



Research Article

The Effect of the Perceived Organizational Climate on Job Burnout According to the Moderating Role of Social Support in the Employees of Selected Health Centers in Arak City

Atefeh Nobakht¹ , Azita Salarian^{1,2,*} , Nader Khalesi³ 

¹ MSc Student, Department of Health and Medical Services Management, Faculty of Management, Islamic Azad University/Electronic Unit, Tehran, Iran

² Health Services Management Department, Faculty of Management, Islamic Azad University / Islamic Azad Medical Sciences Unit, Tehran, Iran

³ Department of Health Services Management, Tehran Islamic Azad University, Health Economics Policy Research Center, Tehran, Iran

* **Corresponding author:** Department of Health and Medical Services Management, Faculty of Management, Islamic Azad University/Electronic Unit, Tehran, Iran. Email: azita_salarian@yahoo.com

DOI: [10.61186/jams.27.5.296](https://doi.org/10.61186/jams.27.5.296)

How to Cite this Article:

Nobakht A, Salarian A, Khalesi N. The Effect of the Perceived Organizational Climate on Job Burnout According to the Moderating Role of Social Support in the Employees of Selected Health Centers in Arak City. *J Arak Uni Med Sci.* 2025;27(5): 296-302. DOI: [10.61186/jams.27.5.296](https://doi.org/10.61186/jams.27.5.296)

Received: 05.08.2024

Accepted: 26.10.2024

Keywords:

Job burnout;
Perceived organizational climate;
Social support

© 2024 Arak University of Medical Sciences

Abstract

Introduction: In a stressful work environment, individuals experience burnout; meanwhile, social support helps to reduce burnout. Therefore, the current research has investigated the effect of organizational climate on the burnout of employees of selected healthcare centers in Arak City, considering the moderating role of social support in 2023.

Methods: The current research is applied, exploratory, and developmental in terms of purpose. Random sampling and based on Cochran's formula from 134 healthcare workers working in the health center, the questionnaire was completed. Demographic information forms, Maslach's (1993) job burnout questionnaire, Halpin and Kraft's (1963) organizational climate questionnaire, and Zimmet's (1988) perceived social support questionnaire were used to collect data. The results of model structure reliability tests, Cronbach's alpha values, composite reliability values, and rho_a, which indicate the internal correlation of questions of a variable within the model, are higher than 0.7 and have acceptable structure reliability. All the values of the HTMT index were less than the permissible value of 0.9 and were at a satisfactory level. Consequently, this test also confirmed the divergent validity.

Results: The results with $P > 0.001$ and a 99% confidence level of the organizational atmosphere had an inverse effect on emotional burnout and depersonalization and directly impacted individual success. The perceived social support variable did not have a moderating role on the causal relationship of organizational climate with emotional burnout and depersonalization and its direction was reversed. However, it had a strengthening role in individual success and direct direction. In other words, people with more social support have more powerful personal success and vice versa.

Conclusions: Organizational climate is one of the variables of job burnout, and people with higher social support have less job burnout. Therefore, it is suggested that managers conduct in-service training focusing on the components of job burnout and perceived organizational climate. In addition, friendly relations should be established with employees to increase social support, and rewards and welfare measures should be granted.

تأثیر جو سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل کننده حمایت اجتماعی در کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک

عاطفه نوبخت^۱، آزیتا سالاریان^{۲،۱*}، نادر خالصی^۳

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی/ واحد الکترونیکی، تهران، ایران
^۲ گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی/ واحد علوم پزشکی آزاد اسلامی، تهران، ایران
^۳ گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی آزاد اسلامی تهران، مرکز تحقیقات سیاست گذاری اقتصاد سلامت، تهران، ایران

* نویسنده مسئول: آزیتا سالاریان، گروه مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی/ واحد الکترونیکی، تهران، ایران. ایمیل: azita_salarian@yahoo.com

