

## ارتباط فرسودگی شغلی با طفره روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غرب کشور

شکوفه محمدی بی ابری<sup>۱</sup>، بهرام یوسفی<sup>۲</sup>، رضا صابونچی<sup>۳</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی دکترا، مدیریت ورزشی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

<sup>۲</sup> دانشیار، دانشگاه رازی، کرمانشاه.

<sup>۳</sup> استادیار مدیریت ورزشی، واحد بروجرد، دانشگاه آزاد اسلامی، بروجرد، ایران.

نام نویسنده مسئول:

بهرام یوسفی

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۶/۲۷

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۹/۱۵

### چکیده

طفره روی اجتماعی یکی از عوامل از بین رفتن بهره‌وری در محیط کار است. تحقیقات زیادی برای شناخت عوامل زمینه‌ساز طفره روی اجتماعی انجام شده است. هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط فرسودگی شغلی با طفره روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غرب کشور بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غرب کشور (کرمانشاه، 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 طفره روی 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 طفره روی اجتماعی در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های 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 طفره روی را در کارکنان کاهش دهد.

**واژگان کلیدی:** طفره روی سازمانی، فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، شخصیت‌زدایی، کاهش موفقیت فردی.

**مقدمه**

محبوبیت استفاده از گروه های کار در سازمان ها طی یک دهه گذشته به طور قابل توجهی افزایش یافته است. گروه های کاری مبتنی بر تیم در طیف وسیعی از کارها استفاده می شوند و به یک ویژگی تقریباً ضروری در سازمان ها تبدیل شده اند (۱) این افزایش استفاده از گروه ها باعث شده است تا تحقیقات در زمینه بهره وری و عدم بهره وری گروه مورد توجه قرار گیرد (۲). به طور ویژه ای حجم وسیعی از مطالعات بر روی طفره روی در سازمان منعطف شده اند. طفره روی اجتماعی، 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 طفره روی اجتماعی در زمینه ی گروه را نمی توان نادیده گرفت (۳). طفره روی اجتماعی یک دلیل مشخص از بین رفتن بهره وری در محیط کار است که به یک تلاش جمعی نیاز دارد (۴). طفره روی اجتماعی موضوعی چند بعدی و زمینه ای برای تحقیقات روان-شناسان اجتماعی، دانشگاهیان و متخصصان سازمانی است. برخی از مطالعات نشان می دهد که طفره-روی اجتماعی یک رفتار عادی است که در انواع مختلف فعالیت های گروهی مشاهده می شود (۵) و دستیابی به نتایج بهتر را در فعالیت های اجتماعی مختل می کند (۶). وینهاردت و بانیکونیتته (۲۰۱۷) این مسئله را در مورد مکانیسم های به حداقل رساندن اثرات سوء طفره روی اجتماعی مطرح کردند که طفره روی اجتماعی نتیجه پیچیده جنبه های روانشناختی، اصول مرتبط با شرکت و اصول فردی است (۷).

در تلاش برای کشف توضیحی برای طفره روی اجتماعی، تحقیقات زیادی انجام شده است. براساس نتایج تحقیقات طفره روی اجتماعی تحت تاثیر عوامل فردی و موقعیتی قرار می گیرد. 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)، مقایسه های اجتماعی (۱۴)، وظیفه سازمانی (۱۵).

براساس نظریه تاثیر اجتماعی که بر روابط در گروه تمرکز می کند: «میزان فشار اجتماعی که به فرد در گروه وارد می شود 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 طفره روی اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته است و اشاره شده است که دلیل افزایش گرایش به طفره روی اجتماعی کاهش سطح وظیفه هر عضو گروه به دنبال افزایش اندازه گروه است (۱۷). با این حال بیان شده است که به دلیل طفره روی یکی از اعضای گروه، دیگران بار کاری بیشتری را تحمل می کنند (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 در سال ۱۹۷۴ به عنوان خستگی عاطفی و احساس ضعف و ناتوانی تعریف شده است و در سال های اخیر، به طور وسیعی در حوزه روانشناسی کاربردی و بهداشت حرفه ای مورد پژوهش قرار گرفته است (۲۰). رایج ترین تعریف فرسودگی شغلی که در مطالعات فرسودگی به طور گسترده از آن استفاده می شود، تعریف مسلش (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 می شود و در اثر استرس شغلی شدید بوجود می آید (۲۱).

