

پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی

جمال عاشوری*

۱. دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، گروه روانشناسی، اصفهان، ایران

چکیده	مشخصات مقاله
<p>مقدمه: پرستاری یکی از مشاغل استرس زا است و استرس باعث فرسودگی شغلی می شود. فرسودگی شغلی دارای پیامدهای روانشناختی منفی زیادی است. بنابراین هدف این مطالعه پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی بود.</p>	<p>تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۵/۰۴/۱۰ تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۵/۰۷/۲۰</p>
<p>روش کار: این پژوهش توصیفی تحلیلی از نوع مقطعی بود. جامعه پژوهش پرستاران بیمارستان های شهر ورامین در سال ۱۳۹۵ بودند. در مجموع ۱۸۰ پرستار با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. همه آنان پرسشنامه های سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی را تکمیل کردند. داده ها با روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری با مدل همزمان و به کمک نرم افزار SPSS-۱۹ تحلیل شدند.</p>	<p>واژگان کلیدی فرسودگی شغلی، سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی، پرستاران</p>
<p>یافته ها: یافته ها نشان داد سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنادار منفی داشتند. به عبارت دیگر با افزایش سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی میزان فرسودگی شغلی پرستاران کاهش می یابد ($P \geq 0.01$). در یک مدل پیش بین متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرمایه اجتماعی توانستند ۲۱/۲ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی پرستاران را پیش بینی کنند. سهم رفتار شهروندی سازمانی در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بیش از سایر متغیرها بود ($P \geq 0.01$).</p>	<p>نویسنده مسئول جمال عاشوری، دکتری روانشناسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، گروه روانشناسی، اصفهان، ایران تلفن: ۰۹۱۳۴۹۱۸۹۳۱ ایمیل: jamal_ashoori@yahoo.com</p>
<p>نتیجه گیری: سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی نقش موثری در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران داشتند. بنابراین پیشنهاد می شود مشاوران و درمانگران برای کاهش فرسودگی شغلی پرستاران، میزان رفتار شهروندی سازمانی، حمایت اجتماعی ادراک شده و سرمایه اجتماعی پرستاران را افزایش دهند.</p>	

مقدمه

می دهد. در مسخ شخصیت فرد پاسخ منفی سنگدلانه به اشخاصی که معمولاً دریافت کنندگان خدمت هستند، می دهد. در کاهش احساس کفایت شخصی به فرد احساس کاهش شایستگی در انجام کار دست می دهد [۵]. همچنین فرسودگی شغلی نشانگانی در پاسخ به فشارهای حاد بین فرد و شغل است و مهمترین عواملی که شخص را در یک سازمان دچار فرسودگی شغلی می کند شامل خصوصیت سازمانی، ادراک اجتماعی، خصوصیت فردی و ادراک نقش می باشد [۶]. فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل بسیاری است که سرمایه اجتماعی یکی از آنها است. سرمایه اجتماعی مفهومی چندبعدی در علوم اجتماعی است که بر بسیاری از حوزه های روانشناختی تأثیر می گذارد [۷]. سرمایه اجتماعی به عنوان وجوهی از زندگی اجتماعی، شبکه ها، هنجارها و اعتماد اجتماعی تعریف می شود که به مشارکت کنندگان توانایی انجام مؤثرتر اهداف مشترک را می دهد [۸]. سرمایه اجتماعی میراث روابط اجتماعی است و فعالیت های اجتماعی را تسهیل می کند و دربرگیرنده اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه هایی از پیوندهای اجتماعی است

پرستاری یکی از مشاغلی است که استرس را به همراه خود دارد و عواملی مانند سختی کار، کار در شیفت های شبانه، مواجهه با اورژانس های حاد و تهدید کننده حیات و کمبود وسایل و تجهیزات باعث ایجاد استرس در پرستاران می شود [۱]. در دنیای امروز تنش های روانی زیادی وجود دارد که بعضی از این تنش ها مختص محیط کار است. این تنش ها ممکن است باعث ایجاد ناخرسندی و نارضایتی از کار و فرسودگی شغلی گردد [۲]. تنش و استرس جزء جدایی ناپذیر هر شغلی محسوب می شود که میزان آن در مشاغل مختلف، متفاوت می باشد. داشتن استرس های مکرر ذهن و فکر انسان را آشفته کرده و به مرور زمان باعث فرسودگی شغلی می شود [۳]. فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل استرس زای مزمن هیجانی و بین فردی است که در حیطه مشاغل به وجود می آید [۴]. فرسودگی شغلی نشانگانی روانشناختی شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی می باشد. در خستگی عاطفی به فرد احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی دست

رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار معکوس و رضایت شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مستقیم داشتند [۲۴]. همچنین آقایی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی درباره رابطه فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی، جو سازمانی و فرهنگ سازمانی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی رابطه معنادار و منفی داشت [۲۶].