DOI: 10.61186/jams.27.5.296

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۵/۱۵	چکیده
تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۸/۵	مقدمه: در محل کار پرتنش، کارکنان دچار فرسودگی شغلی می‌گردند، در ضمن حمایت اجتماعی، باعث کاهش فرسودگی شغلی خواهد شد. لذا، پژوهش حاضر، تأثیر جو سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک با توجه به نقش تعدیل کننده حمایت اجتماعی در سال ۱۴۰۲ را بررسی نمود.
واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی؛ جو سازمانی ادراک شده؛ حمایت اجتماعی درک شده	روش کار: پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی، اکتشافی و توسعه‌ای است. نمونه‌گیری بصورت تصادفی و بر اساس فرمول کوکران از ۱۳۴ مراقب سلامت شاغل در پایگاه سلامت، پرسشنامه تکمیل گردید. برای گردآوری داده‌ها، از فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی، پرسشنامه فرسودگی شغلی Maslach (۱۹۹۳)، پرسشنامه جوسازمانی Halpin و Kraft (۱۹۶۳) و پرسشنامه حمایت اجتماعی ادراک شده Zimmet (۱۹۸۸) استفاده شد. نتایج آزمون‌های پایایی سازه مدل، مقادیر آلفای کرونباخ، مقادیر پایایی ترکیبی و ρ_a که بیانگر همبستگی درونی سؤالات یک متغیر داخل مدل هستند، بالاتر از مقدار ۰/۷ بوده و از پایایی سازه قابل قبول برخوردار است. کلیه مقادیر شاخص HTMT کمتر از ۰/۹ و در سطح قابل قبول بودند و بر این اساس روایی واگرا با این آزمون نیز مورد تأیید قرار گرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از نرم‌افزار SmartPLS استفاده گردید.
تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی اراک محفوظ است.	یافته‌ها: نتایج با $P < ۰/۰۰۱$ و سطح اطمینان ۹۹ درصد جو سازمانی بر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت، تأثیر معکوس و بر موفقیت فردی تأثیر مستقیم داشت. متغیر حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت نقش تعدیل کننده نداشت و جهت آن معکوس بود، ولی با موفقیت فردی و در جهت مستقیم، نقش تقویت کننده داشت. به عبارتی، افراد با حمایت اجتماعی بیشتر، موفقیت فردی قوی‌تری دارند و برعکس.
	نتیجه‌گیری: جو سازمانی، زمینه‌ساز فرسودگی شغلی است و افراد با حمایت اجتماعی بالاتر، در مقابله با مشکلات، فرسودگی شغلی پایین‌تری دارند. لذا پیشنهاد می‌شود مدیران، آموزش‌های ضمن خدمت با تمرکز بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و جو سازمانی ادراک شده برگزار کنند. ضمناً جهت برقراری روابط دوستانه با کارکنان جهت افزایش حمایت اجتماعی، به اعطای پاداش و اقدامات رفاهی، اقدام نمایند.
	ارجاع: نوبخت عاطفه، سالاریان آزیتا، خالصی نادر. تأثیر جو سازمانی ادراک شده بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل کننده حمایت اجتماعی در کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک. مجله دانشگاه علوم پزشکی اراک ۲۷؛ ۱۴۰۳؛ (۵): ۲۹۶-۳۰۲.

مقدمه

پزشک خانواده شهری را در ارائه بهتر خدمات سلامت یاری می‌کند. رضایت مراقبین سلامت عامل مهمی در ارائه جامع‌تر و کیفی‌تر خدمات سلامت می‌باشد. از عوامل و مؤلفه‌های سازمانی مؤثر بر رفتار کارکنان، جو سازمانی (Organizational Climate) و رابطه آن با فرسودگی شغلی (Job Burnout) است (۳).

مهم‌ترین و حیاتی‌ترین دارایی هر سازمان، نیروی انسانی ماهر و کارآمد است، که امکان موفقیت و رسیدن به اهداف سازمان را میسر می‌سازد (۱). از طرفی تمام افراد جامعه باید دسترسی برابر و یکسان به خدمات بهداشتی و درمانی داشته باشند (۲). مراقب سلامت به عنوان دستیار،

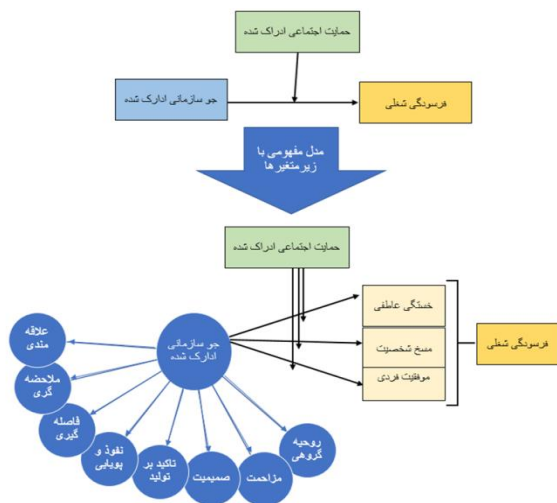
عوامل استرس‌زای شغلی باعث افزایش فرسودگی شغلی می‌شود، که منجر به کاهش کیفیت مراقبت‌های بهداشتی می‌گردد (۱۸).

از آنجایی که رفتار انسان در محیط سازمانی وابسته به عوامل حاکم و شکل‌دهنده فضای سازمان است، در صورتی که مدیران به اهمیت خدمات کادر بهداشتی و نیروی انسانی شاغل در سازمان توجه بیشتری داشته باشند، می‌توانند با ارتقای تعهد سازمانی کارکنان بهداشت و درمان و پیشگیری از فرسودگی آنان، کیفیت ارائه خدمات را به حد اکثر برسانند. تأثیر جو سازمانی بر فرسودگی شغلی در مطالعات قبلی بررسی شده و تأثیر آن قابل انکار نیست اما در این میان نقش عوامل دیگر مورد بررسی قرار نگرفته است. حمایت اجتماعی ادراک شده بر اساس مطالعات انجام شده بر فرسودگی شغلی اثرگذار است. از طرفی تاکنون مطالعه‌ای بر روی کادر بهداشت در اراک انجام نشده است. لذا این مطالعه با هدف بررسی تأثیر جو سازمانی بر فرسودگی شغلی با توجه به نقش تعدیل‌گر حمایت‌های اجتماعی ادراک شده در کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک سال ۱۴۰۲ انجام شد.

روش کار

این مطالعه از نوع توصیفی-تحلیلی، بر اساس هدف، کاربردی و به لحاظ زمان بصورت مقطعی و در پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک سال ۱۴۰۲ انجام شد.