محققان تلاش کرده اند تا عوارض مختلف ناشی از فرسودگی شغلی را شناسایی کنند. سالواجیونی و همکاران (۲۰۱۷) در مقاله ی مروری خود سه دسته عوارض جسمانی، روانشناختی و شغلی را برای فرسودگی شغلی ذکر کردند. فرسودگی شغلی یک پیش بینی کننده 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 تجربه های درد، خستگی طولانی مدت، سردرد، مشکلات دستگاه گوارش، مشکلات تنفسی، صدمات شدید و مرگ و میر زیر ۴۵ سال. اثرات روانشناختی فرسودگی شغلی شامل بی خوابی، 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 به عنوان نتایج شغلی فرسودگی شغلی شناخته شدند (۲۲).

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

ادارات ورزش و جوانان به عنوان یک سازمان ورزشی، نقش مهمی در برنامه ریزی و توسعه ورزش در سطوح استان ها دارند که تاکنون سطوح طفره روی کارکنان در میان آن ها بررسی نشده است. گاهی حتی اهمیت آن در سازمان های ورزشی نادیده گرفته می شود. این موضوع می تواند عواقب ناگواری از قبیل کاهش بهره وری را در سازمان به همراه داشته باشد. بنابراین نیازمند توجه جدی از سوی مدیران سازمان های ورزش و جوانان می باشد. با توجه به موارد گفته شده هدف تحقیق حاضر تعیین ارتباط فرسودگی شغلی با طفره روی سازمانی در میان کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غرب کشور می باشد.

## روش پژوهش

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

جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های 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 دقیق تر تعداد ۲۲۵ پرسشنامه در بین کارکنان توزیع گردید. در نهایت با توجه به تعداد پرسشنامه های تکمیل و برگشت داده شده، حجم نمونه معادل ۲۰۳ تعیین گردید.

به منظور گردآوری داده های 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، پدیده های شخصیت زدایی و فقدان موفقیت فردی در چهارچوب فعالیت حرفه ای پرداخته است. نمره گذاری مواد این پرسشنامه بر اساس مقیاس لیکرت ۷ درجه ای صورت می گیرد. مسلش و همکاران ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰،۹، شخصیت زدایی ۰،۷۹ و موفقیت فردی را ۰،۷۱ گزارش کرده اند (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 کرده اند (۲۸). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و همکاران ۰،۸۲ محاسبه گردید. همچنین طفره روی اجتماعی با استفاده از پرسشنامه طفره روی 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 سازه ای آن را تأیید کرد (۲۹). در تحقیق حاضر ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه طفره روی جورج ۰،۷۹ محاسبه گردید.

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

## یافته های پژوهش

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

جدول ۱- آمار توصیفی شرکت کنندگان

| درصد فراوانی | فراوانی | شاخصهای آماری   |            |
|--------------|---------|-----------------|------------|
| %۷۴,۸        | ۱۵۲     | مرد             | جنسیت      |
|              |         | زن              |            |
| %۲۹,۱        | ۵۹      | مجرد            | وضعیت تاهل |
|              |         | متاهل           |            |
| %۲۳,۱۵       | ۴۷      | زیر ۳۰ سال      | سن         |
|              |         | ۳۱ تا ۴۰ سال    |            |
|              |         | ۴۱ تا ۵۰ سال    |            |
|              |         | بیشتر از ۵۰ سال |            |
| %۸,۴         | ۱۷      | جمع             |            |
| %۱۰۰         | ۲۰۳     |                 |            |

براساس آمار توصیفی ارائه شده در جدول ۱- بیشتر از ۷۴٪ شرکت کنندگان در پژوهش مرد بوده اند؛ بیش از ۷۰٪ متاهل و بیش از ۳۶٪ بین ۳۱ تا ۴۰ سال سن داشته اند. میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق در جدول ۲ آورده شده است.

