد اشاره به ادراک فرد برای توصیف کارکردهای روان‌شناختی تأکید می‌کند. در این پژوهش خودکارآمدی فردی از بین دیگر ابعاد، پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای فرسودگی شغلی محسوب می‌شود. باورهای خودکارآمدی از لحاظ سطح متفاوت است. به طوری که باورهای خودکارآمدی در حوزه‌ای ممکن است در حد فعالیت‌های ساده، متوسط و دشوار باشد. از این رو انتخاب فعالیت‌ها باید مبتنی بر میزان و نیرومندی احساس خودکارآمدی افراد باشد. خودکارآمدی عامل مهمی در محیط کاری سازمان‌ها می‌باشد. با توجه به اینکه افراد تا حدودی محصول محیط خود هستند. محیط همراه با ساختارهای شخصیتی می‌تواند تأثیر شگرفی در ایجاد فرسودگی شغلی داشته باشد. باورهای خودکارآمدی بر ماهیت و شدت تجربه‌های هیجانی و خودنظم‌بخشی این حالات عاطفی از سه طریق اثر می‌گذارد: (۱) سوگیری در توجه و چگونگی ساخت هیجانی و بازنمایی آنها، (۲) کنترل الگوهای فکری نگران‌کننده، (۳) حمایت از روش‌هایی که موجب تغییر محیط می‌شود. تنظیم شناختی هیجان هم به نوبه خود از متغیرهای این تحقیق بود که بنابر مستندات به دست آمده بُعد منفی آن بار معنی‌داری برای این پژوهش نداشت. همه افراد در شرایط کاری یکسان به یک میزان از عوارض روانی-اجتماعی شغل خود آسیب نمی‌بینند و دچار

فرسودگی ناشی از شغل نمی‌شوند. وجود باور خودکارآمدی همراه با تعهد شغلی در آزمودنی‌های تحقیق را باید امری اساسی و بسیار مهم دانست، اما از طرفی این دو متغیر دارای قدرت پیش‌بینی برای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند که دست‌اندرکاران امر باید دنبال راهکارهایی برای رفع این اثر باشند. چون وجود این دو متغیر از بُعدی باعث بقای ارگان‌ها می‌شود.

همسو با نتایج ما یافته‌های حاصل از یک فراتحلیل در رابطه فرسودگی و خودکارآمدی نشان داد میانگین برآورد اندازه معلول برای ارتباط بین خودکارآمدی و فرسودگی متوسط (۳۳-) بود. با توجه به سه جز فرسودگی، بزرگترین برآورد معلول متوسط (۴۹-) برای نبود دستاورد تشخیص داده شد. بدون توجه به نوع اندازه‌گیری‌های فرسودگی و خودکارآمدی (به طور کلی در مقابل زمینه خاص) برآوردهای میانگین این معلول مشابه بودند. به طور قابل توجهی برآورد بزرگتری از معلول‌های متوسط در بین آموزگاران در مقایسه با ارائه‌کنندگان مراقبت بهداشتی کارگران مسن‌تر و کسانی که کار طولانی‌تری دارند تشخیص داده شده است.

#### محدودیت‌های تحقیق

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر استفاده از پرسشنامه به عنوان تنها ابزار گردآوری اطلاعات بود. چون نمونه مورد نظر از کارمندان جمعیت هلال‌احمر تشکیل شده بود بنابراین در تعمیم نتایج آن به سایر افراد جامعه با مشکل مواجه می‌شویم. یکی دیگر از محدودیت‌های پژوهش کنترل ناکافی بر متغیرهای مداخله‌گری همچون دیگر ویژگی‌های



روان‌شناختی برای کاستن نسبی فرسودگی شغلی، سایر عوامل احتمالی زمینه‌ساز فرسودگی شغلی مورد ارزیابی قرار گیرد. همچنین با توجه به اینکه خود کارآمدی ادراک شده فرد، می‌تواند با خودکارآمدی واقعی افراد تا اندازه‌ای متفاوت باشد، پیشنهاد می‌شود در تحقیقات آتی، ارزیابی خودکارآمدی به کمک شیوه‌های مشاهده افراد در موقعیت‌های واقعی انجام گیرد.

### سپاسگزاری

نویسندگان مقاله بدین وسیله از تمامی شرکت‌کنندگان در این پژوهش تقدیر و تشکر می‌نمایند.

فردی و روان‌شناختی افراد بود که می‌تواند نگرش افراد را متأثر کند.