در این مطالعه «جو سازمانی ادراک شده» به عنوان متغیر مستقل و «فرسودگی شغلی» به عنوان متغیر وابسته و «حمایت اجتماعی ادراک شده» نقش تعدیل‌کننده در رابطه بین متغیر مستقل و وابسته را ایفا می‌کند (مدل مفهومی شکل ۱).



شکل ۱. مدل مفهومی برگرفته از مطالعه Maslach, مطالعه Halpin و Kraft و مطالعه Zimmet و همکاران

شرایط ورود به مطالعه، شامل ایرانی بودن، داشتن سابقه حداقل یکسال کار، شاغل در کادر بالینی، مقطع تحصیلی بالاتر از دیپلم، عدم مصرف داروهای روانپزشکی، عدم تجربه بحران یا سوگواری طی ۶ ماه گذشته بود.

تنش و استرس موجود در هر شغلی (۴)، منجر به نارضایتی از کار و فرسودگی شغلی می‌شود که باعث تأثیر منفی بر سلامت روان کارکنان می‌گردد (۵). ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (ناتوانی و ضعف)، مسخ شخصیت (نگرش منفی نسبت به مراجعین و تحریک‌پذیری) و فقدان موفقیت فردی (کاهش بهره‌وری، روحیه پایین و ناتوانی در تطبیق) است (۶). فرسودگی شغلی به عنوان مشکلی شایع در نظام سلامت، منجر به غیبت از کار، ترک شغل و قصد ترک شغل، کاهش کیفیت زندگی، کاهش سطح عملکردی و کم شدن کیفیت مراقبت‌های ارائه شده بهداشتی و درمانی، امنیت مددجو و همچنین کاهش تعهد به سازمان می‌شود (۷). شرایط محیط کاری و حجم کار، از جمله عوامل تعیین‌کننده فرسودگی شغلی است (۸).

جو سازمان، به ساختار و شرایط حاکم بر سازمان اشاره کرده و در برگیرنده ویژگی‌های محیط کاری است که نیروی انسانی در آن مشغول به فعالیت است و بر اثر تعامل کارکنان با یکدیگر و با مدیریت بطور مثبت یا منفی پی‌ریزی می‌شود و ادارا رسمی و غیر رسمی است که بر متغیرهای دیگر سازمان اثر می‌گذارد (۹). جو سازمانی مناسب ادراک شده، ارتباط معنی‌داری با سطوح پایین‌تر فرسودگی شغلی، افسردگی و اضطراب دارد (۱۰). وجود حمایت‌های اجتماعی (Social Support) در محیط کاری، خصوصاً از جانب مدیریت سبب افزایش توانایی فرد در مقابله با استرس، افزایش کارایی در محیط کاری، افزایش رضایتمندی شغلی و کاهش تحلیل و فرسودگی روانی می‌گردد (۱۱).

ادراک حمایت اجتماعی احساس ارزشمند بودن را به فرد می‌دهد و معنای میزان برخورداری از محبت، همراهی و توجه اعضاء خانواده، دوستان و سایر افراد را دربردارد (۱۲). بنابراین در مواجهه با عوامل مشکل‌زای زندگی، برخورداری از حمایت اجتماعی به عنوان یک عامل محافظتی تلقی می‌شود که میزان احتمال موفقیت فرد را در غلبه بر این عوامل تنش‌زا افزایش می‌دهد (۱۳). افزایش میزان بارکاری ذهنی و فرسودگی شغلی مراقبین سلامت، نیاز به انجام مداخلات روان‌شناسی داشته و انجام اقدامات حمایتی برای حفظ سلامتی کارکنان ضروری است (۱۴).

اگرچه پژوهش‌های مختلفی در خصوص رابطه جو سازمانی، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی صورت پذیرفته است؛ اما تاکنون مطالعه جامعی که این متغیرها را در کنار هم بررسی نماید، انجام نشده است (۱۵).

مطالعه خاکی گودرزی و همکاران در سال ۲۰۲۲، رابطه معنی‌دار و معکوس بین حمایت اجتماعی و خود کنترلی با فرسودگی شغلی را عنوان نمود (۱۶).

نتایج مطالعه مسرور رودسری و همکاران در سال ۲۰۱۸، خستگی عاطفی با کلیه ابعاد جو سازمانی درک شده به جز روحیه گروهی و فاصله‌گیری همبستگی معنی‌دار آماری داشته، و با بعد مزاحمت همبستگی معکوس و با بقیه ابعاد همبستگی مستقیم را بیان نمود (۱۷).

نتیجه مطالعه Chen و همکاران سال ۲۰۲۲، حمایت سازمانی، تعهد کاری و عدم رضایت شغلی در پیش‌بینی منفی فرسودگی شغلی ادراک شده را نشان داد (۵). نتایج مطالعه عاشوری سال ۲۰۱۷ نشان داد، عواملی مانند سبک مدیریت و رهبری، حجم کاری و مقابله با نیازهای بیماران و خانواده‌های‌شان، با استرس و فرسودگی شغلی مرتبط است. همچنین

