

Relationship between job burnout and organizational loafing among employees of sport and youth organization in western provinces of Iran

study consisted of all employees of the sport and youth departments of western provinces of Iran (Kermanshah, Hamedan, Kurdistan, Lorestan and Ilam) with 403 people. 403 employees were randomly selected and participated in the study as a research sample.

Data were collected using two questionnaires: Maslach and Jackson job burnout and George's social loafing questionnaire. Data were analyzed using Pearson correlation coefficient and regression analysis. According to the results, there was a significant relationship between job burnout and its dimensions consisted of emotional exhaustion, depersonalization, and reduced personal success with social loafing among employees of sport and youth organizations in western provinces of Iran. According to the results of the present study, employees who are burned out are more likely to shirk the responsibilities assigned to them in the organization. So reducing occupational burnout can reduce loafing.

Keywords

Social loafing, job burnout, emotional exhaustion, depersonalization, reduced personal success.

ارتباط فرسودگی شغلی با طفره‌روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور

شکوفه محمدی بی‌ابری^۱

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۹/۶

بهرام یوسفی^{۲*}

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۶/۱

رضا صابونچی^۳

چکیده

طفره‌روی اجتماعی یکی از عوامل از بین رفتن بهره‌وری در محیط کار است. تحقیقات زیادی برای شناخت عوامل زمینه‌ساز طفره‌روی اجتماعی انجام شده‌است. هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط فرسودگی شغلی با طفره‌روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور (کرمانشاه، همدان، کردستان، لرستان و ایلام) به تعداد ۴۵۳ نفر بود. تعداد ۲۰۳ نفر از کارکنان به صورت تصادفی انتخاب و به عنوان نمونه پژوهشی در تحقیق مشارکت کردند. از دو پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و همکاران و طفره‌روی اجتماعی جورج جهت جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون مورد تحلیل قرار گرفت. براساس نتایج تحقیق ارتباط معناداری بین فرسودگی شغلی و ابعاد آن شامل خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی با طفره‌روی اجتماعی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور مشاهده گردید. براساس نتایج تحقیق حاضر کارکنانی که به فرسودگی شغلی دچار می‌شوند، احتمال بیشتری دارد که از زیر بار مسئولیت‌هایی که در سازمان برای آن‌ها تعیین شده است شانه خالی کنند بنابراین کاهش زمینه‌های فرسودگی شغلی می‌تواند طفره‌روی را در کارکنان کاهش دهد.

واژه‌های کلیدی

طفره‌روی سازمانی، فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی، کاهش موفقیت فردی

^۱ دانشجوی دکترا، مدیریت ورزشی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران

^۲ *دانشیار، دانشگاه رازی، کرمانشاه (نویسنده مسئول)

^۳ استادیار مدیریت ورزشی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران

محبوبیت استفاده از گروه‌های کار در سازمان‌ها طی یک دهه گذشته به طور قابل توجهی افزایش یافته است. گروه‌های کاری مبتنی بر تیم در طیف وسیعی از کارها استفاده می‌شوند و به یک ویژگی تقریباً ضروری در سازمان‌ها تبدیل شده‌اند (۱) این افزایش استفاده از گروه‌ها باعث شده است تا تحقیقات در زمینه بهره‌وری و عدم بهره‌وری گروه مورد توجه قرار گیرد (۲). به طور ویژه‌ای حجم وسیعی از مطالعات بر روی طفره‌روی^۱ در سازمان منعطف شده‌اند. طفره‌روی اجتماعی^۲، یک تمایل رفتاری مهم در فرد برای تلاش کمتر در هنگام مواجهه با تکلیف یا کار گروهی است. حتی اگر کار تیمی بسیار ارزشمند باشد، احتمال ایجاد طفره‌روی اجتماعی در زمینه‌ی گروه را نمی‌توان نادیده گرفت (۳). طفره‌روی اجتماعی یک دلیل مشخص از بین رفتن بهره‌وری در محیط کار است که به یک تلاش جمعی نیاز دارد (۴). طفره‌روی اجتماعی موضوعی چند بعدی و زمینه‌ای برای تحقیقات روان‌شناسان اجتماعی، دانشگاهیان و متخصصان سازمانی است. برخی از مطالعات نشان می‌دهد که طفره‌روی اجتماعی یک رفتار عادی است که در انواع مختلف فعالیت‌های گروهی مشاهده می‌شود (۵) و دستیابی به نتایج بهتر را در فعالیت‌های اجتماعی مختل می‌کند (۶). وینهاردت و بانیکونیت^۳ (۲۰۱۷) این مسئله را در مورد مکانیسم‌های به حداقل رساندن اثرات سوء طفره‌روی اجتماعی مطرح کردند که طفره‌روی اجتماعی نتیجه پیچیده جنبه‌های روانشناختی، اصول مرتبط با شرکت و اصول فردی است (۷).

در تلاش برای کشف توضیحی برای طفره‌روی اجتماعی، تحقیقات زیادی انجام شده‌است. براساس نتایج تحقیقات طفره‌روی اجتماعی تحت تاثیر عوامل فردی و موقعیتی قرار می‌گیرد. عوامل تفاوت فردی از جمله: وجدان کاری، احساس مسئولیت (۸)، نیاز به شناخت (۹)، دلبستگی شغلی ذاتی (۴)، اولویت فرد برای کار گروهی (۱۰) و عوامل موقعیتی شامل: وابستگی متقابل تکلیف، ابعاد عدالت سازمانی و انسجام گروهی (۱۱)، ابهام نقش، رهبر همکار (۱۲)، تبادل رهبر-عضو (۱۳)، مقایسه‌های اجتماعی (۱۴)، وظیفه سازمانی (۱۵).

