

بررسی اثر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان با توجه به نقش تعدیلگر تاب‌آوری و استرس شغلی

ناهید یعقوبی^۱

^۱ کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، مشهد، ایران

چکیده

کارکنان در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار هستند محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شوند به نحوی که این فشارهای موجود در محل کار منجر به فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود. هدف پژوهش حاضر بررسی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه نقش تعدیل‌کنندگی استرس شغلی و تاب‌آوری می‌باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش ۲۳۰ نفر از کارکنان شهرداری بیرجند بودند که حجم نمونه براساس فرمول کوکران برابر ۱۴۰ 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 کریستنسن و همکاران (۲۰۰۵)، پرسشنامه تاب‌آوری کانر و دیویدسون (۲۰۰۳) و پرسشنامه استرس شغلی برناس و میجر (۲۰۰۰) استفاده شده است. جهت بررسی فرضیات تحقیق از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی، و برای تجزیه و تحلیل داده‌ها، از نرم‌افزارهای SmartPLS و SPSS^{۲۱} استفاده شد، یافته‌های پژوهش حاکی از این است که کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی اثر منفی و معنادار دارد و استرس شغلی و تاب‌آوری تأثیر بین این دو متغیر را تعدیل می‌کند.

واژه‌های کلیدی: کمال‌گرایی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، تاب‌آوری.

۱. مقدمه

کلیدترین عنصر موثر در شادابی و انضباط یک شهر، شهرداری است در واقع قلب تپنده هر شهری، شهرداری آن است. بی شک تمامی شهرهای پیشرو، از نظر جذابیت‌های مختلف در جهان و ایران، دارای شهرداری‌های منضبط و قوی می‌باشند. داشتن برنامه و هدف، در کوتاه مدت و بلند مدت، از سوی شهرداری یک شهر، می‌تواند آن شهر را تبدیل به جاذبه‌ای از جنبه‌های مختلف نماید [۱]. همچنین، با گسترش شهرنشینی و به دنبال آن مشکلات خاص زندگی شهری، توجه هر چه بیشتر به رویکردها و راهبردهای مناسب برای بهینه‌سازی و بالا بردن زندگی شهروندان را ضروری ساخته است. به طوریکه نقش شهرداری‌ها در این خصوص نسبت به دیگران واضح‌تر است [۲]. لذا عملکرد شهرداری‌ها از اهمیت خاصی برخوردار است. از جمله مؤلفه‌هایی که عملکرد شهرداری‌ها را به طور غیر مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد فرسودگی شغلی کارکنان این شهرداری‌ها است.

فرسودگی شغلی از جمله اختلالاتی است که در سال‌های اخیر مورد توجه روانشناسان و متخصصان علوم رفتاری قرار گرفته است و نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که درصد قابل توجهی از افراد سازمان‌های فعال از این عارضه رنج می‌برند. فرد مبتلا به این اختلال از خستگی جسمی، هیجانی و نگرشی رنج می‌برد دچار افسردگی شده و احساس می‌کند پیشرفتی ندارد، عملکردش کاهش می‌یابد، گرفتار انواع سردردها، کاهش وزن و اختلال خواب می‌شود [۳]. به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط ناشی از کار سخت، بدون انگیزه و بدون علاقه می‌دانند و نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه‌های جسمی و روحی دیگری نیز هست و نباید این خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه گرفت. همچنین فرسودگی شغلی، عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلند مدت در شرایط روحی طاقت فرساست و فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد [۴]. اصطلاح فرسودگی معادل‌های دیگری از جمله تحلیل رفتگی، بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، سقوط شغلی، خستگی مفرط کاری، وازدگی، تهی‌شدگی و فرسایش روانی دارد [۵]. از طرفی، یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی شغل وی می‌باشد، شغل، علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی ما، نیازهای روانی، از قبیل تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را نیز ارضا می‌نماید. به تازگی مشاغل اداری در معرض خطر فرسودگی شغلی قرار دارند [۶]. فرسودگی شغلی شامل سه مؤلفه فرسودگی فردی، فرسودگی کاری و فرسودگی شغلی مربوط به ارباب‌رجوع می‌باشد [۷]. همچنین، برطبق تحقیقات انجام شده کمال‌گرایی از جمله متغیرهایی است که بر فرسودگی شغلی مؤثر است [۸].

کمال‌گرایی یک سبک شخصیتی چند بعدی است که با شمار زیادی از مشکلات روان‌شناختی بین فردی ارتباط دارد. کمال‌گرایی یک اختلال نیست اما عامل آسیب‌زایی است که مشکلاتی را برای افراد به وجود می‌آورد [۸]. کمال‌گرایی را گرایش فرد به داشتن مجموعه‌ای از معیارهای بالای افراطی و تمرکز بر شکست‌ها و نقصها در عملکرد تعریف کرده‌اند. همچنین، کمال‌گرایی را شیوه‌ای از زندگی می‌دانند که افراد برای رهایی از اضطراب اساسی آن را به کار می‌بندند و کمال‌گرایی را گرایش روان‌رنجورانه به بی‌عیب و نقص بودن، کوچکترین اشتباه خود را گناه نابخشودنی پنداشتن و مضطربانه انتظار پیامدهایش را داشتن نیز تعریف می‌کنند [۹]. از طرفی، اغلب مردم کمال‌گرایی را با موفقیت‌طلبی یا وظیفه‌شناسی اشتباه می‌گیرند. کمال‌گرایی با این نگرشها تفاوت دارد. کمال‌گرایی یک الگوی ناهنجار از رفتارهاست، که می‌تواند منجر به اختلالات زیادی شود. موفقیت‌طلبی حس رضایت و شادکامی را موجب می‌شود؛ در حالی که کمال‌گرایی مستلزم سطوح نامناسبی از انتظارات و اهداف ملموس و فقدان دائمی خشنودی، صرفنظر از عملکرد است [۸]. افراد ارزیابی دوگانه‌ای از تجربیات خویش دارند و از این‌رو اندیشیدن آنان به دو قطب مثبت یا منفی تقسیم می‌شود. برنامه‌ریزی، تلاش برای کسب دستاوردهای مثبت، خودشکوفایی، سازگاری فردی اعتمادبه‌نفس و همچنین موفقیت، از جمله جنبه‌های مثبت کمال‌گرایی هستند. در این راستا جنبه‌های منفی کمال‌گرایی با اشتباهات فرد مرتبط است و به اضطرابی وسواس گونه بیش از حد منجر می‌شود [۱۰].