و ۸ گویه موفقیت فردی) می‌باشد. نمره شدت هر سؤال به وسیله درجه‌بندی هرگز (۰)، خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، متوسط به بالا (۴)، زیاد (۵) و خیلی زیاد (۶) تعیین شده است. کسب نمرات بالاتر در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت و نیز کسب نمرات پایین‌تر در بعد موفقیت فردی، نشان‌دهنده بالاتر بودن فرسودگی شغلی است. در بعد خستگی عاطفی نمره کمتر از ۲۵ برای شدت خستگی عاطفی کم، نمره ۲۶-۳۹ برای شدت خستگی عاطفی متوسط و نمره بیشتر از ۴۰ برای شدت خستگی عاطفی زیاد در نظر گرفته شد. در بعد مسخ شخصیت نمره کمتر از ۶ برای شدت مسخ شخصیت کم، نمره ۷-۱۴ برای شدت مسخ شخصیت متوسط و بیشتر از ۱۵ برای شدت مسخ شخصیت زیاد در نظر گرفته شد. در بعد موفقیت فردی نمره بیشتر از ۴۴ برای شدت کم، ۳۷-۴۳ برای شدت متوسط و نمره کمتر از ۳۶ برای شدت زیاد مدنظر بود. پرسشنامه جو سازمانی Halpin و Kraft (۱۹۶۳)، شامل ۳۲ گویه و ۸ ابعاد است که از روحیه گروهی (۴ گویه)، مزاحمت (۴ گویه)، صمیمیت (۴ گویه)، علاقه‌مندی (۴ گویه)، ملاحظه‌گری (۴ گویه)، فاصله‌گیری (۴ گویه)، نفوذ و یویایی (۴ گویه) و تأکید بر تولید (۴ گویه) تشکیل شده است. حداقل نمره جو سازمانی، ۳۲ و حداکثر ۱۶۰ است. برای به دست آوردن نمره کلی پرسشنامه، نمره تمامی گویه‌ها با یکدیگر جمع خواهند شد که برای هر یک از ابعاد هشت‌گانه میانگین مربوط محاسبه می‌شود. در هر بعد نمرات ۹-۹/۴ سطح پایین، نمرات ۱۰/۹-۱۴ سطح متوسط و ۲۰-۱۵ به عنوان سطح بالا است و در پایان نیز نمره بین ۶۴-۳۲، مشخصه جو سازمانی ضعیف و نمره بین ۹۶-۶۵، جو سازمانی متوسط بوده و نمره بالاتر از ۹۷، جو سازمانی، قوی می‌باشد.

پرسشنامه حمایت اجتماعی درک شده Zimmet (۱۹۸۸)، به منظور سنجش حمایت اجتماعی ادراک شده فرد استفاده شده است. این پرسشنامه یک ابزار ۱۲ ماده‌ای است و حمایت اجتماعی را از سه منبع خانواده، اجتماع و دوستان، در اندازه‌های هفت درجه‌ای از (۱) کاملاً مخالفم) تا (۷) کاملاً موافقم) می‌سنجد. حداقل و حداکثر نمره فرد در کل مقیاس به ترتیب ۱۲ و ۸۴ و در هر یک از زیرمقیاس‌های حمایت خانوادگی، اجتماعی و دوستان به ترتیب ۴ و ۲۸ محاسبه می‌شود. نمره بالاتر نشان‌دهنده حمایت اجتماعی ادراک شده بیشتر است.

بعد از جمع‌آوری اطلاعات، تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار Smart pls به روش توصیفی جداول، توزیع فراوانی (برای متغیرهای کیفی) و شاخص‌های عددی میانگین و انحراف معیار، برای بررسی متغیرهای کمی از محاسبات مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده می‌شود و سطح معنی‌داری آزمون ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

یافته‌ها

بر اساس یافته‌های جدول ۱، جو سازمانی بر خستگی عاطفی تأثیر معکوس و معنی‌دار داشت.

جدول ۱. نتایج آزمون فرضیه اول پژوهش

فرضیه اول پژوهش	ضریب پتا	T	P	نتیجه
جو سازمانی ← خستگی عاطفی	-۰/۴۸۸	۶/۵۸۱	< ۰/۰۰۱	تأیید

ابتدای پژوهش، برای بررسی فرسودگی شغلی و جو سازمانی در جامعه مورد پژوهش، مطالعه‌ای در نمونه‌ای کوچک شامل ۲۰ نفر انجام شد تا از نتایج آن در تحقیق پیش‌رو استفاده شود. مشخص گردید میانگین نمرات در بعد خستگی عاطفی ۵۹/۹۰ بود که نمره ۲۷ بالاتر، بیانگر سطح بالای خستگی عاطفی می‌باشد. در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر، نشان‌دهنده سطح بالای مسخ شخصیت و میانگین نمرات ۲۰/۶۵ شد. در بعد موفقیت فردی نمره بالای ۴۰ یعنی سطح بالای موفقیت فردی و میانگین نمرات ۶۴/۴۵ بالا بود. در پرسشنامه جو سازمانی ادراک شده نمره کسب شده ۹۰/۶۵ و نشان‌دهنده جو سازمانی ادراک شده متوسط بود.

بعد از مشخص شدن میزان فرسودگی شغلی و جو سازمانی از مطالعه انجام شده فوق، جهت انجام نمونه‌گیری، پس از مشاوره با واحد کارگزینی، به صورت تصادفی ساده نمونه‌گیری آغاز شد، از بین ۴۹ پایگاه سلامت تحت پوشش مرکز بهداشت اراک ۳۲ پایگاه سلامت انتخاب و از بین ۲۰۳ مراقبین سلامت شاغل در پایگاه‌های سلامت، طبق فرمول کوکران از ۱۳۴ نفر از مراقبین سلامت که شرایط ورد به مطالعه را داشتند، پرسشنامه‌ها تکمیل گردید. گردآوری داده‌ها از مهر ۱۴۰۲ آغاز و اطلاعات در نرم‌افزار ثبت گردید.