براساس نظریه تاثیر اجتماعی^۴ که بر روابط در گروه تمرکز می‌کند: «میزان فشار اجتماعی که به فرد در گروه وارد می‌شود متناسب با تعداد، نزدیکی و قدرت اعضای دیگر گروه متفاوت است. با این حال، اگر فردی تحت فشار نیروهای اجتماعی از خارج از گروه قرار گیرد تاثیر این نیروها با تعداد، نزدیکی و قدرت اعضای گروه نسبت معکوس خواهد داشت» (۱۶). رابطه بین این نظریه که در آن پیوستگی گروهی و رفتار طفره‌روی اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته‌است و اشاره شده‌است که دلیل افزایش گرایش به طفره‌روی اجتماعی کاهش سطح وظیفه هر عضو گروه به دنبال افزایش اندازه گروه است (۱۷). با این حال بیان شده است که به دلیل طفره‌روی یکی از اعضای گروه، دیگران بار کاری بیشتری را تحمل می‌کنند (۱۸).

فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که از کارآیی سرمایه با ارزش انسانی کاسته و اثرات مخرب این پدیده بر زندگی فردی و اجتماعی کاملاً مشهود بوده است (۱۹). اصطلاح فرسودگی شغلی برای نخستین بار توسط فرویدنبرگر^۵ در سال ۱۹۷۴ به عنوان خستگی عاطفی و احساس ضعف و ناتوانی تعریف شده است و در سال‌های اخیر، به طور وسیعی

^۱. loafing

^۲. Social loafing

^۳. Vveinhardt and Banikonytė

^۴. theory of social influence

^۵. Freudenberger

در حوزه روانشناسی کاربردی و بهداشت حرفه‌ای مورد پژوهش قرار گرفته است (۲۰). رایج‌ترین تعریف فرسودگی شغلی که در مطالعات فرسودگی به طور گسترده از آن استفاده می‌شود، تعریف مسلش^۱ (۲۰۰۱) از این مفهوم است. بر اساس این تعریف، فرسودگی شغلی سندرمی است که به صورت، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس پایین بودن موفقیت فردی، متجلی می‌شود و در اثر استرس شغلی شدید بوجود می‌آید (۲۱).

محققان تلاش کرده‌اند تا عوارض مختلف ناشی از فرسودگی شغلی را شناسایی کنند. سالواجیونی و همکاران^۲ (۲۰۱۷) در مقاله‌ی مروری خود سه دسته عوارض جسمانی، روانشناختی و شغلی را برای فرسودگی شغلی ذکر کردند. فرسودگی شغلی یک پیش‌بینی‌کننده مهم از پیامدهای جسمی زیر بود: بالا رفتن کلسترول خون، دیابت نوع ۲، بیماری عروق کرونر قلب، بستری شدن در اثر اختلال قلبی عروقی، درد اسکلتی عضلانی، تغییر در تجربه‌های درد، خستگی طولانی مدت، سردرد، مشکلات دستگاه گوارش، مشکلات تنفسی، صدمات شدید و مرگ و میر زیر ۴۵ سال. اثرات روانشناختی فرسودگی شغلی شامل بی‌خوابی، علائم افسردگی، استفاده از داروهای روانگردان و ضد افسردگی، بستری شدن در بیمارستان برای اختلالات روانی و علائم روحی و روانی است. نارضایتی شغلی، غیبت، مطالبات شغلی، منابع شغلی و حضور غیر موثر در محیط کار^۳ به عنوان نتایج شغلی فرسودگی شغلی شناخته شدند (۲۲).

فرسودگی شغلی، یکی از متغیرهای اثرگذار بر عملکرد سازمانی است (۲۳ و ۲۴). اویسال^۴ (۲۰۱۹) نشان داد که طفره‌روی اجتماعی کارکنان سازمان به دلیل افزایش بار کاری که به دیگران تحمیل می‌شود موجب فرسودگی شغلی در آنان می‌گردد (۲۵). با این حال تا کنون ارتباط فرسودگی شغلی کارکنان با طفره‌روی اجتماعی در میان آنان مورد بررسی قرار نگرفته است.

ادارات ورزش و جوانان به‌عنوان یک سازمان ورزشی، نقش مهمی در برنامه‌ریزی و توسعه ورزش در سطوح استان‌ها دارند که تاکنون سطوح طفره‌روی کارکنان در میان آن‌ها بررسی نشده است. گاهی حتی اهمیت آن در سازمان‌های ورزشی نادیده گرفته می‌شود. این موضوع می‌تواند عواقب ناگواری از قبیل کاهش بهره‌وری را در سازمان به همراه داشته باشد. بنابراین نیازمند توجه جدی از سوی مدیران سازمان‌های ورزش و جوانان می‌باشد. با توجه به موارد گفته شده هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط فرسودگی شغلی با طفره‌روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور می‌باشد.

روش پژوهش

پژوهش حاضر با توجه به ابزار گردآوری داده‌ها از نوع تحقیقات پرسشنامه‌ای، از نظر هدف کاربردی و به لحاظ شیوه تحلیل اطلاعات توصیفی-همبستگی است.