پرستاری یکی از مشاغل سخت است که پرستاران به دلیل تجربه مکرر استرس، دچار فرسودگی شغلی می شوند. فرسودگی شغلی سبب کاهش کارایی، عدم حضور به موقع سر کار، غیبت و افت ارائه خدمات می شود. کیفیت خدماتی که توسط پرستاران ارائه می شود نقش مهمی در رضایت بیماران از بیمارستان و پرستاران دارد، لذا باید به دنبال راهکارهایی برای کاهش فرسودگی شغلی پرستاران بود [۲۷]. همچنین با توجه به اینکه یکی از مسائل مهم پرستاران، بحث فرسودگی شغلی آنها می باشد و فرسودگی شغلی تأثیر منفی زیادی دارد، لذا کمک به آنان برای کاهش فرسودگی شغلی امری ضروری است. بنابراین هدف کلی این پژوهش پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی بود.

روش کار

این پژوهش توصیفی - تحلیلی از نوع مقطعی بود. جامعه این پژوهش همه پرستاران بیمارستان های شهر ورامین در سال ۱۳۹۵ بودند. حجم جامعه ۲۸۲ نفر بود که بر اساس جدول Krejcie & Morgan حجم نمونه ۱۶۳ نفر برآورد شد، اما با توجه به ریزش احتمالی ۱۸۰ پرستار به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این روش همه افراد شانس برابر و مستقلی برای انتخاب شدن دارند که برای این منظور پس از تهیه لیست همه پرستاران و دادن یک کد به هر پرستار در مجموع از میان آنها تعداد ۱۸۰ نفر با استفاده از جدول اعداد تصادفی انتخاب شدند. ملاک های ورود به مطالعه شامل برخورداری از سلامت جسمانی و روانی، عدم مصرف داروهای روانپزشکی و عدم وقوع رخداد های تنش زای شدید مانند طلاق یا مرگ عزیزان نزدیک در شش ماه گذشته و ملاک های خروج از مطالعه شامل مصرف داروهای روانپزشکی، عدم همکاری و یا دستیابی به پرسشنامه ناقص بود. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های زیر استفاده شد.

پرسشنامه سرمایه اجتماعی (Social Capital Questionnaire) توسط Pajak طراحی شده است. این ابزار دارای ۱۲ گویه است که با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره گذاری می شود و دامنه نمرات بین ۱۲ تا ۶۰ می باشد. نمره این ابزار با جمع کردن نمره گویه ها به دست می آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از سرمایه اجتماعی بیشتری برخوردار است. پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۶ و روایی آن با مفاهیم اعتماد اجتماعی تعمیم یافته و تساهل اجتماعی تأیید شد [۲۸]. همچنین ادیبی سده و همکاران (۲۰۱۰) پایایی را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۱ گزارش کردند [۲۹]. در این مطالعه پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۷ محاسبه شد. پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده (Perceived Social Support Questionnaire) توسط Zimet و همکاران (۱۹۸۸) طراحی شده است. این ابزار دارای ۱۲ گویه است که با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره گذاری می شود و دامنه نمرات بین ۱۲ تا ۶۰ می باشد. نمره این ابزار با جمع

و باعث اجتماع افراد به صورت منسجم و با ثبات برای تحقق هدفی مشترک می شود [۹]. به طور خلاصه پژوهش ها نشان دادند سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت [۱۰-۱۳]. برای مثال Boyas و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی درباره رابطه بین سرمایه اجتماعی، استرس شغلی، فرسودگی و تمایل به ترک کار به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی با استرس شغلی، فرسودگی و تمایل به ترک کار رابطه معنادار منفی داشت [۱۰]. همچنین سپهوندی و همکاران (۲۰۱۴) ضمن پژوهشی درباره رابطه ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی به این نتیجه رسیدند که همه ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشتند [۱۲].