جهت گردآوری داده‌ها، از فرم اطلاعات جمعیت‌شناختی شامل متغیرهای سن، جنس، وضعیت تأهل، سابقه کار، وضعیت استخدامی، وضعیت اقتصادی، سابقه مصرف دارو، سابقه داشتن بیماری روانی و سابقه داشتن بحران در شش ماه گذشته، پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی ماسلاچ، جو سازمانی ادراک شده Halpin و Kraft و حمایت اجتماعی ادراک شده Zimmet استفاده شد.

در خصوص آزمون پایایی سازه‌ها، کلیه مقادیر آلفای کرونباخ، که نشانگر همبستگی درونی سؤالات یک متغیر خارج از مدل می‌باشد، بیشتر مقدار ۰/۷ بودند. کلیه مقادیر پایایی ترکیبی و rho_a که بیانگر همبستگی درونی سؤالات یک متغیر داخل مدل هستند، بالاتر از مقدار ۰/۷ بودند. بر اساس این یافته‌ها مشخص گردید که مدل پژوهش از پایایی سازه قابل قبول برخوردار است.

در خصوص آزمون‌های روایی سازه‌ها، کلیه مقادیر AVE بیشتر از مقدار ۰/۵ بودند و همچنین، کلیه مقادیر CR از مقادیر AVE متناظر خود بیشتر بودند. بر این اساس مدل از روایی همگرا قابل قبول برخوردار است. نتایج آزمون‌های بارهای عرضی متقاطع، آزمون فورنل لارکر و آزمون HTMT (Fornell-Larcker) برای بررسی روایی واگرا گزارش شدند. نتایج آزمون فورنل و لارکر نشان داد که کلیه مقادیر جذر AVE هر متغیر مکنون از مقادیر همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون بیشتر بودند و نتایج این آزمون نیز نشان داد که مدل پژوهش دارای روایی واگرایی قابل قبول بود. کلیه مقادیر شاخص HTMT کمتر از مقدار قابل قبول ۰/۹ بودند و در سطح قابل قبول بودند و بر این اساس روایی واگرا با این آزمون نیز مورد تأیید قرار گرفت. روی هم رفته بر اساس نتایج سه آزمون بارهای عرضی متقاطع، آزمون فورنل و لارکر و آزمون HTMT گزارش شده، روایی واگرایی مدل پژوهش مورد تأیید بود.

ابزار گردآوری داده‌ها: پرسشنامه فرسودگی شغلی Maslach

(۱۹۹۳)، شامل ۲۲ گویه (۹ گویه خستگی عاطفی، ۵ گویه مسخ شخصیت

بحث

در این پژوهش، فرسودگی شغلی به عنوان یکی از مفاهیم مهم در روانشناسی سازمانی، مورد مطالعه قرار گرفته و اثر جو سازمانی ادراک شده با توجه به نقش تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان پایگاه‌های سلامت منتخب شهرستان اراک بررسی شده است. به طور خلاصه ابعاد جو سازمانی از قبیل مزاحمت، علاقمندی، ملاحظه‌گری، نفوذ و پویایی، روحیه گروهی و فاصله‌گیری به عنوان عوامل پیش‌بینی‌کننده ابعاد فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود. با وجود عدم مطالعات مرتبط در این حیطه به خصوص در قشر مراقبین سلامت مطالعه آشوری مشخص کرد که ۲۸/۴ درصد از متغیر فرسودگی شغلی و ابعاد آن توسط جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغلی و تعهدات فردی تبیین می‌شود (۱۸).

در روش مدل‌سازی معادلات ساختاری واریانس‌محور، ابتدا آزمون‌های مدل بیرونی (تحلیل عاملی تأییدی) برای بررسی روایی (همگرا و واگرا) و پایایی سازه و کیفیت مدل بیرونی بررسی شدند. در گام بعدی برای آزمون فرضیات پژوهش و بررسی دقت و کیفیت پیش‌بینی، نتایج آزمون‌های مدل درونی گزارش شدند. سپس، آزمون‌های مربوط به کیفیت کلی مدل (درونی و بیرونی) انجام شدند. در نهایت، جهت بررسی فرضیات تعدیل‌گر پژوهش حاضر با روش تحلیل تعدیل‌گر حاصل ضریب استفاده شد و نتایج تفاسیر مربوط ارائه گردید.

جهت ارزیابی کیفیت مدل کلی پژوهش از شاخص نیکویی برازش مطابق با رابطه زیر استفاده گردید.

$$GOF = \sqrt{\text{communality} \times R^2}$$

مقدار بدست آمده برابر با ۰/۳۶۵۴۷ بود و با توجه به اینکه از مقدار ۰/۳۵ بیشتر بود، در سطح بسیار قوی ارزیابی گردید. بنابراین، مدل کلی (بیرونی و درونی) دارای کیفیت پیش‌بینی بسیار قوی بود.