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور (کرمانشاه، همدان، کردستان، لرستان و ایلام) بود. با استعلام صورت گرفته تعداد کارکنان ادارات منتخب ۴۵۳ نفر بود که بر اساس جدول مورگان حجم نمونه ۲۰۹ نفر تعیین گردید. به منظور ارزیابی دقیق‌تر تعداد ۲۲۵ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع گردید. در نهایت با توجه به تعداد پرسشنامه‌های تکمیل و برگشت داده شده، حجم نمونه معادل ۲۰۳ تعیین گردید.

^۱. Maslach, et al

^۲. Salvagioni et al

^۳. presenteeism

^۴. Uysal

به منظور گردآوری داده‌های تحقیق از دو پرسشنامه استفاده گردید: پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و همکاران (MBI): این آزمون توسط مسلش و همکاران (۱۹۸۶) ساخته شده و شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی عاطفی، پدیده‌های شخصیت‌زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای پرداخته است. نمره‌گذاری مواد این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه‌ای صورت می‌گیرد. مسلش و همکاران ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰.۹، شخصیت‌زدایی ۰.۷۹ و موفقیت فردی را ۰.۷۱ گزارش کرده‌اند (۲۶). اعتبار و پایایی این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تأیید قرار گرفته است و ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰.۷۸ برآورد شد (۲۷). همچنین شهبازیان خونیک و همکاران (۱۳۹۶) با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ضریب پایایی این آزمون را ۰/۸۵ محاسبه کرده‌اند (۲۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و همکاران ۰.۸۲ محاسبه گردید. همچنین طفره‌روی اجتماعی با استفاده از پرسشنامه طفره‌روی اجتماعی جورج (۱۹۹۲) که از ده سوال تشکیل شده است ارزیابی گردید. پایایی این پرسشنامه توسط مولف با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰.۸۵ محاسبه گردید (۴). دامغانیان، موسوی و فرتاش (۱۳۹۴) ضریب آلفای کرونباخ این ابزار را ۰.۷۵۲ محاسبه کرد و روایی محتوایی و سازه‌ی آن را تأیید کرد (۲۹). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه طفره‌روی جورج ۰.۷۹ محاسبه گردید.

جهت تحلیل داده‌ها از روش آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون استفاده گردید.

یافته‌های پژوهش

داده‌های مربوط به آمار توصیفی در جدول ۱- آورده شده است.

جدول ۱- آمار توصیفی شرکت کنندگان

| شاخصهای آماری | فراوانی | درصد فراوانی |
|---------------|-----------------|--------------|
| جنسیت | مرد | ۱۵۲ |
| | زن | ۵۱ |
| وضعیت تاهل | مجرد | ۵۹ |
| | متاهل | ۱۴۴ |
| سن | زیر ۳۰ سال | ۴۷ |
| | ۳۱ تا ۴۰ سال | ۷۵ |
| | ۴۱ تا ۵۰ سال | ۶۴ |
| | بیشتر از ۵۰ سال | ۱۷ |
| جمع | ۲۰۳ | ۱۰۰٪ |

براساس آمار توصیفی ارائه شده در جدول ۱- بیشتر از ۷۴٪ شرکت کنندگان در پژوهش مرد بوده‌اند؛ بیش از ۷۰٪ متاهل و بیش از ۳۶٪ بین ۳۱ تا ۴۰ سال سن داشته‌اند.

میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آورده شده است

جدول (۲): میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق

| متغیرها | میانگین | انحراف استاندارد |
|--------------------|-------------------|------------------|
| فرسودگی شغلی | ۵.۰۵۰ | ۱.۰۷۴ |
| ابعاد فرسودگی شغلی | خستگی عاطفی | ۴.۹۶۲ |
| | شخصیت زدایی | ۴.۹۸۹ |
| | فقدان موفقیت فردی | ۵.۱۸۶ |
| طفره‌روی سازمانی | ۲.۹۰۷ | ۰.۸۰۲ |

براساس نتایج بدست آمده از جدول (۲) در بین ابعاد فرسودگی شغلی، فقدان با ۵.۱۸۶ دارای بیشترین میانگین و بعد از آن به ترتیب شخصیت‌زدایی با میانگین ۴.۹۸۹ و خستگی عاطفی با میانگین ۴.۹۶۲ قرار داشتند. دامنه امتیاز برای فرسودگی شغلی و ابعاد آن از ۱ تا ۷ بود. میانگین طفره‌روی سازمانی ۲.۹۰۷ بدست آمدند. دامنه امتیاز برای عدالت سازمانی و طفره‌روی سازمانی از ۱ تا ۵ بود. از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف جهت بررسی طبیعی بودن داده‌ها استفاده گردید. نتایج حاصل از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف در جدول (۳) ارائه شده است.

جدول (۳) نتایج آزمون کلموگروف - اسمیرنوف شاخص‌های اندازه‌گیری شده

| متغیرها | Z | Sig |
|--------------------|-------------------|-------|
| فرسودگی شغلی | ۰.۸۶۱ | ۰.۴۰۸ |
| ابعاد فرسودگی شغلی | خستگی عاطفی | ۰.۸۱۲ |
| | شخصیت زدایی | ۱.۳۰۶ |
| | فقدان موفقیت فردی | ۱.۲۷۲ |
| دل‌بستگی شغلی | ۱.۰۰۰ | ۰.۲۷۰ |
| طفره‌روی سازمانی | ۰.۸۷۳ | ۰.۴۳۲ |

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول (۳) نتیجه آزمون برای هر متغیر بیانگر طبیعی بودن توزیع داده‌ها بود، بنابراین استفاده از آزمون‌های پارامتریک بلا مانع بود.