جدول (۲): میانگین و انحراف استاندارد متغیرهای تحقیق

| انحراف استاندارد | میانگین | متغیرها           |                    |
|------------------|---------|-------------------|--------------------|
| ۱,۰۷۴            | ۵,۰۵۰   | فرسودگی شغلی      |                    |
| ۱,۱۱۳            | ۴,۹۶۲   | خستگی عاطفی       | ابعاد فرسودگی شغلی |
| ۱,۰۴۱            | ۴,۹۸۹   | شخصیت زدایی       |                    |
| ۱,۱۵۸            | ۵,۱۸۶   | فقدان موفقیت فردی |                    |
| ۰,۸۰۲            | ۲,۹۰۷   | طفره روی سازمانی  |                    |

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 شخصیت زدایی 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 طفره روی سازمانی ۲,۹۰۷ بدست آمدند. دامنه امتیاز برای عدالت سازمانی و طفره روی 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 کولموگروف - اسمیرنوف شاخص‌های اندازه گیری شده

| Sig   | Z     | متغیرها      |                    |
|-------|-------|--------------|--------------------|
| ۰,۴۰۸ | ۰,۸۶۱ | فرسودگی شغلی |                    |
| ۰,۵۲۵ | ۰,۸۱۲ | خستگی عاطفی  | ابعاد فرسودگی شغلی |
|       |       | شخصیت زدایی  |                    |
| ۰,۱۳۶ | ۱,۳۰۶ |              |                    |

|       |       |                   |
|-------|-------|-------------------|
| ۰,۱۵۸ | ۱,۲۷۲ | فقدان موفقیت فردی |
| ۰,۲۷۰ | ۱,۰۰۰ | دلبستگی شغلی      |
| ۰,۴۳۲ | ۰,۸۷۳ | طفره روی سازمانی  |

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول (۳) نتیجه آزمون برای هر متغیر بیانگر طبیعی بودن توزیع داده ها بود، بنابراین استفاده از آزمون های پارامتریک بلامانع بود.

جدول (۴) رابطه ی فرسودگی شغلی را با طفره روی سازمانی با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون نشان می دهد.

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            | $r = ۰,۵۷۸$<br>$Sig = ۰,۰۰۱$ | معنی دار است |
| طفره روی سازمانی      | ۲,۹۰۷   | ۰,۸۰۲            |                              |              |
| خستگی عاطفی           | ۴,۹۶۲   | ۱,۱۱۳            | $r = ۰,۵۶۲$<br>$Sig = ۰,۰۰۱$ | معنی دار است |
| طفره روی سازمانی      | ۲,۹۰۷   | ۰,۸۰۲            |                              |              |
| شخصیت زدایی           | ۴,۹۸۹   | ۱,۰۴۱            | $r = ۰,۵۷۹$<br>$Sig = ۰,۰۰۱$ | معنی دار است |
| طفره روی سازمانی      | ۲,۹۰۷   | ۰,۸۰۲            |                              |              |
| فقدان موفقیت فردی     | ۵,۱۸۶   | ۱,۱۵۸            | $r = ۰,۵۸۸$<br>$Sig = ۰,۰۰۱$ | معنی دار است |
| طفره روی سازمانی      | ۲,۹۰۷   | ۰,۸۰۲            |                              |              |

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     | ضرائب استاندارد نشده |            | ابعاد             |
|--------------|-------|----------------------|------------|-------------------|
|              |       | Beta                 | خطای معیار |                   |
| ۰,۰۰۴        | ۳,۰۳۱ | ۰,۳۰۷                | ۰,۰۸۹      | خستگی عاطفی       |
| ۰,۰۰۱        | ۳,۹۲۵ | ۰,۳۷۴                | ۰,۰۹۵      | مسخ شخصیت         |
| ۰,۰۰۱        | ۴,۶۹۱ | ۰,۴۱۶                | ۰,۱۰۴      | فقدان موفقیت فردی |

همان گونه که جدول (۵) نشان می دهد طفره روی سازمانی تحت تأثیر نمره کل ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان) قرار دارند و می توانند در معادله رگرسیونی باقی بمانند که به ترتیب خستگی ۰,۳۰۷، شخصیت ۰,۳۷۴ و فقدان موفقیت فردی ۰,۴۱۶ طفره روی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های غرب کشور را پیش بینی کنند.

## بحث و نتیجه گیری

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.