یکی دیگر از عوامل تاثیرگذار بر فرسودگی شغلی، تاب‌آوری است [۱۱]، [۱۲]. تاب‌آوری جایگاه ویژه‌ای در حوزه‌های روانشناسی تحول، روانشناسی خانواده و بهداشت روانی به خود اختصاص داده است [۱۳] و ظرفیت تاب‌آوری به عنوان یک

پیش‌بینی کننده برای جلوگیری و کاهش فرسودگی شغلی محسوب می‌گردد [۱۴]. تاب‌آوری توانایی فرد برای عقب‌نشینی در مقابل مصایب، جریان‌یابی از ظرفیت برای سازگاری موفق علی‌رغم چالش، عملکرد مثبت در پی شوک‌های طولانی مدت و شدید است [۱۵]. در واقع، مفهوم تاب‌آوری نه فقط افزایش قدرت تحمل و سازگاری فرد در برخورد با مشکل است بلکه مهم‌تر از آن حفظ سلامت روان و ارتقاء آن است تاب‌آوری به افراد توانایی می‌بخشد تا با مشکلات و ناملایمات زندگی و شغلی روبرو شوند بدون اینکه دچار آسیب شوند و حتی این موقعیت‌ها را فرصتی برای رشد ارتقاء و رشد شخصیت خود مورد استفاده قرار دهند [۱۲]. در یک جمع‌بندی کلی می‌توان تاب‌آوری را شامل حفظ آرامش زیر فشار، انعطاف‌پذیری در مواجهه با موانع، اجتناب از راهبرهای فرسایشی، حفظ خوش بینی و احساسات مثبت به هنگام دشواری‌ها و خلاص شدن از موانع درونی دانست [۱۶].

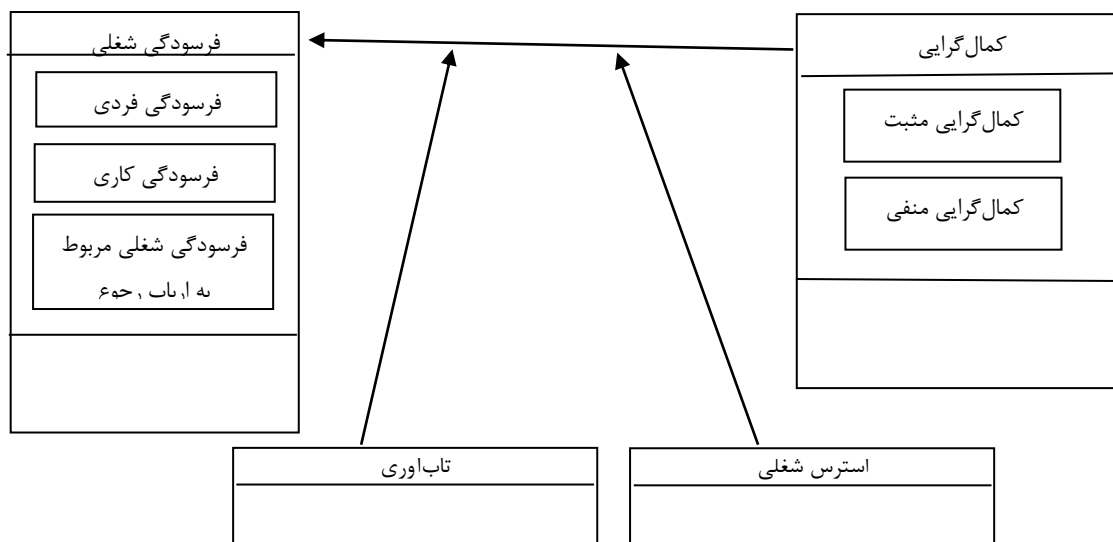
از طرفی به نظر می‌رسد که استرس شغلی متأثر از فرسودگی شغلی است [۴]. استرس یا فشار روانی شایع‌ترین، فراگیرترین و مخرب‌ترین نیروی موجود در جامعه امروزی ماست. بدین جهت بخش مهمی از زندگی که استرس فراوانی را برای انسان‌ها ایجاد می‌کند شغل آنهاست [۱۷]. استرس شغلی، استرسی است که فرد معینی بر سر شغل معینی دستخوش آن می‌شود و از کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به وجود می‌آید؛ به گونه‌ای که خواسته‌های محیط کار (و فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آنها برآید. نشانه‌های استرس شغلی عبارتند از: نشانه‌های روانی، جسمانی و رفتاری. نشانه‌های روانی آن دسته از مشکل‌های عاطفی و شناختی هستند که بر اثر ناراحتی‌های ناشی از استرس شغلی بروز می‌کنند؛ مانند: نارضایتی از شغل، افسردگی، اضطراب، احساس ناکامی، انزوا و بی‌زاری، نشانه‌های جسمانی را مشکل‌تر می‌توان تشخیص داد، زیرا به دشواری می‌توان فهمید که این ناخوشی‌ها تا چه اندازه صرفاً معلول شغل و چه اندازه نتیجه دیگر جنبه‌های زندگی هستند. از جمله این نشانه‌ها سردرد، بیماری‌های قلبی و عروقی و انواع آلرژی‌ها، اختلال در خواب و ناراحتی‌های تنفسی هستند [۱۸].

با توجه به اهمیت موضوع فرسودگی شغلی و کمال‌گرایی در سازمان‌ها به‌خصوص در شهرداری‌ها به دلیل ارتباط با شهروندان، و بر اساس بررسی‌های بعمل آمده پژوهشی مبنی بر نقش تعدیل‌گر تاب‌آوری و استرس شغلی در ارتباط بین دو متغیر کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی مشاهده نشد. بنابراین، این سوال اساسی مطرح است که آیا کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بیرجند اثر دارد؟ و آیا تاب‌آوری و استرس شغلی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بیرجند را تعدیل می‌کنند در این راستا، هدف از پژوهش حاضر بررسی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه نقش تعدیل‌کنندگی تاب‌آوری و استرس شغلی می‌باشد.

۲. پیشینه تحقیق

تقی‌پور (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد» نشان دادند که همبستگی مثبت و معنی‌داری (۰/۳۸۱) بین متغیرهای استرس و فرسودگی وجود دارد. به این معنا که با افزایش استرس شغلی، فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد [۴]. صدوقی و بهارکاما علیا (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی معلمان متوسطه» اذعان نمودند که ویژگی‌ها می‌تواند شاخصی برای پیش‌بینی رضایت شغلی و تبعاً فرسودگی شغلی باشد. در نتیجه کسانی که از کمال‌گرایی بالاتری برخوردارند مستعد فرسودگی شغلی هستند [۱۹]. نتایج اردلان و همکاران (۱۳۹۴) نیز در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان گیلانغرب» نشان داد که بین کمال‌گرایی مثبت و فرسودگی شغلی رابطه منفی و بین کمال‌گرایی منفی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معناداری وجود دارد [۲۰]. در دیگر پژوهش، گودینی و همکاران (۱۳۹۲) دریافتند که کمال‌گرایی منفی با تاب‌آوری رابطه منفی و کمال‌گرایی مثبت با تاب‌آوری رابطه مثبت دارد [۱۰]. همچنین، یافته‌های رحمانی و همکاران (۱۳۹۱) در تحقیقی با عنوان «ارتباط میان سه بعد کمال‌گرایی و سه جزء فرسودگی شغلی در معلمان زبان انگلیسی در ایران» حاکی از آن بود که بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی، کمال‌گرایی و تعهد، و فرسودگی شغلی و تعهد در معلمان زبان انگلیسی همبستگی وجود دارد [۲۱]. در پژوهش چانگ و همکاران (۲۰۱۶) با عنوان