جدول (۴) رابطه‌ی فرسودگی شغلی را با طفره‌روی سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد.

جدول (۴): بررسی رابطه فرسودگی شغلی با طفره روی سازمانی

| شاخصهای آماری متغیرها | میانگین | انحراف استاندارد | ضریب همبستگی پیرسون | نتیجه |
|-----------------------|---------|------------------|---------------------|----------|
| فرسودگی شغلی | ۵.۰۵۰ | ۱.۰۷۴ | $r = ۰.۵۷۸$ | معنی دار |
| طفره روی سازمانی | ۲.۹۰۷ | ۰.۸۰۲ | $Sig = ۰.۰۰۱$ | است |
| خستگی عاطفی | ۴.۹۶۲ | ۱.۱۱۳ | $r = ۰.۵۶۲$ | معنی دار |
| طفره روی سازمانی | ۲.۹۰۷ | ۰.۸۰۲ | $Sig = ۰.۰۰۱$ | است |
| شخصیت زدایی | ۴.۹۸۹ | ۱.۰۴۱ | $r = ۰.۵۷۹$ | معنی دار |
| طفره روی سازمانی | ۲.۹۰۷ | ۰.۸۰۲ | $Sig = ۰.۰۰۱$ | است |
| فقدان موفقیت فردی | ۵.۱۸۶ | ۱.۱۵۸ | $r = ۰.۵۸۸$ | معنی دار |
| طفره روی سازمانی | ۲.۹۰۷ | ۰.۸۰۲ | $Sig = ۰.۰۰۱$ | است |

براساس نتایج جدول (۴) بین فرسودگی شغلی با طفره روی سازمانی با ضریب همبستگی ۰.۵۷۸؛ بین خستگی عاطفی با طفره روی سازمانی با ضریب همبستگی ۰.۵۶۲؛ بین شخصیت-زدایی با طفره روی سازمانی با ضریب همبستگی ۰.۵۷۹ و بین فقدان موفقیت فردی با طفره روی سازمانی با ضریب همبستگی ۰.۵۸۸ در سطح $\alpha = ۰/۰۱$ ، رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد.

جدول (۵) ضرایب مدل رگرسیون

| سطح معناداری | t | ضرایب استاندارد شده | ضرایب استاندارد نشده | | ابعاد |
|--------------|-------|---------------------|----------------------|-------|-------------|
| | | Beta | خطای معیار | بتا | |
| ۰.۰۰۴ | ۳.۰۳۱ | ۰.۳۰۷ | ۰.۰۸۹ | ۰.۲۰۸ | خستگی عاطفی |

| | | | | | |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------------------|
| ۰.۰۰۱ | ۳.۹۲۵ | ۰.۳۷۴ | ۰.۰۹۵ | ۰.۲۴۱ | مسخ شخصیت |
| ۰.۰۰۱ | ۴.۶۹۱ | ۰.۴۱۶ | ۰.۱۰۴ | ۰.۲۶۹ | فقدان موفقیت فردی |

همان‌گونه که جدول (۵) نشان می‌دهد طفره‌روی سازمانی تحت تأثیر نمره کل ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان) قرار دارند و می‌توانند در معادله رگرسیونی باقی بمانند که به ترتیب خستگی ۰.۳۰۷، شخصیت ۰.۳۷۴ و فقدان موفقیت فردی ۰.۴۱۶ طفره‌روی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور را پیش‌بینی کنند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط فرسودگی شغلی با طفره‌روی سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور بود. نتایج تحقیق حاضر نشان داد فرسودگی شغلی با طفره‌روی سازمانی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور ارتباط معناداری دارد.

سالوآگینی و همکاران (۲۰۱۷) در مقاله مروری خود عوارض فرسودگی شغلی را در سه دسته جسمانی، روانی و شغلی طبقه‌بندی کرد. آن‌ها در توصیف عوارض شغلی فرسودگی شغلی به این موارد اشاره می‌کنند: نارضایتی شغلی، غیبت، مطالبات شغلی، منابع شغلی و عدم امنیت شغلی (۲۲). جانگوم، و همکاران (۲۰۱۳) در توصیف نتایج فرسودگی شغلی بیان می‌کند که فردی که دچار فرسودگی شغلی شده است به دلیل چالش‌های رفتاری، شناختی و فیزیولوژیک که باید با آن مواجه شود، قادر نیست نتایج مطلوبی به بار بیاورد (۳۰). چونگ و مونروئه (۲۰۱۳) بیان کردند که ابهام نقش، تضاد نقش و تنش ناشی از شغل پیشگامان مهمی برای فرسودگی شغلی هستند. ابهام نقش در ابتدا بر ادراک کارکنان از شغل و تنش ناشی از شغل تأثیر می‌گذارد و تنش ناشی از شغل با فرسودگی شغلی در ارتباط است، که به نوبه خود باعث کاهش سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان می‌شود. کارمندان ناراضی و ناآشنا به احتمال زیاد به دنبال اشتغال جایگزین هستند (۳۱). سینگ (۲۰۱۰) در توصیف نتایج فرسودگی شغلی، کاهش تعهد شغلی را از مهم‌ترین عوارض آن بیان کرد (۳۲). بنازیچ و روزیچ (۲۰۱۳) نیز کاهش رضایت شغلی را از عوارض فرسودگی شغلی بیان کردند (۳۳). گرجی (۲۰۱۱) نیز در بیان نتایج فرسودگی شغلی آن را یکی از متغیرهای موثر بر عملکرد شغلی توصیف کرد (۳۴).