سالواگیونی و همکاران<sup>۱</sup> (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 می‌کند: نارضایتی شغلی، غیبت، مطالبات شغلی، منابع شغلی و عدم امنیت شغلی (۲۲). جانگوم، و همکاران<sup>۲</sup> (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<sup>۳</sup> (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<sup>۴</sup> (۲۰۱۰) در توصیف نتایج فرسودگی شغلی، کاهش تعهد شغلی را از مهم‌ترین عوارض آن بیان کرد (۳۲). بنازیچ و روزیچ<sup>۵</sup> (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 تاثیر 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 تاثیر عواملی هستند که ماهیت آن‌ها انگیزشی بوده و تحت تاثیر 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). سینگ و همکاران<sup>۶</sup> (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

1. Salvagioni et al

2. Jankome, et al

3. Chong, Monroe

4. Singh

5. Benazić, & Ružić

6. Singh, et al

معاصر هستند (۴۵). عواطف منفی را می توان شامل اضطراب، غم، احساس گناه و زودرنجی دانست (۴۶). هریک از این عوامل می توانند در صورت احساس شدن موجب کاهش میزان تعهد فرد به سازمان و افزایش طفره روی اجتماعی و کم کاری شوند. هونگ و همکاران<sup>۷</sup> (۲۰۰۹) نشان دادند که عواطف به شکل معناداری بر شرایط کاری فرد، تأثیر گذار است و نگرش او را نسبت به سازمان را تغییر می دهد (۴۷). همچنین نتیجه پژوهش پاین و موريسن<sup>۸</sup> (۲۰۰۲) نشان داد که عواطف منفی می تواند بر تعهد سازمانی اثرگذار باشد (۴۸) که خود عاملی موثر در بروز طفره روی می باشد.

مسخ شخصیت به «واکنشی ناامید کننده و هولناک» نسبت به افرادی که معمولاً گیرنده خدمات یا مراقبت های 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 می شود که آنها عدم کنترل بر جنبه های کلیدی شغل خود، مانند خواسته های شغل را درک می کنند (۵۰). مسخ شخصیت یک سبک ناکارآمد مقابله با عوامل استرس زا مربوط به کار است (۵۱). نتایج تحقیقات صورت گرفته نشان می دهد که شخصیت زدایی با متغیرهایی همچون تضاد نقش (۵۲ و ۵۳) و تعهد شغلی (۵۰) ارتباط دارد. طبق گفته های شوفلی و همکاران<sup>۹</sup> (۲۰۰۲) مسخ شخصیت به طور کلی نشان دهنده یک نگرش سرد، غیرصمیمی و بی تفاوت نسبت به شغل و سازمان است (۵۴). در مقایسه با رفتارهای اجتماعی و نوع دوستی، مسخ شخصیت می تواند رفتار ضد اجتماعی تلقی شود. طبق گفته های ترنر و ولنتاین<sup>۱۰</sup> (۲۰۰۱)، ابعاد اساسی کدهای اخلاقی و اخلاقی در سازمان از یک طرف با نوع دوستی، همکاری و مراقبت مشخص می شود، و از سوی دیگر با مسخ شخصیت، بدبینی و بی اعتمادی (۵۵). فیض، شرفی و شول (۲۰۱۶) در پژوهش خود نشان دادند که طفره روی اجتماعی با بی تفاوتی سازمانی ارتباط معناداری دارد. به نظر می رسد مسخ شخصیت با توسعه ی حس بی تفاوتی و نیز کاهش تعهد شغلی در کارکنان موجب طفره روی اجتماعی در آنان می شود (۵۶).

کاهش موفقیت فردی که در تحقیق حاضر با طفره روی 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 می کند عملکردش با موفقیت همراه نیست. به عبارت دقیق تر، در این مؤلفه، عملکرد یا موفقیت «ادراکی» فرد مخدوش می شود و نه عملکرد و موفقیت واقعی او (۵۷). وقتی افراد معتقدند که تلاش آنها از کوششی که همکارانشان انجام می دهند قابل تشخیص نیست، ممکن است احساس کنند با توجه به اینکه فرصت هایی برای دستیابی به موفقیت شخصی در آینده وجود ندارد بنابراین بهتر است تلاش را کاهش دهیم و این مورد زمینه ساز افزایش طفره روی در کارکنان می گردد. براساس نتایج تحلیل رگرسیون فقدان موفقیت فردی بیشترین قدرت پیش بینی کنندگی طفره روی را در کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان های 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 می کند. فرسودگی شخصیت جدیدی را برای کارمند ایجاد می کند. او نسبت به کارآفرینی فاصله دارد، فاقد اعتماد به نفس است، از مسئولیت فرار می کند و با کارایی کم وفق می یابد (۲۵). در یک نگاه کلی فرسودگی شغلی و طفره روی اجتماعی دو سازه ای هستند که بر عملکرد کارکنان تأثیر می گذارند. نتایج این تحقیق نشان داد کارکنانی که به فرسودگی شغلی دچار می شوند، احتمال بیشتری دارد که از زیر بار مسئولیت هایی که در سازمان برای آنها تعیین شده است شانه خالی کنند. بنابراین کاهش زمینه های فرسودگی شغلی می تواند همزمان طفره روی اجتماعی را در کارکنان کاهش دهد. به نظر می رسد شناخت دقیق ابعاد طفره روی اجتماعی در کارکنان نیازمند گسترده تری می باشد که ابعاد فردی، روانشناختی و سازمانی موثر بر طفره روی را به خوبی مشخص سازد.