«اثر میانجی انواع انگیزش در ارتباط کمالگرایی و فرسودگی تحصیلی» مشخص شد که بین کمال گرایی سازگارانه با فرسودگی تحصیلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و بین کمال گرایی ناسازگارانه با فرسودگی تحصیلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد [۲۲]. لی و همکاران (۲۰۱۴) نیز در پژوهشی با عنوان «نقش میانجی مقابله در ارتباط با انواع کمالگرایی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان چین» اذعان نمودند که بین کمالگرایی و فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد و مقابله در ارتباط بین کمالگرایی و فرسودگی شغلی هم به صورت جزئی و کامل نقش میانجی را ایفا می کند [۲۳]. به علاوه، چایلد و استور (۲۰۱۲) نیز در تحقیقی با عنوان «کمال گرایی تجویز شده، استرس و فرسودگی شغلی در مکانهای کاری» نشان دادند که تفاوت های فردی در کمال گرایی تجویز شده ممکن است عاملی باشد که استرس و فرسودگی شغلی را در مکانهای کاری بوجود می آورد [۲۴]. در این پژوهش کمال گرایی از مدل تری شورت و همکاران (۱۹۹۵)، فرسودگی شغلی از مدل کریستنسن و همکاران (۲۰۰۵)، تاب آوری از مدل کانر و دیدیسون (۲۰۰۳) و استرس شغلی از مدل برناس و میجر (۲۰۰۰) اقتباس شده است. تأثیر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل کننده تاب آوری و استرس شغلی در مدل مفهومی زیر مورد بررسی قرار می گیرد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (محقق ساخته)

با توجه به مدل مفهومی تحقیق فرضیه های زیر مشخص شده است:

۱. کمال گرایی بر فرسودگی شغلی اثر معناداری دارد.
۲. استرس شغلی اثر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می کند.
۳. تاب آوری اثر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می کند.

۳. روش تحقیق

این پژوهش برحسب هدف کاربردی و بر اساس شیوه گردآوری داده ها، توصیفی از نوع همبستگی بود. به این دلیل کاربردی است زیرا در نتیجه اجرای تحقیق پیشنهاداتی برای اصلاح وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان در چارچوب موضوع پژوهش به مسئولین شهرداری بیرجند ارائه شد. همچنین، این تحقیق بر مبنای روش یک تحقیق «توصیفی - همبستگی» است. زیرا از

یک سو، تصویری از وضعیت موجود جو کمال گرایی، تاب آوری، استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری بیرجند ارائه می دهد، و از سوی دیگر به دنبال بررسی تأثیر کمال گرایی به عنوان متغیر «مستقل» بر فرسودگی شغلی به عنوان متغیر «وابسته» می باشد. این پژوهش از نظر استراتژی پیمایشی است چرا که داده های از طریق پخش پرسشنامه در شهرداری بیرجند به دست خواهد آمد و از نظر زمانی مقطعی می باشد دلیل مقطعی بودن این پژوهش آن است که در دوره زمانی کوتاه شش ماهه این پژوهش انجام می شود. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان رسمی شهرداری بیرجند تشکیل می دهند. در زمان انجام پژوهش (سال ۹۹-۱۳۹۸) تعداد این کارکنان در مرکز و منطقه ۱ و ۲ جمعاً ۲۳۰ نفر است. در پژوهش حاضر، از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی استفاده می شود بدین صورت که کارکنان به سه گروه کارکنان شهرداری مرکز، منطقه یک و منطقه دو تقسیم می شوند و نسبت نمونه به جامعه آماری برآورد می گردد. جامعه آماری تفکیک شده به عبارت است از: کارکنان شهرداری مرکز ۵۵ نفر، کارکنان منطقه یک ۹۰ نفر و کارکنان منطقه دو ۸۵ نفر. حجم نمونه پژوهش حاضر بر حسب فرمول تعیین حجم نمونه کوکران به تعداد ۱۴۰ نفر برآورد شده است. با توجه به جدول (۱) نسبت نمونه آماری به جامعه ۳۳ نفر کارکنان شهرداری مرکز، ۵۵ نفر کارکنان منطقه یک و ۵۲ نفر کارکنان منطقه دو می باشد.

جدول ۱: تعداد جامعه و نمونه آماری به تفکیک کارکنان شهرداری مرکز، منطقه یک و دو

| شهرداری | جامعه آماری | نمونه آماری | نسبت |
|----------|-------------|-------------|------------------------|
| مرکز | ۵۵ | ۳۳ | $۰/۲۳ \times ۱۰۰ = ۲۳$ |
| منطقه یک | ۹۰ | ۵۵ | $۰/۳۹ \times ۱۰۰ = ۳۹$ |
| منطقه دو | ۸۵ | ۵۲ | $۰/۳۷ \times ۱۰۰ = ۳۷$ |
| جمع کل | ۲۳۰ | ۱۴۰ | $۱ \times ۱۰۰ = ۱۰۰$ |

در پژوهش حاضر از سه پرسشنامه استاندارد استفاده شده که پرسشنامه های مذکور به شرح ذیل است: پرسشنامه کمال گرایی. این پرسشنامه توسط تری شورت و همکاران در سال ۱۹۹۵ طراحی شده و شامل ۴۰ گویه در قالب دو مؤلفه کمال گرایی مثبت و کمال گرایی منفی می باشد که بر اساس طیف ۵ گزینه ای طراحی شده است. به عبارتی، پاسخ آزمودنی ها به سوالات به شکل طیف لیکرت ۵ درجه ای می باشد که شامل کاملاً مخالف ۱ تا کاملاً موافق ۵ است. در پژوهش ساداتی (۱۳۸۷) [۲۵]، ضریب آلفا برای مقیاس های کمال گرایی مثبت و منفی به ترتیب ۰/۸۷ و ۰/۸۵ به دست آمد، که ضرایب نشانه اعتبار رضایت بخش مقیاس می باشد. همچنین در این پژوهش با استفاده از روش همسانی درونی، ضریب همبستگی هر گویه با نمره کل هر عامل مورد محاسبه قرار گرفت و ۶ سوال (۵، ۸، ۱۷، ۲۲، ۳۱، ۳۸)، به دلیل همبستگی پایین با عامل خودش حذف شد، اما سایر گویه ها همبستگی بالا و متناسبی با نمره کل هر عامل داشت که این مساله حاکی از روایی مطلوب آزمون مذکور است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی. این پرسشنامه توسط کریستنسن و همکاران در سال ۲۰۰۵ طراحی شده و شامل ۱۹ گویه در قالب ۳ مؤلفه فرسودگی فردی، فرسودگی کاری و فرسودگی شغلی مربوط به ارباب رجوع می باشد که بر اساس طیف ۵ گزینه ای طراحی شده است. افراد پاسخ های خود را بر اساس یک مقیاس لیکرت پنج درجه ای به صورت همیشه (نمره ۵)، اغلب اوقات (نمره ۴)، بعضی اوقات (۳ نمره)، بندرت (۲ نمره) و هرگز (۱ نمره) مشخص می کنند. شریعتی و همکاران (۱۳۹۴) روایی و پایایی این پرسشنامه را در پژوهش خود تایید کردند. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۷ بود.