یکی دیگر از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی ادراک شده است. مفهوم حمایت اجتماعی ادراک شده به حمایت از منظر ارزیابی شناختی از محیط و روابطش فرد با دیگران می نگرد. نظریه پردازان حمایت اجتماعی بر این باورند که تمام روابطی که فرد با دیگران برقرار می کند، حمایت اجتماعی محسوب نمی شود. به عبارت دیگر روابط منبع حمایت اجتماعی نیستند، مگر آنکه فرد آنها را به عنوان منبعی مناسب و در دسترس برای رفع نیازهای خود ادراک کند [۱۴]. گاهی حمایت هایی که از فرد می شود نامناسب، بد موقع یا خلاف میل اوست، لذا نه تنها خود حمایت، بلکه ادراک فرد از حمایت نیز مهم است [۱۵]. حمایت اجتماعی به فرد امکان ارتباط مؤثر با دیگران و احساس ارزشمند بودن را می دهد و معنای میزان برخورداری از محبت، همراهی و توجه اعضای خانواده، دوستان و سایر افراد را در بر می گیرد [۱۶]. نتایج پژوهش ها نشان دادند حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت [۱۷-۱۹]. برای مثال Lambert و همکاران (۲۰۱۰) ضمن پژوهشی درباره رابطه حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار داشت [۱۷]. همچنین بیرامی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی درباره نقش مؤلفه های حمایت اجتماعی در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری داشت [۱۸].

یکی دیگر از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی، رفتار شهروندی سازمانی است. امروزه شرایط سازمان ها کاملاً متحول شده و در چنین شرایطی نیاز آنها به نسل ارزشمندی از کارکنان آشکارتر می شود که به چنین افرادی سربازان سازمانی می گویند [۲۰]. رفتار شهروندی سازمانی مجموعه ای از رفتارهای آگاهانه است که تحت نظام رسمی پاداش دهی قرار نمی گیرد، اما بر عملکرد سازمان تأثیر مثبت زیادی دارد [۲۱]. رفتار شهروندی سازمانی رفتارهای سودمند و فرائقشی هستند که گویای این واقعیت است که وجود چنین رفتارهایی در سازمان های دولتی و خصوصی آثار مثبت قابل توجهی دارد [۲۲]. بی تردید کارکنان دارای رفتار شهروندی سازمانی وجه ممیز سازمان های اثربخش از سازمان ها غیر اثربخش هستند؛ زیرا سازمان را موطن خود می دانند و برای تحقق اهداف آن بی هیچ چشم داشتی فراتر از وظایف رسمی خود عمل می کنند و از هیچ کوششی فروگذار نیستند [۲۳]. نتایج پژوهش های انجام شده نشان می دهد رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت [۲۴-۲۶]. برای مثال Salehi & Gholtaash ضمن پژوهشی درباره رابطه رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با

سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران ارائه شده است.

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد، کمترین مقدار و بیشترین مقدار متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف استاندارد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار
سرمایه اجتماعی	۳۸/۱۲	۸/۴۰	۱۷	۵۳
حمایت اجتماعی ادراک شده	۴۲/۵۸	۹/۴۸	۱۹	۵۶
رفتار شهروندی سازمانی	۵۳/۲۹	۱۱/۷۰	۲۴	۷۴
فرسودگی شغلی	۷۷/۶۱	۲۱/۹۷	۳۱	۱۱۸

در جدول ۱ میانگین، انحراف استاندارد، کمترین مقدار و بیشترین مقدار متغیرهای پژوهش قابل مشاهده است. در جدول ۲ ضرایب همبستگی سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده، رفتار شهروندی سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران ارائه شده است.

جدول ۲. میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی متغیرهای پژوهش (n=۱۶۱)

متغیرهای پژوهش	۱	۲	۳	۴
۱- سرمایه اجتماعی				
۲- حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۲۷۸**			
۳- رفتار شهروندی سازمانی	۰/۲۲۶**	۰/۳۱۵**		
۴- فرسودگی شغلی	-۰/۳۴۴**	-۰/۳۵۱**	-۰/۴۲۰**	

**p<۰.۰۱

یافته های جدول ۲ نشان داد سرمایه اجتماعی (r=-۰/۳۴۴)، حمایت اجتماعی ادراک شده (r=-۰/۳۵۱) و رفتار شهروندی سازمانی (r=-۰/۴۲۰) با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنادار منفی داشتند (P<۰/۰۱). سایر روابط نشان داد که سرمایه اجتماعی با حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی و حمایت اجتماعی ادراک شده با رفتار شهروندی سازمانی رابطه معنادار مثبت داشتند (P<۰/۰۱). در جدول ۳ نتایج آزمون رگرسیون چندمتغیری با مدل همزمان برای پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی ارائه شده است.