از سوی دیگر نتایج مطالعاتی که به بررسی عوامل موثر بر طفره‌روی در میان کارکنان پرداخته‌اند مشخص ساخته‌اند که طفره‌روی شغلی نیز همچون فرسودگی شغلی با کاهش تعهد شغلی (۳۵)؛ تضاد نقش (۳)؛ نارضایتی شغلی (۳۶)؛ و امنیت شغلی (۳۷) در ارتباط است.

براساس این نتایج به نظر می‌رسد عواملی که تحت تأثیر فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند، زمینه‌ی بروز و افزایش رفتارهای طفره‌روی را در کارکنان فراهم می‌کنند. هر دو سازه‌ی فرسودگی شغلی و طفره‌روی سازمانی از دسته عوامل اثرگذار بر عملکرد شغلی می‌باشند و موجب کاهش عملکرد را فراهم می‌کنند (۳۴ و ۳۸). از سوی دیگر هم فرسودگی شغلی و هم طفره‌روی اجتماعی تحت تأثیر عواملی هستند که ماهیت آن‌ها انگیزشی بوده و تحت تأثیر انگیزش قرار می‌گیرند (۱۷، ۳۹ و ۴۰). بنابراین عوامل انگیزشی از جمله عوامل مهمی هستند که فرسودگی شغلی را با طفره‌روی اجتماعی ارتباط می‌دهند. یافته دیگر تحقیق حاضر نشان دهنده‌ی ارتباط خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، شخصیت زدایی، کاهش موفقیت فردی) با طفره‌روی سازمانی بود.

خستگی عاطفی به معنای تحلیل انرژی یا منابع عاطفی و هیجانی است که به عنوان متغیر اصلی برای فهم فرایند فرسودگی

شغلی در نظر گرفته می‌شود (۴۱). خستگی برخاسته از احساس تنش و ناکامی در جریان نگرانی افراد از ناتوانی در انجام دادن فعالیت‌ها و حفظ عملکرد شغلی همانند گذشته است (۴۲) خستگی عاطفی به عنوان شرایطی توصیف شده، که در آن منابع روانی کارکنان به حدی تقلیل می‌یابد که آنها دیگر قادر به ارائه خدمات خودشان نیستند (۴۳). سپنگ و همکاران (۲۰۱۷) عواطف منفی و از جمله خستگی عاطفی را یکی از عوامل مهم موثر بر بروز طفره‌روی اجتماعی بیان کردند (۴۴). عواطف منفی به معنای حالت‌های روحی و روانی است که بر نگرش فرد نسبت به پیرامونش، تأثیر منفی دارد. نگرش‌ها احساسات عاطفی هستند که مردم پیرامون پدیده‌ها دارند. نگرش‌ها متمایزترین و ضروری‌ترین مفهوم در روانشناسی اجتماعی معاصر هستند (۴۵). عواطف منفی را می‌توان شامل اضطراب، غم، احساس گناه و زودرنجی دانست (۴۶). هریک از این عوامل می‌توانند در صورت احساس شدن موجب کاهش میزان تعهد فرد به سازمان و افزایش طفره‌روی اجتماعی و کم کاری شوند. هونگ و همکاران (۲۰۰۹) نشان دادند که عواطف به شکل معناداری بر شرایط کاری فرد، تأثیر گذار است و نگرش او را نسبت به سازمان را تغییر می‌دهد (۴۷). همچنین نتیجه پژوهش پابین و موريسن (۲۰۰۲) نشان داد که عواطف منفی می‌تواند بر تعهد سازمانی اثرگذار باشد (۴۸) که خود عاملی موثر در بروز طفره‌روی می‌باشد.

مسخ شخصیت به «واکنشی ناامید کننده و هولناک» نسبت به افرادی که معمولاً گیرنده خدمات یا مراقبت‌های یک شخص هستند، اشاره دارد (۴۹). مسخ شخصیت (اغلب به بدبینی آشکار اشاره دارد) یا نمایش نگرش منفی به مشتریان، همکاران یا مدیران، در کارکنان وقتی ایجاد می‌شود که آنها عدم کنترل بر جنبه‌های کلیدی شغل خود، مانند خواسته‌های شغل را درک می‌کنند (۵۰). مسخ شخصیت یک سبک ناکارآمد مقابله با عوامل استرس زا مربوط به کار است (۵۱). نتایج تحقیقات صورت گرفته نشان می‌دهد که شخصیت‌زدایی با متغیرهایی همچون تضاد نقش (۵۲ و ۵۳) و تعهد شغلی (۵۰) ارتباط دارد. طبق گفته‌های شوفلی و همکاران (۲۰۰۲) مسخ شخصیت به طور کلی نشان‌دهنده یک نگرش سرد، غیرصمیمی و بی تفاوت نسبت به شغل و سازمان است (۵۴). در مقایسه با رفتارهای اجتماعی و نوع دوستی، مسخ شخصیت می‌تواند رفتار ضد اجتماعی تلقی شود. طبق گفته‌های ترنر و ولنتاین (۲۰۰۱)، ابعاد اساسی کدهای اخلاقی و اخلاقی در سازمان از یک طرف با نوع-دوستی، همکاری و مراقبت مشخص می‌شود، و از سوی دیگر با مسخ شخصیت، بدبینی و بی اعتمادی (۵۵).