پرسشنامه استرس شغلی. این پرسشنامه توسط برناس و میجر (۲۰۰۰) انجام شده که بوسیله ۱۲ سوال و بدون مؤلفه استرس شغلی را می سنجد. پرسشنامه تاب آوری نیز توسط کانر و دیویدسون در سال ۲۰۰۵ با ۲۵ سوال طراحی شده است.

در این پژوهش برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از روش‌های مختلف آمار توصیفی شامل فراوانی، میانگین، واریانس، جداول و نمودارها و آمار استنباطی از مدل معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. همچنین برای آزمون فرضیه‌ها و تحلیل توصیفی از نرم‌افزارهای SPSS^{۲۱} و Smart-PLS استفاده می‌شود.

۴. یافته‌ها

در پژوهش حاضر، در گام اول افراد مورد مطالعه از لحاظ ویژگی‌های جمعیت شناختی بررسی شدند، که از نظر جنسیت، جنسیت ۹۵ درصد مرد و ۵ درصد زن، از نظر سن، ۱۷ درصد کمتر از ۲۵ سال، ۲۵/۷ درصد افراد بین ۲۵ تا ۳۵ سال، ۶۳/۶ بین ۳۵ تا ۴۵ سال و ۳/۶ بیشتر از ۴۵ سال بودند، از لحاظ تحصیلات حدود ۷۷ درصد از افراد نمونه دارای مدرک لیسانس و از لحاظ سنوات خدمت، ۳/۶ درصد کارکنان کمتر از ۵ سال، ۱۰/۷ درصد کارکنان بین ۶ تا ۱۰ سال، ۶۵ درصد کارکنان بین ۱۱ تا ۱۵ سال، ۵/۷ درصد کارکنان بین ۱۶ تا ۲۰ سال و ۱۵ درصد کارکنان بیشتر از ۲۰ سال سابقه داشتند، همچنین از نظر وضعیت تاهل، ۱/۹۴ درصد مجرد و ۹۸/۶ درصد افراد متأهل بودند.

جدول ۲ مقادیر شاخص‌های توصیفی و نمره آزمودنی‌های متغیر کمال‌گرایی، فرسودگی شغلی و استرس شغلی را نشان می‌دهد. میانگین کمال‌گرایی ۳/۸۲۹، فرسودگی شغلی ۳/۰۸۱، تاب‌آوری ۳/۷۱۰ و استرس شغلی ۳/۵۳۵ است. که از نظر چولگی، چوله به چپ است که از نظر قرینگی تفاوت اندکی با توزیع نرمال دارد. همچنین ضریب کشیدگی این متغیر نشان‌دهنده کوتاه‌تر بودن توزیع متغیرها نسبتاً نرمال است.

جدول ۲: آمار توصیفی متغیرها

| متغیر | میانگین | انحراف معیار | چولگی | کشیدگی |
|--------------|---------|--------------|--------|--------|
| کمال‌گرایی | ۳/۸۲۹ | ۰/۷۰۴ | -۰/۶۸۲ | -۰/۱۹۱ |
| استرس شغلی | ۳/۵۳۵ | ۱/۲۲۸ | -۰/۶۹۷ | -۰/۶۶۷ |
| فرسودگی شغلی | ۳/۰۸۱ | ۱/۱۷۳ | -۰/۱۵۹ | -۱/۲۱۷ |
| تاب‌آوری | ۳/۷۱۰ | ۱/۲۷۰ | -۱/۱۲۳ | -۰/۰۴۲ |

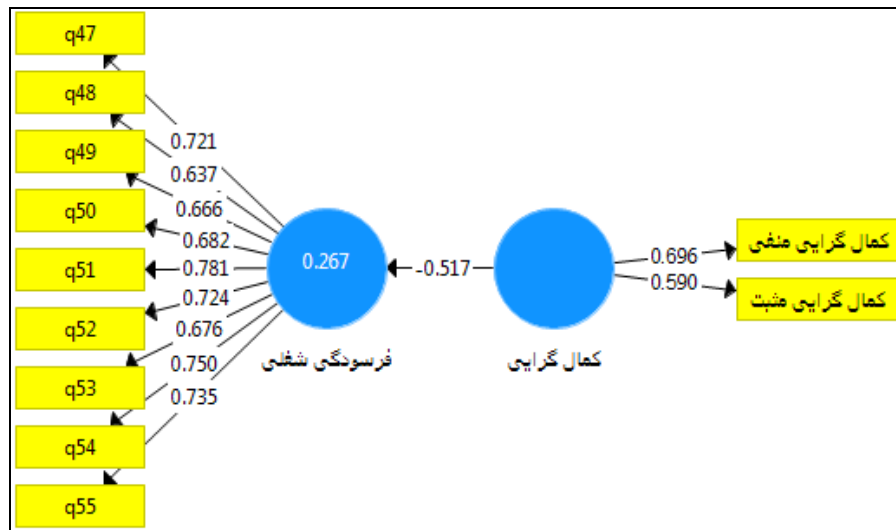
فرضیه اول: کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی اثر معناداری دارد. تمامی شاخص‌های نیکویی برازش در حد قابل قبولی قرار دارند که نشان دهنده برازش مناسب مدل روابط بین متغیرهای این فرضیه می‌باشد.