جدول ۳. نتایج تحلیل رگرسیون چندمتغیری با مدل همزمان برای پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران

متغیرهای پیش بینی	R	R ²	F	df	احتمال	استاندارد شده B	T
سرمایه اجتماعی	۰/۵۵۹	۰/۳۱۲	۳۰/۵۷۱	۳	۰/۰۰۱	-۰/۲۱۳	-۳/۵۵۲
حمایت اجتماعی ادراک شده	۰/۵۵۹	۰/۳۱۲	۳۰/۵۷۱	۳	۰/۰۰۱	-۰/۲۹۴	-۵/۱۸۵
رفتار شهروندی سازمانی	۰/۵۵۹	۰/۳۱۲	۳۰/۵۷۱	۳	۰/۰۰۱	-۰/۳۱۹	-۵/۳۲۱

یافته های جدول ۳ نشان داد ضریب همبستگی متغیرهای پیش بین (سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی) با فرسودگی شغلی ۰/۵۵۹ بود و این متغیرها توانستند ۳۱/۲ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی پرستاران را پیش بینی کنند (R²=۰/۳۱۲) p<۰/۰۱. همچنین رفتار شهروندی سازمانی با بتای استاندارد معادل -۰/۳۱۹، بیشترین سهم منفی را در پیش بینی تغییرات فرسودگی شغلی پرستاران داشت، سپس حمایت اجتماعی با بتای استاندارد -۰/۲۹۴ نقش

کردن نمره گویه ها به دست می آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از حمایت اجتماعی بیشتری برخوردار است. پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۹۲ و روایی صوری و محتوایی آن تأیید شد [۳۰]. همچنین صوری و عاشری (۲۰۱۵) پایایی را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ گزارش کردند [۳۱]. در این مطالعه پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ محاسبه شد.

پرسشنامه رفتار شهروندی سازمانی (Organizational Citizenship Behavior Questionnaire) توسط Smith و همکاران (۱۹۸۳) طراحی شده است، استفاده شد. این ابزار دارای ۱۶ گویه است که با استفاده از مقیاس پنج درجه ای لیکرت (۱=کاملاً مخالفم تا ۵=کاملاً موافقم) نمره گذاری می شود و دامنه نمرات بین ۱۶ تا ۸۰ می باشد. لازم به ذکر است که گویه های ۴، ۸ و ۱۰ به صورت معکوس نمره گذاری می شوند. نمره این ابزار با جمع کردن نمره گویه ها به دست می آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، از رفتار شهروندی سازمانی بیشتری برخوردار است. پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۹ گزارش شد [۳۲]. همچنین امینی و همکاران (۲۰۱۳) پایایی را با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۴ و روایی محتوایی را با نظر متخصصان تأیید کردند [۳۳]. در این مطالعه پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ محاسبه شد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی (Job Burnout Questionnaire) توسط Maslach & Jackson طراحی شده است. این ابزار دارای ۲۲ گویه است که با استفاده از مقیاس هفت درجه ای لیکرت (۰=کاملاً مخالفم تا ۶=کاملاً موافقم) نمره گذاری می شود و دامنه نمرات بین ۰ تا ۱۳۲ می باشد. لازم به ذکر است که برخی گویه ها به صورت معکوس نمره گذاری می شوند. نمره این ابزار با جمع کردن نمره گویه ها به دست می آید و هر چه نمره فرد بیشتر باشد، دچار فرسودگی شغلی بیشتری است. پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۷ گزارش شد [۳۴]. همچنین احقر (۲۰۰۷) پایایی را با روش بازآزمایی ۰/۸۸ و کرونباخ ۰/۹۰ و روایی صوری را با نظر متخصصان تأیید کرد [۳۵]. در این مطالعه پایایی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ محاسبه شد.

نحوه اجرای پژوهش به این صورت بود که پس از هماهنگی لازم با بیمارستان ها و اخذ نامه همکاری با پژوهشگر، هدف پژوهش برای پرستاران توضیح داده شد و سپس رضایت نامه کتبی شرکت در پژوهش توسط آنها امضا شد. همچنین پرسشنامه ها بدون درج نام و نام خانوادگی و پس از بیان اصل رازداری توسط آزمودنی ها تکمیل شد. داده ها در دو

سطح توصیفی و استنباطی تحلیل شدند. در سطح توصیفی از شاخص های توصیفی فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف استاندارد و در سطح استنباطی از روش همبستگی پیرسون و رگرسیون چندمتغیری با مدل همزمان استفاده شد. لازم به ذکر است که برای این منظور از نرم افزار SPSS-۱۹ استفاده شد.