فیض، شرفی و شول (۲۰۱۶) در پژوهش خود نشان دادند که طفره‌روی اجتماعی با بی تفاوتی سازمانی ارتباط معناداری دارد. به نظر می‌رسد مسخ شخصیت با توسعه‌ی حس بی تفاوتی و نیز کاهش تعهد شغلی در کارکنان موجب طفره‌روی اجتماعی در آنان می‌شود (۵۶).

کاهش موفقیت فردی که در تحقیق حاضر با طفره‌روی در کارکنان ارتباط دارد احتمالاً به پایا بودن احساس موفقیت فردی مرتبط است که توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه آن است که فرد احساس می‌کند عملکردش با موفقیت همراه نیست. به عبارت دقیق‌تر، در این مؤلفه، عملکرد یا موفقیت «ادراکی» فرد مخدوش می‌شود و نه عملکرد و موفقیت واقعی او (۵۷). وقتی افراد معتقدند که تلاش آنها از کوششی که همکارانشان انجام می‌دهند قابل تشخیص نیست، ممکن است احساس کنند با توجه به اینکه فرصت‌هایی برای دستیابی به موفقیت شخصی در آینده وجود ندارد بنابراین بهتر است تلاش را کاهش دهیم و این مورد زمینه ساز افزایش طفره‌روی در کارکنان می‌گردد.

براساس نتایج تحلیل رگرسیون فقدان موفقیت فردی بیشترین قدرت پیش‌بینی کنندگی طفره-روی را در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان‌های غرب کشور دارد.

احساس فقدان یا کاهش موفقیت فردی بیشتر نتیجه شکستن و تمسخر نگرش نسبت به فرد است. اگر فرد در ضمن

ارزیابی عملکرد خود در مدت زمان طولانی و نه فوراً، این تصور را نداشته باشد که در کار خود موفق و شایسته است، به این معناست که او آخرین مرحله از این بعد فرسودگی را تجربه می‌کند. فرسودگی شخصیت جدیدی را برای کارمند ایجاد می‌کند. او نسبت به کارآفرینی فاصله دارد، فاقد اعتماد به نفس است، از مسئولیت فرار می‌کند و با کارایی کم وفق می‌یابد (۲۵).

در یک نگاه کلی فرسودگی شغلی و طفره‌روی اجتماعی دو سازه‌ای هستند که بر عملکرد کارکنان تاثیر می‌گذارند. نتایج این تحقیق نشان داد کارکنانی که به فرسودگی شغلی دچار می‌شوند، احتمال بیشتری دارد که از زیر بار مسئولیت‌هایی که در سازمان برای آن‌ها تعیین شده است شانه خالی کنند. بنابراین کاهش زمینه‌های فرسودگی شغلی می‌تواند همزمان طفره روی اجتماعی را در کارکنان کاهش دهد. به نظر می‌رسد شناخت دقیق ابعاد طفره‌روی اجتماعی در کارکنان نیازمند گسترده‌تری می‌باشد که ابعاد فردی، روانشناختی و سازمانی موثر بر طفره‌روی را به خوبی مشخص سازد

منابع

اسامی منبع انگلیسی

- ۱- Katzenbach JR, Smith DK. The rules for managing cross-functional reengineering teams. *Planning Review*. ۱۹۹۳ Feb ۱;۲۱(۲):۱۲-۳.
- ۲- Ilgen DR. Teams embedded in organizations: Some implications. *American Psychologist*. ۱۹۹۹ Feb;۵۴(۲):۱۲۹.
- ۳- Zhu M. Perception of social loafing, conflict, and emotion in the process of group development. Unpublished doctoral dissertation. University of Minnesota. Minnesota.
- ۴- George JM. Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*. ۱۹۹۲ Mar ۱;۳۵(۱):۱۹۱-۲۰۲.
- ۵- Thompson RB, Thornton B. Gender and theory of mind in preschoolers' group effort: Evidence for timing differences behind children's earliest social loafing. *The Journal of social psychology*. ۲۰۱۴ Nov ۲;۱۵۴(۶):۴۷۵-۹.
- ۶- Lee PC, Chen CM, Liou KT. Using citizens' leadership behaviors to enhance worker motivation: reducing perceived social loafing in a coproductive tax service program. *Public Performance & Management Review*. ۲۰۱۵ Dec ۱۰;۳۹(۱):۱۷۲-۹۷.
- ۷- Vveinhardt J, Banikonytė J. Managerial solutions that increase the effect of group synergy and reduce social loafing. *Management of Organizations: Systematic Research*. ۲۰۱۷ Dec ۱;۷۸(۱):۱۰۹-۲۹.
- ۸- Hoon H, Tan TM. Organizational citizenship behavior and social loafing: The role of personality, motives, and contextual factors. *The Journal of psychology*. ۲۰۰۸ ۱۰;۱۴۲(۱):۸۹-۱۰۸.
- ۹- Smith BN, Kerr NA, Markus MJ, Stasson MF. Individual differences in social loafing: Need for cognition as a motivator in collective performance. *Group Dynamics: Theory, Research, and Practice*. ۲۰۰۱ Jun;۵(۲):۱۵۰.