جدول ۳: شاخص‌های نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری فرضیه (۱) تحقیق

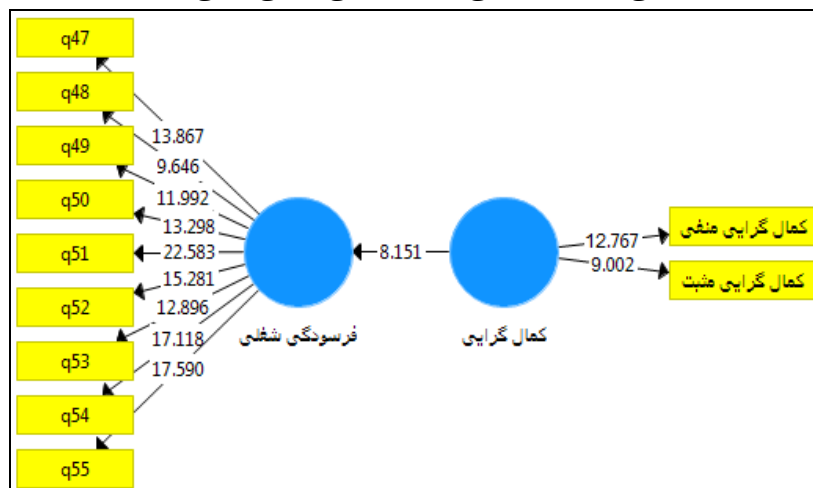
| نام شاخص | مقدار | حدود قابل قبول |
|------------------|-------|----------------|
| AVE کمال‌گرایی | ۰/۵۱۴ | بیشتر از ۰/۳ |
| AVE فرسودگی شغلی | ۰/۵۰۳ | بیشتر از ۰/۳ |
| متوسط R Square | ۰/۲۶۷ | - |

با بررسی مقدار بار عاملی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی مندرج در شکل (۲) می‌توان دریافت که این مقدار به میزان ۰/۵۱۷- بیش از ۰/۴ بوده که با توجه به ادعای هالند مورد تأیید می‌باشد. ضمن آنکه مقدار معناداری روابط بین متغیرهای مذکور مندرج در شکل (۲) نیز به میزان ۸/۱۵۱ بیش از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان‌دهنده صحت این روابط و منفی بودن آن است.

همچنین ضریب تعیین (R^2) برابر با ۰/۲۶۷ گزارش شده است که مبین این مطلب است که متغیر کمال‌گرایی قادر است ۲/۶۷ درصد از تغییرات متغیر کمال‌گرایی را تبیین کند.



شکل ۲- بارهای عاملی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی مبنی بر فرضیه یک تحقیق



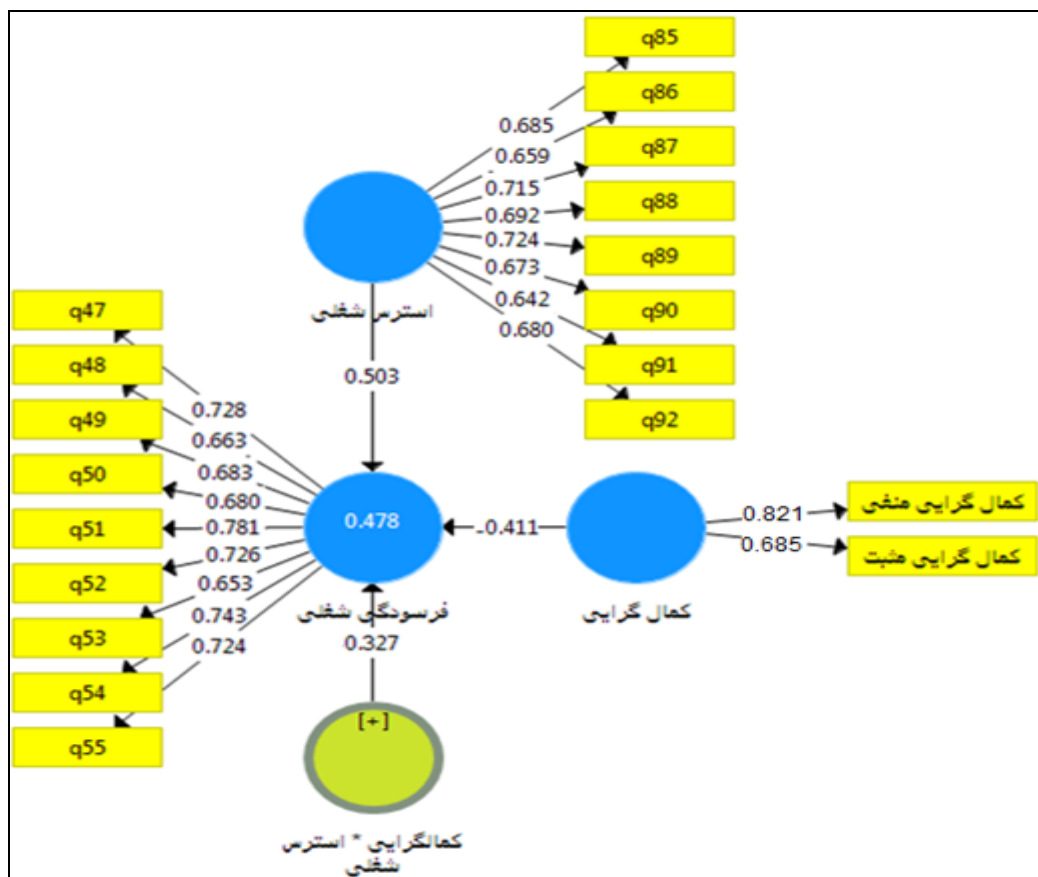
شکل ۳- مدل ترسیم شده با مقادیر آماره t (در فرضیه یک تحقیق)

فرضیه دوم بر آن است که استرس شغلی، اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی را بطور معناداری تعدیل می‌کند. نتایج شاخص‌های نیکویی برازش مدل مربوطه در جدول (۴) نشان می‌دهد که تمامی شاخص‌های نیکویی برازش در حد قابل قبولی قرار دارند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل روابط بین متغیرهای این فرضیه می‌باشد.

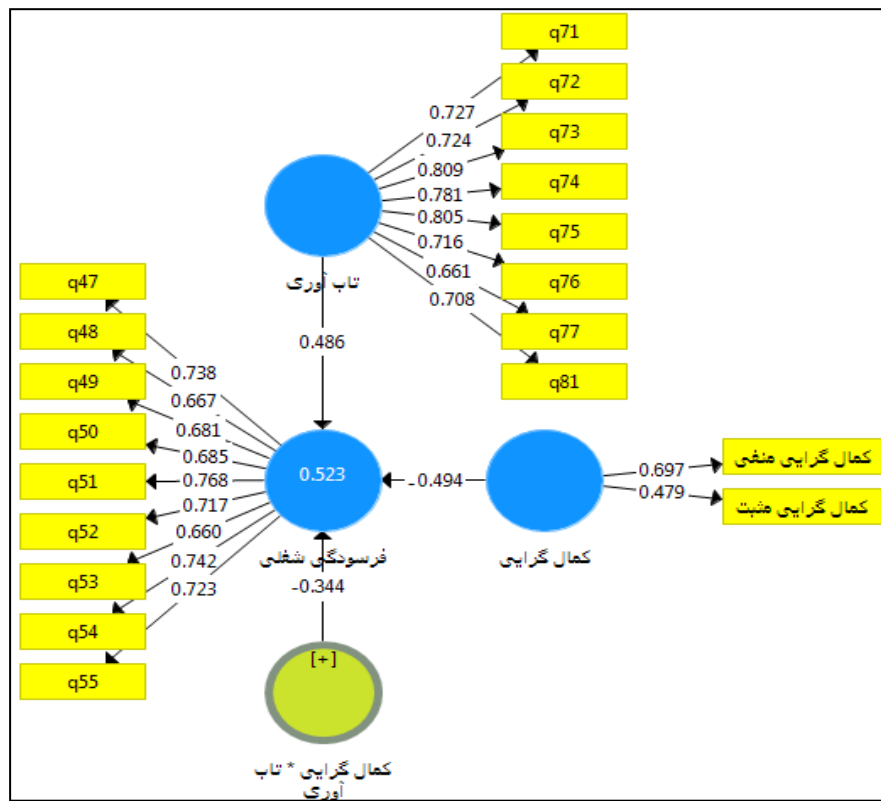
جدول ۴- شاخص‌های نیکویی برازش مدل معادلات ساختاری فرضیه دوم تحقیق