یافته ها

در این پژوهش پرسشنامه ها پس از تکمیل شدن توسط پرستاران مورد بررسی قرار گرفتند که تعداد ۱۹ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن غیر قابل بررسی بود، لذا پرسشنامه های ۱۶۱ نفر تحلیل شد. میانگین سنی شرکت کنندگان ۳۴/۶۸±۳/۵۱ سال بود. از میان آنان ۱۱۷ نفر زن (۷۲/۶۷ درصد) و ۴۴ نفر مرد (۲۷/۳۳ درصد) بودند. همچنین تحصیلات ۱۵۳ نفر لیسانس (۹۵/۰۳ درصد) و ۸ نفر فوق لیسانس (۴/۹۷ درصد) بود. در جدول ۱ میانگین، انحراف استاندارد، کمترین مقدار و بیشترین مقدار متغیرهای

در جهت افزایش کارایی سازمان می باشد. چنین ادراکی از محیط کاری باعث ارزیابی مثبت و سودمند کار که این امر خود باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود [۳۶].

یافته های دیگر مطالعه حاضر نشان داد رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت که این یافته با یافته پژوهش های قبلی همسو بود [۲۴-۲۶]. برای مثال Lambert ضمن پژوهشی درباره رابطه رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی، رضایت از زندگی و فرسودگی شغلی به این نتیجه رسید که رفتار شهروندی سازمانی با رضایت شغلی و رضایت از زندگی رابطه مثبت و با فرسودگی شغلی رابطه منفی داشت [۲۵]. همچنین آقایی و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با رفتار شهروندی سازمانی و جو سازمانی رابطه معنادار و منفی داشت [۲۶]. در تبیین این یافته می توان گفت میانگین رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بالاتر از حد متوسط است و این کارکنان برای پیشبرد مقاصد سازمانی که در آن مشغول هستند از خود تلاش زیادی نشان می دهند، در انجام وظایف مسئولیت پذیرند، همکاران خود را در جهت انجام کارها حمایت می کنند، در جهت بهبود شرایط کاری تلاش می کنند و تا حد امکان در انجام کارهای خود شرایط دیگر همکاران را مورد توجه قرار می دهند که این امر باعث می شود در محیط کاری استرس کمتری داشته باشند که این امر خود باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود. تبیین دیگر اینکه کارکنانی که در کمک به دیگران، فراتر از وظایف شغلی خود عمل می کنند، از سیاست های پذیرفته شده سازمان پیروی می کنند، به بهتر شدن و غنای محیط عمومی کار کمک می کنند و بر کل سازمان تأثیر مثبت دارند. این عوامل باعث می شود فرد شغل خود را اثربخش و مفید ارزیابی کند که این امر باعث کاهش ادراک فرسودگی شغلی می شود [۲۲].

در پاسخ به سوال اصلی پژوهش می توان گفت در یک مدلی که سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی برای پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران رقابت نمودند، به ترتیب متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، حمایت اجتماعی و سرمایه اجتماعی توانایی پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران را داشتند و این متغیرها با هم توانستند ۳۱/۲ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی پرستاران را پیش بینی کنند که با توجه به بتای استاندارد رفتار شهروندی سازمانی بیشترین سهم را در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران داشت. پس آنچه در پیش بینی فرسودگی شغلی نقش عمده ای ایفا می کند در درجه نخست این است که افراد چه مقدار رفتارهای سودمند و فراتر از حد را به صورت داوطلبانه و بدون انتظار پاداش انجام می دهند.

پژوهش حاضر محدودیت هایی نیز داشت. مهمترین محدودیت این پژوهش استفاده از ابزارهای خودگزارش دهی بود. در چنین ابزارهایی ممکن است افراد مسئولانه پاسخ ندهند. محدودیت دیگر استفاده از روش همبستگی بود. چون روابط کشف شده را نمی توان به عنوان روابط علی فرض کرد؛ شاید این روابط ناشی از اثر سایر متغیرها باشد. محدود شدن نمونه پژوهش به پرستاران بیمارستان های شهر ورامین محدودیت دیگر بود. پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی برای جمع آوری اطلاعات از مصاحبه استفاده شود. همچنین انجام پژوهش های مداخله ای برای بررسی تأثیر آنها و دستیابی به رابطه علی نیز پیشنهاد مناسبی برای انجام پژوهش در آینده می باشد. علاوه بر آن پژوهش بر روی پرستاران سایر

منفی و مؤثری در پیش بینی تغییرات فرسودگی شغلی پرستاران داشت و در نهایت سرمایه اجتماعی با بتای استاندارد ۰/۲۱۳- نقش منفی و مؤثری در پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران داشت.

بحث

این پژوهش با هدف پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران بر اساس سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان های شهر ورامین انجام شد. نتایج نشان داد همه متغیرهای پیش بین (سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی ادراک شده و رفتار شهروندی سازمانی) با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنادار منفی داشتند. نتایج دیگر نشان داد متغیرهای پیش بین توانایی پیش بینی معنادار فرسودگی شغلی پرستاران را داشتند.