- ۱۰- Stark EM, Shaw JD, Duffy MK. Preference for group work, winning orientation, and social loafing behavior in groups. *Group & Organization Management*. ۲۰۰۷ Dec;۳۲(۶):۶۹۹-۷۲۳.
- ۱۱- Liden RC, Wayne SJ, Jaworski RA, Bennett N. Social loafing: A field investigation. *Journal of management*. ۲۰۰۴ Apr;۳۰(۲):۲۸۰-۳۰۴.
- ۱۲- Kidwell RE, Robie C. Withholding effort in organizations: Toward development and validation of a measure. *Journal of Business and Psychology*. ۲۰۰۳ □□□ ۱□۱۷(۴):۵۳۷-۶۱.
- ۱۳- Murphy SM, Wayne SJ, Liden RC, Erdogan B. Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human relations*. ۲۰۰۳ Jan;۵۶(۱):۶۱-۸۴.
- ۱۴- Lount Jr RB, Wilk SL. Working harder or hardly working? Posting performance eliminates social loafing and promotes social laboring in workgroups. *Management Science*. ۲۰۱۴ Jan ۲;۶۰(۵):۱۰۹۸-۱۰۶.
- ۱۵- Noreen S, Saleem M, Mumtaz S. Social loafing and its counteracting strategies in Pakistan. *Global Journal of Human Resource Management* ۲۰۱۷ Feb; ۵(۲): ۲۵-۳۷.
- ۱۶- Latané B, Williams K, Harkins S. Many hands make light the work: The causes and consequences of social loafing. *Journal of personality and social psychology*. ۱۹۷۹ Jun;۳۷(۶):۸۲۲.
- ۱۷- Karau SJ, Williams KD. Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of personality and social psychology*. ۱۹۹۳ Oct; ۶۵(۴):۶۸۱.
- ۱۸- Schippers MC. Social loafing tendencies and team performance: The compensating effect of agreeableness and conscientiousness. *Academy of Management Learning & Education*. ۲۰۱۴ Mar;۱۳(۱):۶۲-۸۱.
- ۱۹- Ozan MB. A study on primary schoolteacher burnout levels: the northern Cyprus case. *Education*. ۲۰۰۹ Jun ۱;۱۲۹(۴):۶۹۲-۷۰۳.
- ۲۰- Bhanugopan R, Fish A. An empirical investigation of job burnout among expatriates. *Personnel Review*. ۲۰۰۶ Jul ۱;۳۵(۴):۴۴۹-۶۸.
- ۲۱- Siegall M, McDonald T. Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*. ۲۰۰۴ Jun ۱;۳۳(۳):۲۹۱-۳۰۱.
- ۲۲- Salvagioni DA, Melanda FN, Mesas AE, González AD, Gabani FL, de Andrade SM. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PloS one*. ۲۰۱۷ Oct ۴□۱۲(۱۰):□۰۱۸۵۷۸۱.
- ۲۳- Ochoa P. Impact of burnout on organizational outcomes, the influence of legal demands: the case of Ecuadorian physicians. *Frontiers in psychology*. ۲۰۱۸ May ۴;۹:۶۶۲.
- ۲۴- Chen J, Hsien HC, Chin N, Kuang Ho T. A study into the impact of occupational burnout on the job performance of enterprises' employees. *The Journal of Global Business Management*. ۲۰۱۶ Nov ۲۲(۲), ۱۷۳-۱۸۵.

- ۲۵- Uysal HT. The Effect of Social Loafing Perception to Workers' Feelings of Burnout in Organisations. *NMIMS Management Review*. ۲۰۱۹ Jan ۳۶. ۶۹-۸۴.
- ۲۶- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, Schaufeli WB, Schwab RL. Maslach burnout inventory. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press; ۱۹۸۶. ۲۱: ۳۴۶۳-۳۴۶۴
- ۲۷- Filian E. Survey of relationship between job burnout and transfer check styles in nurses. [Master's Thesis]. Tehran: Tarbiat Moallem University; ۱۹۹۲. Persian.
- ۲۸- Shahbaziyanikhonig A, Mesrabadi J, Eftekharifar N. The role of occupational motivation and job procrastination in predicting job burnout the employees of Ahar city hospital . *Iran Occupational Health*. ۲۰۱۷ Dec; ۱۴ (۵): ۲۷-۳۵.
- ۲۹- Damghanian H, Musavidavoodi S, Fartash K. Investigating the Relationship between Organization Justice and Social Loafing: Case Study. *Organizational Culture Management*, ۲۰۱۵; ۱۳(۱): ۱۱۵-۱۳۳.
- ۳۰- Jankome PK, Mangoriand M, Ritacco G. The impact of stress and burnout on employees' performance at Botswana power corporation. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. ۲۰۱۳; ۵(۶): ۷۹۵-۸۲۴.
- ۳۱- Chong VK, Monroe GS. The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants' turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting & Finance*. ۲۰۱۵ Mar; ۵۵(۱): ۱۰۵-۳۲.
- ۳۲- Singh P. Antecedents and consequences of job burnout among Indian software developers (Doctoral dissertation, IIT Kharagpur).
- ۳۳- Benazić D, Ružić E. The relationship between job-related burnout and job satisfaction in personal selling. *Izvorni znanstveni članak*. ۲۰۱۳ Jul ۲۴: ۸۳-۹۲.
- ۳۴- Gorji M. The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*. ۲۰۱۱ Nov ۱۱(۴): ۲۴۳.
- ۳۵- Abesi S, Samani A. Identifying Factors affecting the Phenomenon of Organizational loafing; Using Structural Equation Modeling & Delphi Techniques. *International Journal of Business and Development Studies*. ۲۰۱۷ Oct ۱; ۹(۱): ۱۱۳-۳۰.
- ۳۶- Fazeli SS, Bamdad Soofi J, Safari Nia M, Mazyaki A, Arjmand O. Identification of factors affecting social loafing among employees of private sector using causal cognitive maps. *Management Research in Iran*. ۲۰۱۸ Dec ۲۲ (۳): ۷۵-۱۰۳.
- ۳۷- Akgunduz Y, Eryilmaz G. Does turnover intention mediate the effects of job insecurity and co-worker support on social loafing?. *International Journal of Hospitality Management*. ۲۰۱۸ Jan ۱; ۶۸: ۴۱-۹.
- ۳۸- Ahmad A, Jamshid S, ur Rehman K. EMERGENCE OF SOCIAL LOAFING AND EMPLOYEE PERFORMANCE IN SERVICES SECTOR: EMPIRICAL INVESTIGATION OF TELECOM SECTOR. *International Journal of Management Research and Emerging Sciences*. ۲۰۱۷ Jan ۸(۱): ۱۱۹-۱۲۶.
- ۳۹- Qureshi S. The relationship between work motivation, burnout and intention to leave for the top level managers of garment industry (a case study of Indian