| نام شاخص | مقدار | حدود قابل قبول |
|------------------|-------|----------------|
| AVE استرس شغلی | ۰/۴۶۸ | بیشتر از ۰/۳ |
| AVE کمال‌گرایی | ۰/۵۱۳ | بیشتر از ۰/۳ |
| AVE فرسودگی شغلی | ۰/۵۰۴ | بیشتر از ۰/۳ |
| متوسط R Square | ۰/۴۷۸ | - |

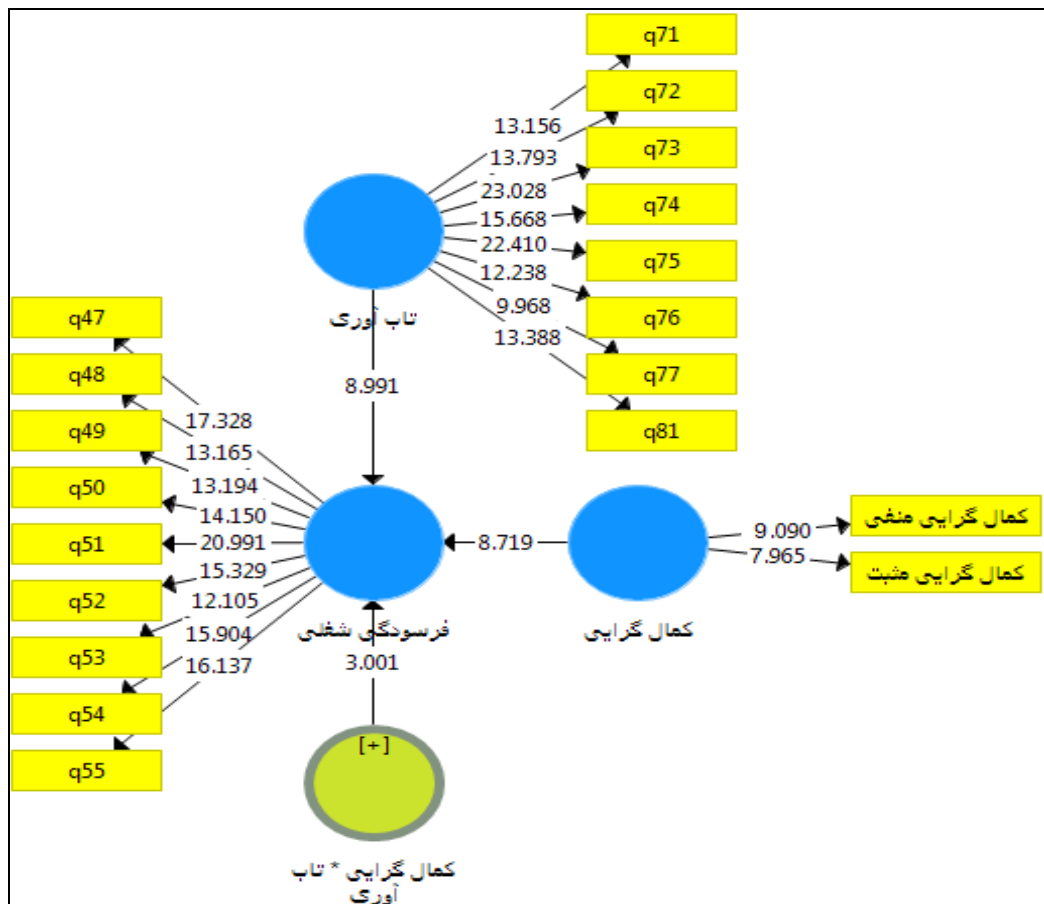
با بررسی مقدار بار عاملی مسیر تعدیل‌گری استرس شغلی بین متغیر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی مندرج در شکل (۴) می‌توان دریافت که این مقدار به میزان ۰/۳۲۷ می‌باشد. ضمن آنکه ضریب معناداری تعدیل‌گری استرس شغلی بین متغیر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی مندرج در شکل (۵) نیز به میزان ۲/۴۶۹ بیشتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان‌دهنده تایید این رابطه است.



شکل ۴- بارهای عاملی در حضور نقش تعدیلگری استرس شغلی



شکل ۶- بارهای عاملی در حضور نقش تعدیلگری تاب آوری مبنی بر فرضیه ۳ تحقیق



شکل ۷- ضرایب معناداری (آماره t) در حضور نقش تعدیلگری تاب آوری

در جدول شماره (۶) نتایج سه فرضیه تحقیق به صورت کلی آورده شده است. همانطور که مشاهده می‌گردد، هر سه فرضیه تحقیق مورد تایید قرار گرفته است.

جدول ۶- نتایج فرضیه‌های تحقیق

| نتیجه | سطح معناداری | بار عاملی | فرضیه |
|-------|--------------|-----------|--|
| تایید | ۸/۱۵۱ | -۰/۵۱۷ | ۱: کمال گرایی بر فرسودگی شغلی اثر معنادار دارد. |
| تایید | ۲/۴۶۹ | ۰/۳۲۷ | ۲: استرس شغلی، اثر بین کمال گرایی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. |
| تایید | ۳/۰۰۱ | -۰/۳۴۴ | ۳: تاب آوری، اثر بین کمال گرایی بر فرسودگی شغلی را تعدیل می‌کند. |