7. Hung, et al

8. Payne &amp; Morrison

9. Schaufeli et al

10. Turner and Valentine

## منابع و مراجع

- [1] Katzenbach JR, Smith DK. The rules for managing cross-functional reengineering teams. *Planning Review*. 1993 Feb 1;21(2):12-3.
- [2] Ilgen DR. Teams embedded in organizations: Some implications. *American Psychologist*. 1999 Feb;54(2):129.
- [3] Zhu M. Perception of social loafing, conflict, and emotion in the process of group development. Unpublished doctoral dissertation. University of Minnesota. Minnesota.
- [4] George JM. Extrinsic and intrinsic origins of perceived social loafing in organizations. *Academy of Management Journal*. 1992 Mar 1;35(1):191-202.
- [5] 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*. 2014 Nov 2;154(6):475-9.
- [6] 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*. 2015 Dec 1;39(1):172-97.
- [7] Vveinhardt J, Banikonytė J. Managerial solutions that increase the effect of group synergy and reduce social loafing. *Management of Organizations: Systematic Research*. 2017 Dec 1;78(1):109-29.
- [8] Hoon H, Tan TM. Organizational citizenship behavior and social loafing: The role of personality, motives, and contextual factors. *The Journal of psychology*. 2008 Jan 1;142(1):89-108.
- [9] 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*. 2001 Jun;5(2):150.
- [10] Stark EM, Shaw JD, Duffy MK. Preference for group work, winning orientation, and social loafing behavior in groups. *Group & Organization Management*. 2007 Dec;32(6):699-723.
- [11] Liden RC, Wayne SJ, Jaworski RA, Bennett N. Social loafing: A field investigation. *Journal of management*. 2004 Apr;30(2):285-304.
- [12] Kidwell RE, Robie C. Withholding effort in organizations: Toward development and validation of a measure. *Journal of Business and Psychology*. 2003 Jun 1;17(4):537-61.
- [13] Murphy SM, Wayne SJ, Liden RC, Erdogan B. Understanding social loafing: The role of justice perceptions and exchange relationships. *Human relations*. 2003 Jan;56(1):61-84.
- [14] Lount Jr RB, Wilk SL. Working harder or hardly working? Posting performance eliminates social loafing and promotes social laboring in workgroups. *Management Science*. 2014 Jan 2;60(5):1098-106.
- [15] Noreen S, Saleem M, Mumtaz S. Social loafing and its counteracting strategies in Pakistan. *Global Journal of Human Resource Management* 2017 Feb; 5(2): 25-37.
- [16] 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*. 1979 Jun;37(6):822.
- [17] Karau SJ, Williams KD. Social loafing: A meta-analytic review and theoretical integration. *Journal of personality and social psychology*. 1993 Oct; 65(4):681.