یافته ها نشان داد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت که این یافته با یافته پژوهش های قبلی همسو بود [۱۰-۱۳]. برای مثال Gacher و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی درباره رابطه استرس، فرسودگی و سرمایه اجتماعی به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی با استرس و فرسودگی رابطه معنادار معکوس داشت [۱۱]. همچنین ارفند و همکاران (۲۰۱۴) ضمن پژوهشی به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار داشت [۱۳]. در تبیین این یافته بر مبنای نظر Rotheron و همکاران (۲۰۱۱) می توان گفت سرمایه اجتماعی میراث روابط اجتماعی است و فعالیت های اجتماعی را تسهیل کرده و دربرگیرنده اعتماد، هنجارهای مشارکتی و شبکه هایی از پیوندهای اجتماعی است که باعث اجتماع افراد به صورت منسجم و با ثبات برای تحقق هدفی مشترک می شود، این امر نخست باعث افزایش سلامتی، کارآمدی و مفید بودن و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود [۹]. تبیین دیگر، اینکه سرمایه اجتماعی مجموع منابع واقعی یا بالقوه ای است که حاصل شبکه های بادوام از روابط کم و بیش نهادینه شده در گروه ها است. شبکه ای که هر یک از اعضای خود را از پشتیبانی سرمایه جمعی برخوردار می کند و آنان را مستحق اعتبار می سازد و هر چقدر افراد اعتبار بیشتری داشته باشند، کمتر دچار تنش می شوند که این عامل باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود [۶].

یافته مهم دیگر این بود حمایت اجتماعی ادراک شده با فرسودگی شغلی رابطه معنادار منفی داشت که این یافته با یافته پژوهش های قبلی همسو بود [۱۷-۱۹]. برای مثال Lambert و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار داشت [۱۷]. همچنین محمدی فخار و همکاران (۲۰۱۲) ضمن پژوهشی درباره ارتباط حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی پرستاران به این نتیجه رسیدند که بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی پرستاران ارتباط منفی و معنادار وجود داشت [۱۹]. در تبیین این یافته می توان گفت افرادی که از حمایت اجتماعی برخوردارند احساس موفقیت فردی بیشتری دارند، در هنگام کار با استرس کمتری مواجه می شوند، میزان استرس موقعیت ها را کمتر ارزیابی می کنند و توانایی های خود را در مقابله با چالش های کاری، مثبت تر و کارآمدتر ارزیابی می کنند که این عوامل نخست باعث افزایش نگاه مثبت آنان به شغل و محیط شغلی و در نهایت باعث کاهش فرسودگی شغلی می شود. تبیین دیگر، اینکه افرادی که از حمایت اجتماعی برخوردارند نقش خود را در سازمان مؤثرتر و کارآمدتر ارزیابی می کنند، به سایر همکاران اعتماد دارند و می دانند که تلاش همه آنها

شهرها می تواند زمینه جدیدی برای مطالعه باشد.

نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که متغیرهای سرمایه اجتماعی، حمایت اجتماعی و رفتار شهروندی سازمانی با فرسودگی شغلی پرستاران رابطه معنادار منفی داشتند. همچنین در یک مدل پیش بین به ترتیب متغیرهای رفتار شهروندی سازمانی، حمایت اجتماعی و سرمایه اجتماعی توانستند فرسودگی شغلی پرستاران را پیش بینی کنند. بنابراین مشاوران و روانشناسان بیمارستان ها برای کاهش فرسودگی شغلی پرستاران می توانند افراد دچار فرسودگی شغلی را شناسایی نموده و آنان را به مراکز مشاوره ارجاع دهند و یا برای این افراد کارگاه های آموزشی برگزار کنند.

برای این منظور نخست باید رفتار شهروندی سازمانی را آموزش داد، سپس به حمایت از آنان پرداخت و در نهایت اقدام به آموزش سرمایه اجتماعی نمود.

تشکر و قدردانی

در پایان از کلیه مسئولین و پرستاران بیمارستان های شهر ورامین که ما را در انجام این پژوهش حمایت کردند، صمیمانه تشکر و قدردانی می شود. لازم به ذکر است که این پژوهش با هزینه شخصی انجام شده است.

تضاد منافع

این مطالعه برای نویسنده هیچ گونه تضاد منافی نداشته است.