۵. نتیجه‌گیری و پیشنهادات

خلاصه یافته‌های آماری این تحقیق، خروجی آزمون‌های مرتبط با فرضیه یک تحقیق با توجه به شکل (۲) و (۳) نشان می‌دهد که بار عاملی اثر کمال گرایی بر فرسودگی شغلی برابر با -۰/۵۱۷ در سطح معناداری ۸/۱۵۱ می‌باشد. بنابراین، کمال گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان اثر منفی و معنی‌داری دارد. این یافته با پژوهش‌های صدوقی و بهارکاما علیا (۱۳۹۵)، اردلان و همکاران (۱۳۹۴)، چانگ و همکاران (۲۰۱۶) و لی و همکاران (۲۰۱۴) مطابقت دارد. از دلایل مطابقت یافته‌های پژوهش

حاضر با یافته‌های پیشین را می‌توان در مواردی چون؛ تایید ارتباط بین کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی خلاصه نمود. با توجه به نظر هامچک (۱۹۷۸) (به نقل از بشارت و همکاران، ۱۳۸۷)، که برخی از کمال‌گرایان تلاش‌های دشوار و طاقت فرسای خود لذت می‌برند به‌گونه‌ای انعطاف‌پذیر برای موفقیت و پیشرفت مبارزه می‌کنند، محدودیت‌های شخصی و موقعیتی را می‌پذیرند و هدف‌های چالش‌برانگیز و در عین حال منطقی وضع می‌کنند بنابراین، می‌توان مدعی شد که کاهش کمال‌گرایی باعث افزایش فرسودگی شغلی می‌گردد. همچنین، خروجی آزمون‌های مرتبط با فرضیه ۲ تحقیق با توجه به شکل (۴) نشان می‌دهد که بار عاملی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل‌کننده استرس شغلی برابر با ۰/۳۲۷ در سطح معناداری ۲/۴۶۹ می‌باشد. بنابراین، استرس شغلی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان را تعدیل می‌کند. از آنجا که تا کنون پژوهشی با این عنوان انجام نشده است، مقایسه با پیشینه انجام نمی‌گردد. با توجه به اینکه در پژوهش تقی‌پور (۱۳۹۵) رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی تایید شد بنابراین می‌توان ادعا نمود که استرس شغلی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی را تعدیل کند. نتایج این تحقیق اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی و نقش تعدیل‌کنندگی تاب‌آوری و استرس شغلی را مورد تأیید قرار داد. از طرفی، بار عاملی اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل‌کننده تاب‌آوری برابر با ۰/۳۴۴- در سطح معناداری ۳/۰۰۱ می‌باشد. بنابراین، تاب‌آوری اثر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی کارکنان را در جهت منفی تعدیل می‌کند. این یافته با پژوهش‌های تولایی و همکاران (۱۳۹۵)، گودینی و همکاران (۱۳۹۲) و مومنی و همکاران (۱۳۸۸) مطابقت دارد. از دلایل مطابقت یافته‌های پژوهش حاضر با یافته‌های پیشین را می‌توان در مواردی چون؛ تایید ارتباط بین کمال‌گرایی بر تاب‌آوری و تاب‌آوری بر فرسودگی شغلی خلاصه نمود. والر (۲۰۰۱) (به نقل از جوکار، ۱۳۸۶) مدعی شد که تاب‌آوری سازگاری مثبت فرد در واکنش به شرایط ناگوار (آسیب‌ها و تهدیدات) است و از طرفی با توجه به نظر هامچک (۱۹۷۸) (به نقل از بشارت و همکاران، ۱۳۸۷)، که برخی از کمال‌گرایان تلاش‌های دشوار و طاقت فرسای خود لذت می‌برند به‌گونه‌ای انعطاف‌پذیر برای موفقیت و پیشرفت مبارزه می‌کنند، محدودیت‌های شخصی و موقعیتی را می‌پذیرند و هدف‌های چالش‌برانگیز و در عین حال منطقی وضع می‌کنند بنابراین، می‌توان مدعی شد که افزایش کمال‌گرایی در راستای تاب‌آوری باعث کاهش فرسودگی شغلی می‌گردد. از این رو برای کاهش فرسودگی شغلی در چارچوب کمال‌گرایی، استرس شغلی پیشنهادی از قبیل: اعطای پاداش توسط مدیران و مسئولان مربوطه به موفقیت‌های کارکنان، درخواست از کارکنان تا برای انجام کارهایشان معیارهای عالی در نظر بگیرند به صورتی که در حین انجام کار از انجام آن لذت ببرند. لذت بردن از کار در حین انجام کار و در زمان رسیدن به هدف و انتخاب هدف بعدی با توجه به توانایی‌های کارکنان به آنها آموزش داده شود، کارکنان از دقت و صحت انجام کار لذت ببرند، کارکنان در صورت بروز اشتباه باید آن را بپذیرند و اشتباه کردن را لازمه یادگیری بدانند، کارکنان در صورت شکست یا نرسیدن به هدف آن را بپذیرند و آن را مقدمه یا پلی موفقیت و رسیدن به هدف بدانند، در صورت انجام اشتباه نباید نظر دیگران برای کارکنان مهم به نظر رسد، کارکنان نباید کارشان را برای تایید و موافقت دیگران انجام دهند، وقتی کارکنان کاری انجام می‌دهند نباید احساس کنند که دیگران با دیدی انتقادی در مورد آن قضاوت خواهند کرد. همچنین شرایطی فراهم گردد که کارکنان تحت تنش زیادی کار نکنند، محیط کاری کارکنان استرس‌زا نباشد و کارکنان احساس کنند به اندازه کافی توانایی دارند بطوریکه برای یک زمان طولانی کار کنند. همچنین، جهت افزایش تاب‌آوری پیشنهاد می‌شود، وقتی تغییری در اداره رخ می‌دهد، کارکنان خود را با آن سازگار کنند؛ کارکنان در زمان استرس به یک نفر دسترسی داشته باشند تا به آنها کمک کنند؛ کارکنان به موفقیت‌هایی که در گذشته کسب کرده‌اند بیشتر فکر کنند چرا که این موفقیت‌ها چنان اطمینانی در آنها ایجاد می‌کند که می‌توانند با چالش‌ها و مشکلات برخورد کنند؛ کارکنان سعی کنند وقتی با مشکلات و مسائل رو به رو می‌شوند جنبه‌های پیشرفت و خوب آن را هم ببینند؛ کارکنان و مدیران باید در صورت لزوم بتوانند تصمیم‌های دشوار بگیرند به‌طوری که دیگران را تحت تأثیر قرار دهند؛ بهتر است کارکنان در هر کاری از جمله برای غلبه بر مشکلات بیشترین تلاش را بکنند و به نتیجه هم کاری نداشته باشند.