### پیشنهادها

از طرفی به عنوان پیشنهاد پژوهشی می‌توان به این موارد اشاره کرد که تکرار پژوهش حاضر با استفاده از نمونه‌های بزرگتر، اجرای پژوهش در سایر جوامع و به‌خصوص در مشاغل که با مردم بیشتر در تماس هستند که این ارتباط همراه با دیگر عوامل محیطی می‌تواند سبب فرسودگی شغلی شود. ایجاد بسته‌های آموزشی برای افراد شاغل در ارگان‌هایی که با حادثه و بحران در تماس هستند. در مطالعات بعدی برای راهنمایی و آشنایی با راهکارهای مقابله‌ای

### Reference

1. Ebrahimi Moghadam H, F P. The relationship between emotional expressiveness and self efficacy with burnout in workers of municipality. *Occupational Medicine Quarterly Journal*. 2013;4(3):62-72. (in Persian)
2. Landrum B, Knight DK, Flynn PM. The Impact of Organizational Stress and Burnout on Client Engagement. *Journal of Substance Abuse Treatment*. 2012;42(2):22-30
3. Blasche G, Leibetseder V, Marktl W. Association of spa therapy with improvement of psychological symptoms of occupational burnout: a pilot study. *Complementary Medicine Research*. 2010;17(3):44-56
4. Leiter MP, Robichaud L. Relationships of occupational hazards with burnout: An assessment of measures and models. *Journal of Occupational Health Psychology*. 1997;2(1):35.
5. Maslach C, Goldberg J. Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and preventive psychology*. 1998;7(1): 63-74
6. Bandura A. Self-efficacy: The exercise of control: Macmillan. 1997; 31(4):13-29.
7. Bandura A, Cervone D. Self-evaluative & self-efficacy mechanisms governing the motivational effects of goal systems. *Journal of personality and social psychology*. 1983;45(5):10-17.
8. Kramer SE, Kapteyn TS, Houtgast T. Occupational performance: Comparing normally-hearing and hearing-impaired employees using the Amsterdam Checklist for Hearing and Work: Desempeño laboral: Comparación de empleados con audición normal o alterada usando el Listado Amsterdam para Audición y Trabajo. *International journal of audiology*. 2006;45(9):12-35.
9. Alarcon G, Eschleman KJ, Bowling NA. Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & stress*. 2009;23(3):24-36
10. Popa F, Arafat R, Purcărea VL, Lală A, Bobîrnac G. Occupational burnout levels in emergency medicine—a nationwide study and analysis. *Journal of Medicine and Life*. 2010;3(3): 15-27
11. Agdami A, Ostadi S, Jani S. Relation between Self-Efficiency Sense & Emotional Intelligence with Job Burnout among the Personnel of Islamic Azad University of Tabriz. *IE*. 2009;2(7): 99-109. (in Persian)

12. Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory. Palo Alto. CA: Consulting psychologists press; 1986;53(4):27-44.
13. Alavi S, Zantifard F. Investigation of occupational burnout and mental health in carpet weavers. *Goljam Journal*. 2009; 12:87-98. (in Persian)
14. Riggs ML, Warka J, Babasa B, Betancourt R, Hooker S. Development and validation of self-efficacy and outcome expectancy scales for job-related applications. *Educational and psychological measurement*. 1994; 54 (3):793-802.
15. Marashian F, Safarzade S. The Role of Organizational learning and Job Motivation in predicting the occupational efficiency and productivity in employees. *Social Psychology*. 2013;12(8): 85-98. (in Persian)
16. Vaezfar S, Azadi M, Akbari Balotanbegan A, M R. The Predictive Role of Self-efficacy and Social Support in Nurses' Burnout. *IJN*. 2014; 27 (90&91): 140-149. (in Persian)

## Self-efficacy dimension as a predictor of job burnout among employees of Red Crescent society in Fars province

**Corresponding author: Fatemeh Zahra Jafari**, MSc Student, Clinical Psychology, Bushehr Azad University, Iran,  
**Email:** f.z.r.jafari@gmail.com

**Sajjad Rashid**, B.S. in Clinical Psychology, University of Mohaghegh Ardabili, Iran  
Fatemiye Shiraz, Nongovernmental, Nonprofit High Education institute, Shiraz, Iran

**Kazem Khorramdel**, PhD in Psychology, Assistant Professor, Department of Psychology, Fatemiye Shiraz, Non-governmental, Non-profit High Education Institute, Shiraz, Iran

**Faizollah Jafari**, Master of Science in Law, Red Crescent Director, Fars, Iran

**Received:** 27 May, 2017

**Accepted:** September 3, 2017

### Abstract

**Background:** The purpose of this study was to predict job burnout based on the self-efficacy dimensions of Red Crescent society employees in Fars province.

**Method:** In this cross-sectional and correlation study, all employees of the Red Crescent society in Fars province were studied and about 128 ones were selected by random sampling through Morgan's Table in 2016. Data were gathered by using questionnaires of Maslach burnout inventory and job self-efficacy by Riggs & Knight and then analyzed by SPSS-21 software using descriptive statistics (mean, standard deviation, frequency and frequency) and inferential statistics.

**Findings:** The findings indicated that self-efficacy has the predictive power for job burnout. ( $p < 0.001$ ) And, the individual self-efficacy is the strongest predictor of job burnout. ( $48/0=B$ )

**Conclusion:** According to the results, there was a direct and significant relationship between occupational self-efficacy dimensions and job burnout. Due to results of multiple stepwise regressions, individual self-efficacy beliefs were stronger than other predictors of self-efficacy dimensions for job burnout. Indeed, those who have high self-efficacy are faced with difficult tasks rather than avoiding them, and have a high commitment to achieve their goals. Also, self-efficacy variable is one of the job burnout predictors among employees of Red Crescent society.

**Keywords:** job burnout, job self-efficacy, Fars Red Crescent society