REFERENCES

- Wang Y, Liesveld J. Exploring job satisfaction of nursing Faculty: theoretical approaches. *Journal of Professional Nursing*. 2015;31(6):482-492. DOI: 10.1016/j.profnurs.2015.04.010. Epub 2015 May 13.
- Saatchi M. *Mental health in work environment: with emphasis mental pressure and job burnout*. Tehran: Virayesh Publication;2008. (Persian)
- Kowalski CH, Ommen O, Driller E, Ernstmann N, Wirtz MA, & et al. Burnout in nurses - the relationship between social capital in hospitals and emotional exhaustion. *Journal of Clinical Nursing*. 2010;19:1654-1663. DOI: 10.1111/j.1365-2702.2009.02989.x. Epub 2010 Apr 1.
- Dashti S, Faradmal J, Sohaili Zad M, Shahrabadi R, Salehiniya H. Survey of factors associated with burnout among health care staffs in Hamadan county in year 2012. *Pajouhan Scientific Journal*. 2014;13(1):1-9. (Persian) URL: <http://psj.umsha.ac.ir/article-1-114-en.html>
- Maslach C, Jackson SE. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 1981;2:99-113. DOI: 10.1002/job.4030020205
- Farahbod F, Goudarzvand Chegini M, Kouchakinejad Eramsadati L, Mohtasham-Amiri Z. The association between social capital and burnout in nurses of a trauma referral teaching hospital. *Acta Medica Iranica*. 2015;53(4):214-219. PMID: 25871018
- Bolin KB, Lindgren A. Investments in social capital: implications of social Interactions for the production of health. *Social science & medicine*. 2003;56(12):2379-2390. PMID:12742602
- Putnam R. *Bowling along: the collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster;2000.
- Rothon C, Goodwin L, Stansfeld S. Family social support, community social capital and adolescents' mental health and educational outcomes: a longitudinal study in England. *Social Psychiatry Epidemiology*. 2011;2:94-108. DOI: 10.1007/s00127-011-0391-7
- Boyas J, Wind LH, Kang SY. Exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model. *Children and Youth Services Review*. 2012;34(1):50-62. DOI: 10.1016/j.childyouth.2011.08.033
- Gachter M, Savage DA, Torgler B. The relationship between stress, burnout strain and social capital. *Policing*. 2011;34(3):515-540. DOI: 10.1108/13639511111157546
- Sepahvandi M, Movahedi Y, Azizi A, Lashani A, Mohammadzadigan R. The investigation relationship between dimensions of social capital with burnout nurses in Khorramabad academic hospitals. *Journal of Nursing Education*. 2014;3(1):41-50. (Persian) URL: <http://jne.ir/article-1-290-en.html>
- Arghand MR, Esmaeeli MR, Khodadeh Kashi S. Investigate the relationship between social capital and job burnout of physical education teachers in Gilan. *Journal of Sport Management*. 2014;6(3):443-458. (Persian)
- Chadwick KA, Collins PA. Examining the relationship between social support availability, urban center size, and self-perceived mental health of recent immigrants to Canada: a mixed-methods analysis. *Social Science & Medicine*. 2015;128:220-230. DOI: 10.1016/j.socscimed.2015.01.036. Epub 2015 Jan 22.
- Martinez Garcia MF, Garcia Ramirez M, Maya Jariego I. Social support and locus of control as predictors of psychological well-being in Moroccan and Peruvian immigrant women in Spain. *International Journal of Intercultural Relations*. 2002;26:287-310. DOI: 10.1016/S0147-1767(02)00005-6
- Jee-Sook L, Gary F. Social support buffering of acculturative stress: a study of mental health symptoms among Korean international students. *International Journal of intercultural relations*. 2004;28:399-414. DOI:10.1016/j.ijintrel.2004.08.005
- Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). Exploring the relationship between social support and job burnout among correctional staff. *Criminal Justice and Behavior*. 2010;37(11):1217-1236. DOI: 10.1177/0093854810379552
- Bayrami M, Movahedi M, Movahedi Y, Azizi A, Mohammadzadigan R. The role of perceived social support in the prediction of burnout among nurses. *Journal of Nursing Management*. 2014;3(1):27-34. (Persian) URL: <http://ijnv.ir/article-1-217-en.html>