منابع

۱. چراغی، ا. (۱۳۹۵). "اهمیت شهرداری و عملکرد آن"، برگرفته از سایت پرشین بلاک.
۲. محمدی، ج. و جمالی‌نژاد، م. (۱۳۹۰). "ارزیابی عملکرد برخی خدمات ویژه مناطق ۱۴ گانه شهرداری در کلان شهر اصفهان". *فصلنامه آسایش محیط*، ۱۶، ۱۰۷-۱۲۳.
۳. طبرسا، غ. و معینی کربکندی، م. (۱۳۹۵). "رابطه ابعاد هوش معنوی با کاهش فرسودگی شغلی"، *پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۴(۴)، ۱۳۵-۱۰۹.
۴. تقی‌پور، ک. (۱۳۹۵). "بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان پزشکی قانونی شهرستان شهرکرد"، *مطالعات روان‌شناسی و علوم تربیتی*، ۱(۳)، ۶۹-۵۷.
۵. مشیری، ک. آقایی، ن. پورسلطانی زرنندی، ح. و قربانی، م. (۱۳۹۳). "ارتباط بین عدالت سازمانی ادراک‌شده با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان اداره کل ورزش و جوانان استان تهران"، *دوفصلنامه پژوهش در مدیریت ورزشی و رفتار حرکتی*، ۴(۷)، ۷۷-۶۵.
۶. سلاجقه، س. هادی‌فر، ز. و مهدیزاده، س. (۱۳۹۵). "بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان"، *مطالعات مهندسی صنایع و مدیریت تولید*، ۲(۲)، ۱۰۲-۹۲.
۷. شریعتی، ع. و همکاران. (۱۳۹۴). "رابطه فرسودگی پرستاران با برخی شرایط حرفه‌ای". *مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی*، ۱۲(۱)، ۵۵-۴۷.
۸. مکنونی، ب. اسدزاده، ن. (۱۳۹۵). "رابطه کمال‌گرایی و رضایت شغلی یا فرسودگی شغلی کارکنان"، *مجله روان‌شناسی اجتماعی*، ۱۱(۴۱)، ۳۷-۲۵.
۹. عرفانی‌زاده، ف. میهن‌خواه، م. شاه‌رخ، م. و هاشمی رزینی، ح. (۱۳۹۵). "بررسی رابطه کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی در بین مدیران"، *فصلنامه منابع انسانی ناجا*، ۱۱(۴۵)، ۵۴-۳۳.
۱۰. گودینی، س. یزدان‌بخش، ک. و حیرانی، ع. (۱۳۹۲). "رابطه بین تاب‌آوری و کمال‌گرایی در ورزش‌های گروهی و انفرادی در جانبازان ورزشکار استان کرمانشاه"، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته تربیت بدنی*، دانشگاه رازی.
۱۱. قادری، ا. و بیاضی، م. (۱۳۹۳). "بررسی رابطه بین تاب‌آوری و هیجان‌خواهی با فرسودگی شغلی در زنان پلیس"، *دانش انتظامی خراسان رضوی*، ۷(۲۷)، ۷۸-۵۳.
۱۲. مؤمنی، خ. اکبری، م. و آتش زاده شوریده، ف. (۱۳۸۸). "رابطه تاب‌آوری و فرسودگی شغلی در پرستاران"، *فصلنامه طب و تزکیه*، ۱۷(۷۴)، ۲۹-۳۶.
۱۳. Campbell-Sillls, L., Cohan, S.L., & Stein, M.B. (۲۰۰۶). Relationship of resilience of personslity, coping and psychiatric symptoms in young adults, *Behavior research and therapy*, ۴۴:۵۸۵-۵۹۹.
۱۴. شجاع‌فر، ج. پورصادق، ن. شهرآشوب، ق. و زنگی‌شاه، س. (۱۳۹۳). "رابطه فرسودگی شغلی و تاب‌آوری در پرسنل فوریت‌های پزشکی شهر تهران"، *فصلنامه علمی - پژوهشی امداد و نجات*، ۶(۲)، ۱۰-۱.
۱۵. رفیعیان، م. رضایی، م. عسگری، ع. پرهیزکار، ا. و شایان، س. (۱۳۹۰). "تبیین مفهومی تاب‌آوری و شاخص‌سازی آن در مدیریت سوانح اجتماع‌محور"، *برنامه‌ریزی و آمایش فضا*، ۴(۱۵)، ۴۱-۱۹.

۱۶. حق رنجبر، ف. کاکاوند، ع. برجعلی، ا. و برماس، ح. (۱۳۹۰)، "تاب‌آوری و کیفیت زندگی مادران دارای فرزندان کم توان ذهنی"، سلامت و روانشناسی، ۱(۱)، ۱۸۷-۱۷۷.
۱۷. کاظمی، س. جاویدی، ح. و آرام، م. (۱۳۸۹)، "تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی کارشناسان"، فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱(۴)، ۶۳-۸۰.
۱۸. امینی، م. سماواتیان، ح. حقیقی، ع. و براتی، م. (۱۳۹۴)، "اثربخشی آموزش مهارت‌های ارتباطی بر استرس شغلی پرستاران بیمارستان حجتیه اصفهان"، مجله مطالعات روانشناسی صنعتی سازمانی دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱(۲)، ۷۱-۸۲.
۱۹. صدوقی، م. و بهارکاما علیا، م. (۱۳۹۵)، "رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی معلمان متوسطه"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه کاشان.
۲۰. اردلان، م. عرفانی‌زاده، ف. و زیرجادی آشتی، آ. (۱۳۹۴)، "بررسی رابطه کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان گیلانغرب"، نخستین همایش بین‌المللی مدیریت آموزشی ایران.
۲۱. رحمانی، س. فرجامی، ه. و صادقی، آ. (۱۳۹۱)، "ارتباط میان سه بعد کمال‌گرایی و سه جزء فرسودگی شغلی در معلمان زبان/انگلیسی در ایران"، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سمنان.
۲۲. Chang, E., Lee, A., Seong, H., Lee, M. (۲۰۱۴). The mediating effect of motivational types in the relationship between perfectionism and academic burnout, *Personality and Individual Differences*, ۸۹: ۲۰۲-۲۱۰.
۲۳. Li, X., Hou, Z., Chi, H., Liu, J., Hager, M, ۲۰۱۴, The mediating role of coping in the relationship between subtypes of perfectionism and job burnout: A test of the ۲ * ۲ model of perfectionism with employees in China, *Personality and Individual Differences*, ۵۸: ۶۶-۷۰.
۲۴. Child, J. H., stoeber, J. (۲۰۱۲). Do You Want Me to Be Perfect? Two Longitudinal Studies on Socially Prescribed Perfectionism, Stress and Burnout in the Workplace. *Work & Stress*, ۲۶ (۴): ۳۴۷-۳۶۴.
۲۵. ساداتی، س. به‌پژوه، ا. افروز، غ. و ملتفت، ق. (۱۳۸۷)، "رابطه ابعاد کمال‌گرایی با خلاقیت در دانش‌آموزان دبیرستانی مدارس استعدادهای درخشان"، فصلنامه خانواده و پژوهش، ۲(۴)، ۴۶-۲۵.