- [18] Schippers MC. Social loafing tendencies and team performance: The compensating effect of agreeableness and conscientiousness. *Academy of Management Learning & Education*. 2014 Mar;13(1):62-81.
- [19] Ozan MB. A study on primary schoolteacher burnout levels: the northern Cyprus case. *Education*. 2009 Jun 1;129(4):692-703.
- [20] Bhanugopan R, Fish A. An empirical investigation of job burnout among expatriates. *Personnel Review*. 2006 Jul 1;35(4):449-68.
- [21] Siegall M, McDonald T. Person-organization value congruence, burnout and diversion of resources. *Personnel Review*. 2004 Jun 1;33(3):291-301.
- [22] 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*. 2017 Oct 4;12(10):e0185781.
- [23] Ochoa P. Impact of burnout on organizational outcomes, the influence of legal demands: the case of Ecuadorian physicians. *Frontiers in psychology*. 2018 May 4;9:662.
- [24] 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*. 2016 Nov 22(2), 173-185.
- [25] Uysal HT. The Effect of Social Loafing Perception to Workers' Feelings of Burnout in Organisations. *NMIMS Management Review*. 2019 Jan 36. 69-84.
- [26] Maslach C, Jackson SE, Leiter MP, Schaufeli WB, Schwab RL. *Maslach burnout inventory*. Palo Alto, CA: Consulting psychologists press; 1986. 21: 3463-3464
- [27] Filian E. Survey of relationship between job burnout and transfer check styles in nurses. [Master's Thesis]. Tehran: Tarbiat Moallem University; 1992. Persian.
- [28] Shahbaziankhonig 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*. 2017 Dec; 14 (5): 27-35.
- [29] Damghanian H, Musavidavoodi S, Fartash K. Investigating the Relationship between Organization Justice and Social Loafing: Case Study. *Organizational Culture Management*, 2015; 13(1): 115-133.
- [30] 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*. 2013;5(6):795-824.
- [31] 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*. 2015 Mar;55(1):105-32.
- [32] Singh P. Antecedents and consequences of job burnout among Indian software developers (Doctoral dissertation, IIT Kharagpur).
- [33] Benazić D, Ružić E. The relationship between job-related burnout and job satisfaction in personal selling. *Izvorni znanstveni članak*. 2013 Jul 24:83-92.
- [34] Gorji M. The Effect of Job Burnout Dimension on Employees' Performance. *International Journal of Social Science and Humanity*. 2011 Nov 1;1(4):243.
- [35] 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*. 2017 Oct 1;9(1):113-30.
- [36] 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*. 2018 Dec 22 (3) :75-103.

- [37] 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*. 2018 Jan 1;68:41-9.
- [38] 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*. 2017 Jan 8(1): 119-126.
- [39] 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*. 2013 Oct 1;3(4):128.
- [40] Györfy Z, Birkás E, Sándor I. Career motivation and burnout among medical students in Hungary-could altruism be a protection factor?. *BMC medical education*. 2016 Dec;16(1):182.
- [41] Laschinger HK, Grau AL, Finegan J, Wilk P. New graduate nurses' experiences of bullying and burnout in hospital settings. *Journal of advanced nursing*. 2010 Dec;66(12):2732-42.
- [42] Arshadi N, Neisi A, Esmaili 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* 2014 Jan; 7(4):13-4.
- [43] 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*. 2004 Dec 1;15(6):801-23.
- [44] Singh S, Wang H, Zhu M. Perceptions of Social Loafing in Groups: Role of Conflict and Emotions. Available at SSRN 3132871. 2017 Nov 1.
- [45] Bohner G, Dickel N. Attitudes and attitude change. *Annual Review of Psychology*. 2011 Aug 62, 391-417.
- [46] 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*. 1988 Jun;54(6):1063.
- [47] 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*. 2009 Sep 1;24(3):257-70.
- [48] Payne RL, Morrison D. The differential effects of negative affectivity on measures of well-being versus job satisfaction and organizational commitment. *Anxiety, Stress & Coping*. 2002 Jan 1;15(3):231-44.
- [49] Leiter MP. Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational behavior*. 1991 Mar;12(2):123-44.
- [50] 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*, 2011 Sep; 31(4), 411-428.
- [51] 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* (1973). 2011 Jul;48(3):300-18.
- [52] Lee RT, Ashforth BE. A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of applied Psychology*. 1996 Apr;81(2):123.
- [53] Piko BF. Burnout, role conflict, job satisfaction and psychosocial health among Hungarian health care staff: A questionnaire survey. *International journal of nursing studies*. 2006 Mar 1;43(3):311-8.

- [54] 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*. 2002 Mar 1;3(1):71-92.
- [55] Turner JH, Valentine SR. Cynicism as a fundamental dimension of moral decision-making: A scale development. *Journal of Business Ethics*. 2001 Nov 1;34(2):123-36.
- [56] 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*. 2016 Nov 15;6(3):107-28.
- [57] Saatchi M. *Productivity psychology*. 2009. Tehran: Virayesh press.