19. Mohammadi-Fakhar F, Rafii F, Heshmat R, Haghani H. Relationship between supervisor social support and burnout in nurses. *Iranian Journal of Nursing*. 2012;25(79):63-71. (Persian) URL: <http://ijn.iums.ac.ir/article-1-1452-en.html>
20. Dipaola MF, Hoy WK. Organizational citizenship of faculty and achievement of high school student. *High School Journal*. 2005;88:35-44. DOI: 10.1353/hsj.2005.0002
21. Duarte MB. Organizational and professional commitments: The influence in nurses' organizational citizenship behaviors. *Tekhne*. 2015;13(1):2-11. DOI:10.1016/j.tekhne.2015.03.001
22. Stephen B, Schepman M, Zarate A. The relationship between burnout, negative affectivity and organizational citizenship behavior for human service employees. *International Journal of Humanistic Social Science*. 2008;2(4):216-225.
23. Podsakoff PM, Mackenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management*. 2000;6(3):513-563. DOI:10.1016/S0149-2063(00)00047-7
24. Salehi M, Gholtash A. The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model. *Social and Behavioral Sciences*. 2011;15:306-310. DOI:10.1016/j.sbspro.2011.03.091
25. Lambert EG. The relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, life satisfaction, and burnout among correctional staff. *Criminal Justice Studies: A Critical Journal of Crime, Law and Society*. 2010;23(4):361-380. DOI: 10.1080/1478601X.2010.516533
26. Aghaee R, Aghaee M, Aghaee A. Investigation of relationship between job fatigue, organizational citizenship behavior and organizational atmosphere. *Journal of Public Administration*. 2014;5(4):1-18. (Persian)
27. Abdi Z. The relation between job security and hardiness with job burnout among nurses [MA dissertation]. Sistan and Bluchestan: Faculty of Educational Science and Psychology, University of Sistan and Bluchestan;2013. (Persian)
28. Pajak K. A tool for measuring bridging social capital. *Proceedings of the research network for the sociology of culture conference*. Ghent Belgium Het. 2006;1:15-17.
29. Adibisade M, Yazdkhasti B, Rabbani Khorasgani A, Lotfyzadeh A. Measuring bridging social capital: sam scale. *Social Welfare*. 2010;10(3):193-220. (Persian)
30. Zimet G, Dahlem NW, Zimet SG, Farley GK. The multidimensional scale of perceived social support. *Journal of Personality Assessment*. 1988;52(1):30-41. DOI: 10.1207/s15327752jpa5201_2
31. Souri A, Ashoori J. The relationship between perceived social support, psychological hardiness and family communication patterns with quality of life among patients with type II diabetes. *Journal of Nursing Diabetes*. 2015;3(2):53-65. (Persian) URL: <http://www.zbmu.ac.ir/jdn/article-1-118-fa.html>
32. Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 1983;68(4):653-663. DOI: 10.1037/0021-9010.68.4.653
33. Amini M, Nouri A, Samavatyan H, Soltanolkottabi M. The effect of communication skills training on organizational citizenship behavior of nurses. *Iranian Journal of Medicine Education*. 2013;12(10):796-804. (Persian) URL: <http://ijme.mui.ac.ir/article-1-2129-en.html>
34. Maslach C, Jackson SE. *Maslach burnout inventory*. Research Edition, Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press;1981.
35. Ahqar G. The study of school organizational climate role on job stress in Tehran secondary school consultants. *Consulting News and Researches*. 2007;23:25-40. (Persian)
36. Li L, Ruan H, Yuan W. The relationship between social support and burnout among ICU nurses in Shanghai: A cross-sectional study. *Chinese Nursing Research*. 2015;2(2-3):45-50. DOI:10.1016/j.cnre.2015.04.003

Prediction nurse's job burnout based on social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior

Jamal Ashoori^{1*}

1. PhD of Psychology, Department of Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran

Art. details

Received: 10 Jun. 2016

Accepted: 11 Oct. 2016

keywords

Total petroleum hydrocarbons (TPHs)
Electrocoagulation
Oil effluent
Oil catchment

Citation

Ashoori J. [Prediction nurse's job burnout based on social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior]. Pajouhan Scientific Journal. 2017;15(2):13-19

Abstract

Introduction: Nursing is a stressful jobs and stress causes burnout. Job burnout has a lot negative psychological consequences. Thus, the aim of this study was to predict nurse's job burnout based on the social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior.

Methods: The current research was a descriptive and analytical cross-sectional study. The population included the nurses of Varamin's hospitals in 2016. Totally, 180 nurses were selected by the simple random sampling method. All of them completed the questionnaires included social capital, perceived social support, organizational citizenship behavior and job burnout. Data were analyzed by Pearson correlation and multivariate regression by enter model and with Assistance SPSS-19 software.

Results: The results showed that social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior had a negative significant relationship with nurse's job burnout. In other words, the rate of nurse's job burnout decreases with increasing social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior ($P \leq 0.01$). A model predicting organizational citizenship behavior, perceived social support and social capital could predict 31.2% of the variations of nurse's job burnout. The share of organizational citizenship behavior in predicting nurse's job burnout was over than other variables ($P \leq 0.001$).

Conclusion: Social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior had an effective role in predicting the nurse's job burnout. Therefore, it is suggested that, in order to decrease the nurse's job burnout, counselors and therapists increase the rate of organizational citizenship behavior, perceived social support and social capital of nurses.