برای بررسی صحت، دقت و کیفیت پیش‌بینی‌های انجام شده در آزمون فرضیات در مدل درونی از آزمون‌های تورش واریانس برای متغیرهای برون‌زا، ضریب تعیین و آزمون CV_red استفاده می‌شود. در مدل پژوهش حاضر تنها یک متغیر برون‌زا (جو سازمانی) وجود داشت، بنابراین، آزمون تورش واریانس برای متغیرهای برون‌زا لازم نبود.

بر اساس نتایج به دست آمده با سطح معنی‌داری ۹۹ درصد، تأثیر جو سازمانی بر خستگی عاطفی معنی‌دار و معکوس بود. یعنی هر چه جو سازمانی بالاتر باشد، خستگی عاطفی کمتر خواهد بود و ارتباط تقریباً قوی دارد. بر اساس یافته‌های آماری، جو سازمانی بر مسخ شخصیت تأثیر معکوس و معنی‌دار داشت. بر اساس یافته‌ها، جو سازمانی بر موفقیت فردی تأثیر مستقیم و معنی‌دار داشت. یافته‌ها نشان داد بین مؤلفه‌های موفقیت فردی با خرده مؤلفه‌های جو سازمانی نیز رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. با توجه به نتایج بدست آمده، حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر خستگی عاطفی نقش تعدیل‌کننده نداشت. نتایج نشان داد، حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر مسخ شخصیت، نقش تعدیل‌کننده نداشت. نتایج نشان داد حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر دستاوردهای شخصی نقش

بر اساس جدول ۲، جو سازمانی بر مسخ شخصیت تأثیر معکوس و معنی‌دار داشت.

جدول ۲. نتایج آزمون فرضیه دوم پژوهش

فرضیه دوم پژوهش	ضریب پتا	T	P	نتیجه
جو سازمانی ← مسخ شخصیت	-۰/۴۴۷	۵/۴۹۰	< ۰/۰۰۱	تأیید

طبق یافته‌های جدول ۳، جو سازمانی بر دستاورد شخصی تأثیر مستقیم و معنی‌دار داشت.

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه سوم پژوهش

فرضیه سوم پژوهش	ضریب پتا	T	P	نتیجه
جو سازمانی ← دستاورد شخصی	۰/۳۷۶	۴/۹۵۴	< ۰/۰۰۱	تأیید

با توجه به نتایج بدست آمده از تحلیل تعدیل‌گر حاصل‌ضربی و طبق جدول ۴ مشخص گردید، حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر خستگی عاطفی نقش تعدیل‌کننده نداشت.

جدول ۴. نتایج بررسی مسیر حاصل‌ضربی برای تحلیل تعدیل‌گر در فرضیه چهارم

مسیرها	ضریب مسیر	T	P
تعدیل‌گر در رابطه جو سازمانی و خستگی عاطفی	-۰/۰۱۲	۰/۳۰۸	۰/۷۵۸
تأثیر جو سازمانی بر خستگی عاطفی	-۰/۴۶۲	۵/۶۳۴	< ۰/۰۰۱
تأثیر حمایت اجتماعی بر خستگی عاطفی	-۰/۰۹۰	۱/۰۰۳	۰/۳۱۶

تأثیر حاصل‌ضربی جو سازمانی و حمایت اجتماعی بر مسخ شخصیت با توجه به جدول ۵ نشان داد، حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر مسخ شخصیت نقش تعدیل‌کننده نداشت.

جدول ۵. نتایج بررسی مسیر حاصل‌ضربی برای تحلیل تعدیل‌گر در فرضیه پنجم

مسیرها	ضریب مسیر	T	P
تعدیل‌گر در رابطه جو سازمانی و مسخ شخصیت	۰/۰۵۱	۰/۸۳۷	۰/۴۰۳
تأثیر جو سازمانی بر مسخ شخصیت	-۰/۴۲۱	۴/۸۲۷	< ۰/۰۰۱
تأثیر حمایت اجتماعی بر مسخ شخصیت	-۰/۰۶۵	۰/۸۵۹	۰/۳۹۱

در خصوص تأثیر حاصل‌ضربی جو سازمانی و حمایت اجتماعی درک شده بر دستاورد شخصی با توجه به جدول ۶، نشان داد حمایت اجتماعی درک شده بر رابطه علی جو سازمانی بر دستاوردهای شخصی نقش تعدیل‌کننده داشت. متغیر تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی رابطه علی بین جو سازمانی و دستاورد شخصی را تقویت می‌کند. به عبارتی، در افرادی که حمایت اجتماعی درک شده بیشتری داشتند، تأثیر مستقیم جو سازمانی بر دستاورد شخصی قوی‌تر بود و برعکس.

جدول ۶. نتایج بررسی مسیر حاصل‌ضربی برای تحلیل تعدیل‌گر در فرضیه ششم

مسیرها	ضریب مسیر	T	P
تعدیل‌گر در رابطه جو سازمانی و دستاورد شخصی	۰/۱۴۵	۲/۰۶۹	۰/۰۳۹
تأثیر جو سازمانی بر دستاورد شخصی	۰/۳۷۷	۴/۴۹۵	< ۰/۰۰۱
تأثیر حمایت اجتماعی بر دستاورد شخصی	۰/۰۸۴	۰/۸۶۰	۰/۳۹۰

میزان ادراک آنها از جو سازمانی و حمایت اجتماعی کاهش داشت و برعکس. همچنین بر اساس آمار بین مؤلفه‌های جو سازمانی و مسخ شخصیت، حمایت اجتماعی از نظر آماری معنی‌دار نبوده و نقش تعدیل‌گر ندارد.