garment industry). *International Journal of Human Resource Studies*. ۲۰۱۳ Oct ۱; ۳(۴): ۱۲۸.

۴۰- Györfy Z, Birkás E, Sándor I. Career motivation and burnout among medical students in Hungary-could altruism be a protection factor?. *BMC medical education*. ۲۰۱۶ Dec; ۱۶(۱): ۱۸۲.

۴۱- Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of advanced nursing*. ۲۰۱۰ Dec; ۶۶(۱۲): ۲۷۳۲-۴۲.

۴۲- Arshadi N, Neisi A, Esmaeili I. The mediating role of work motivation in the relationship between emotional exhaustion and job performance based on conservation of resources model. *Journal of Behavioral Sciences* ۲۰۱۴ Jan; ۷(۴): ۱۳-۴.

۴۳- Avolio BJ, Gardner WL, Walumbwa FO, Luthans F, May DR. Unlocking the mask: A look at the process by which authentic leaders impact follower attitudes and behaviors. *The leadership quarterly*. ۲۰۰۴ Dec ۱; ۱۵(۶): ۸۰۱-۲۳.

۴۴- Singh S, Wang H, Zhu M. Perceptions of Social Loafing in Groups: Role of Conflict and Emotions. Available at SSRN ۳۱۳۲۸۷۱. ۲۰۱۷ Nov ۱.

۴۵- Bohner G, Dickel N. Attitudes and attitude change. *Annual Review of Psychology*. ۲۰۱۱ Aug ۶۲, ۳۹۱-۴۱۷.

۴۶- Watson D, Clark LA, Tellegen A. Development and validation of brief measures of positive and negative affect: the PANAS scales. *Journal of personality and social psychology*. ۱۹۸۸ Jun; ۵۴(۶): ۱۰۶۳.

۴۷- Hung TK, Chi NW, Lu WL. Exploring the relationships between perceived coworker loafing and counterproductive work behaviors: The mediating role of a revenge motive. *Journal of Business and Psychology*. ۲۰۰۹ Sep ۱; ۲۴(۳): ۲۵۷-۷۰.

۴۸- Payne RL, Morrison D. The differential effects of negative affectivity on measures of well-being versus job satisfaction and organizational commitment. *Anxiety, Stress & Coping*. ۲۰۰۲ Jan ۱; ۱۵(۳): ۲۳۱-۴۴.

۴۹- Leiter MP. Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational behavior*. ۱۹۹۱ Mar; ۱۲(۲): ۱۲۳-۴۴.

۵۰- Hollet-Haudebert S, Mulki JP, & Fournier C. Neglected burnout dimensions: Effect of depersonalization and personal non-accomplishment on organizational commitment of salespeople. *Journal of Personal Selling and Sales Management*, ۲۰۱۱ Sep; ۳۱(۴), ۴۱۱-۴۲۸.

۵۱- Snyder JL, Claffey Sr GF, Cistulli MD. How similar are real estate agents and human-service workers? A study of real estate agents' responses to distressed clients. *The Journal of Business Communication* (۱۹۷۳). ۲۰۱۱ Jul; ۴۸(۳): ۳۰۰-۱۸.

۵۲- Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*. ۱۹۹۶ Apr; ۸۱(۲): ۱۲۳.

۵۳- Piko BF. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*. ۲۰۰۶ Mar ۱;۴۳(۳):۳۱۱-۸.

۵۴- Schaufeli WB, Salanova M, González-Romá V, Bakker AB. The measurement of engagement and burnout: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness studies*. ۲۰۰۲ Mar ۱;۳(۱):۷۱-۹۲.

۵۵- Turner JH, Valentine SR. Cynicism as a fundamental dimension of moral decision-making: A scale development. *Journal of Business Ethics*. ۲۰۰۱ Nov ۱۰۳۴(۲):۱۲۳-۳۶.

۵۶- Feiz D, Sharafi V, Shool H. Investigating th Relationship between Occupational Prestige and Soldiering by Considering Intermediate Role of Organizational Indifference. *Organizational Resources Management Researchs*. ۲۰۱۶ □□□ ۱۵□۶(۳):۱۰۷-۲