یافته‌های آزمون‌ها بین مؤلفه‌های جو سازمانی و موفقیت فردی نشان داد که بین آنها ارتباط معنی‌دار و مستقیم وجود دارد. بدین معنا که هرچه جو سازمانی قوی‌تر باشد، موفقیت فردی بیشتر خواهد بود. علامت ضرایب همبستگی این روابط نشان دادند که رابطه موفقیت فردی با جو سازمانی و حمایت اجتماعی مستقیم بودند. یعنی با افزایش موفقیت فردی در شرکت‌کنندگان، میزان ادراک آنها از جو سازمانی و حمایت اجتماعی نیز افزایش داشت و برعکس. همچنین نتایج نشان داد بین مؤلفه‌های جو سازمانی و دستاوردهای شخصی، متغیر حمایت اجتماعی از نظر آماری معنی‌دار بوده و نقش تعدیل‌گر دارد.

تشکر و قدردانی

این مقاله برگرفته از پایان‌نامه دانشجویی کارشناس ارشد مدیریت خدمات بهداشتی و درمانی با کد 50342312909950118023162771288 و شناسه اخلاق IR.IAU.SRB.REC.1402.417 و مصوبه از دانشگاه آزاد اسلامی - واحد علوم و تحقیقات، می‌باشد.

پس از کسب مجوز از شورای پژوهشی دانشگاه و کسب اجازه از مقامات و مسئولین زیربط جهت ورود به عرصه پژوهش، از افراد جهت شرکت در مطالعه دعوت و فرم رضایت‌نامه مشارکت آگاهانه جهت شرکت در مطالعه (با لحاظ نمودن اهداف و روش کار) ارائه و بعد از تکمیل پرسشنامه از شرکت‌کنندگان قدردانی گردید. به شرکت‌کنندگان در مطالعه در خصوص محرمانه بودن اطلاعات اطمینان داده شد. نتایج پژوهش به واحدهای مورد پژوهش و مسئولین عرصه‌های پژوهشی ارائه گردید. از کلیه پرسنل مرکز بهداشت شهرستان اراک و پایگاه‌های تابعه که ما را در انجام این تحقیق یاری نمودند نهایت سپاسگزاری را داریم.

سهم نویسندگان

نویسنده اول: تهیه پیش‌نویس مقاله و طراحی مطالعه و پاسخگو بودن در تمام جنبه‌های پژوهش. نویسنده دوم و سوم: اصلاح مقاله و کمک به طراحی مقاله و پاسخگو بودن در تمام جنبه‌های پژوهش.

تضاد منافع

نویسندگان هیچ تضاد منافی را اعلام نمی‌کنند.

تعدیل‌کننده و جهت آن مستقیم بود و نشان داد متغیر تعدیل‌کننده حمایت اجتماعی رابطه علی بین جو سازمانی و دستاورد شخصی را تقویت می‌کند. به بیان دیگر، در افرادی که حمایت اجتماعی درک شده بیشتری داشتند، نسبت به آنهایی که ادراک حمایت اجتماعی در آنها کمتر بود، تأثیر مستقیم جو سازمانی بر دستاورد شخصی قوی‌تر بود و برعکس. پژوهش حاضر فقط در مورد مراقبین سلامت زن در شهر اراک انجام شده است. لذا تعمیم نتایج آن به دیگر شهرهای کشور باید با احتیاط انجام شود. از آنجایی که فرسودگی شغلی، مسأله ناهمگون بوده و تحت تأثیر متغیرهای متعددی قرار دارد، بی‌شک عوامل ارثی، روانشناختی و اجتماعی زیادی در بروز و تشدید آن نقش دارند و شاید یکی از مهم‌ترین کاستی‌های این پژوهش، بررسی صرف ابعاد جو سازمانی و حمایت اجتماعی ادراک شده و نادیده گرفتن سایر متغیرهای مؤثر در بروز فرسودگی شغلی و انتخاب مراقبین سلامت خانم به دلیل محدودیت نمونه‌گیری باشد. لذا پیشنهاد می‌شود پژوهش‌های آتی همسو با این موضوع، متغیرهای دیگر تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی را مد نظر قرار داده و تأثیر آن با سایر عوامل روانشناختی مؤثر بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گیرد.

نتیجه‌گیری

جو سازمانی، از متغیرهای الگوی ساختاری فرسودگی شغلی است که بر میزان فرسودگی، تأثیر منفی و معکوس دارد. به عبارتی زمانی که جو سازمانی مناسب نباشد در ایجاد فرسودگی مؤثر است. از طرفی افرادی که از حمایت اجتماعی بالاتری برخوردارند در مقابله با مشکلات کنترل بیشتری بر روی رفتارهای خود داشته که می‌تواند علائم فرسودگی را کاهش دهد.

در ضمن یافته‌ها نشان دادند مؤلفه جو سازمانی با خستگی عاطفی، ارتباط معنی‌دار و معکوسی دارد. یعنی هرچه جو سازمانی بالاتر باشد خستگی عاطفی کمتر خواهد بود و ارتباط تقریباً قوی دارد. این بدان معناست که با افزایش خستگی عاطفی در نمونه‌های پژوهش، میزان ادراک آنها از جو سازمانی و حمایت اجتماعی کاهش داشت و برعکس. همچنین بین مؤلفه‌های جو سازمانی و خستگی عاطفی، حمایت اجتماعی از نظر آماری معنی‌دار نیست و نقش تعدیل‌گر ندارد.

همچنین مؤلفه جو سازمانی با مسخ شخصیت رابطه معنی‌دار و معکوسی را در نتایج آزمون‌ها نشان داد. یعنی هرچه جو سازمانی قوی‌تر باشد، مسخ شخصیت کمتر خواهد بود. علامت ضرایب همبستگی این روابط نشان دادند که رابطه مسخ شخصیت با جو سازمانی و حمایت اجتماعی معکوس بودند. این بدان معناست که با افزایش مسخ شخصیت،

References

- Bigdeli Z, Momeni E, Ghanbari Mehrniyat K. An investigation of the relationship between organizational atmosphere with job burnout and job satisfaction of ahvaz academic librarians [in Persian]. Quarterly Journal of Knowledge and Information Management. 2016;2(4):83-92.
- Karimi I, Salarian A, Anbari Z. A comparative study of equitable access to healthcare services in several developed countries and providing a suitable model for Iran [in Persian]. J Arak Uni Med Sci 2010;12(4):92-104.
- Bahrami MA, Barati O, Ghoroghchian M-S, Montazer-alfaraj R, Ranjbar Ezzatabadi M. Role of organizational climate in organizational commitment: The case of teaching hospitals. Osong Public Health Res Perspect. 2016;7(2):96-100. PMID: 27169007 doi: 10.1016/j.phrp.2015.11.009

4. Mohamed HA, Gaballah S. Study of the relationship between organizational climate and nurses' performance: A university hospital case. researchgate.net. Am Res J Nurs. 2018;6(4):191-7. doi: 10.12691/ajnr-6-4-7
5. Chen W, Zhou S, Zheng W, Wu S. Investigating the relationship between job burnout and job satisfaction among Chinese generalist teachers in rural primary schools: A serial mediation model. Int J Environ Res Public Health. 2022;19(21):14427. PMID: 36361306 doi: 10.3390/ijerph192114427
6. Maslach C, Leiter MP. Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. World Psychiatry. 2016;15(2):103-11. PMID: 27265691 doi: 10.1002/wps.20311
7. Lan Y-L, Huang W-T, Kao C-L, Wang H-J. The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. J Occup Health. 2020;62(1):e12079. PMID: 31407446 doi: 10.1002/1348-9585.12079
8. Ranjbar H, Mojalli M, Namdar Areshtanab H. Job Burnout among Nurses Working in ICUs affiliated to the educational and therapeutic centers of Mashhad University of Medical Sciences [in Persian]. J Torbatheidarieh UnivMed Sci. 2017;5(2):56-61.
9. Yamin Firouz M, Karimkhani Z, Mohammadi M. Investigating the relationship between organizational climate and job burnout of librarians: a case study of public libraries in West Azerbaijan province [in Persian]. Danesh Shenasi. 2019;12(47):96-107.
10. Bronkhorst B, Tummers L, Steijn B, Vijverberg D. Organizational climate and employee mental health outcomes: A systematic review of studies in health care organizations. Health Care Management Review. 2015;40(3):254-71. doi: 10.1097/HMR.000000000000026
11. Safouraei Parizi S, Naderi F, Safouraei Parizi MM. The moderating role of spiritual intelligence in the relationship between social support and death anxiety in COVID-19 patients [in Persian]. Islam Psychol Res. 2020;2(2):159-37.
12. Sadri Damirchi E, Honarmand Ghojebeyglou P, Khakdal Ghojebeyglou S, Amir SMB. The role of cognitive flexibility and perceived social support in predicting suicidal tendency in university students [in Persian]. Rooyesh. 2019;8(5):61-6.
13. Iordachescu DA, Gica C, Vladislav EO, Panaitescu AM, Peltecu G, Furtuna ME, et al. Emotional disorders, marital adaptation and the moderating role of social support for couples under treatment for infertility. Ginekol Pol. 2021;92(2):98-104. PMID: 33448003 doi: 10.5603/GP.a2020.0173
14. Aghaei F, Mohammadi H, Mohammadi A. Investigating the relationship between mental workload and job burnout of health care workers in health centers and collective corona vaccination centers [in Persian]. Journal of Health and Hygiene. 2023;13(4):560-72.
15. Vaezfar S, Azadi M, Akbari Balotanbegan A, Rahimi M. The predictive role of self-efficacy and social support in Nurses' Burnout [in Persian]. Iran Journal of Nursing. 2014;27(90):140-9. doi: 10.29252/ijn.27.90.91.140
16. Khaki Goudarzi A, Sheibanifar R, Mohamadi H, Masoumi K. Determining the contribution of social support and self-control components in predicting job burnout of elementary school principals [in Persian]. Journal of School Counseling. 2022;2(1):6.
17. Masror Roudsary D, Salehi Z, Haghani H. Relationship between job burnout and organizational climate in nurses working in teaching hospitals affiliated to Iran University of Medical Sciences [in Persian]. Iran Journal of Nursing. 2022;35(137):276-89.
18. Ashoori J. Prediction nurse's job burnout based on social capital, perceived social support and organizational citizenship behavior [in Persian]. Pajouhan Sci J. 2017;15(2):13-19. doi:10.21859/psj-15023