

تأثیر سرمایه روان‌شناختی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای فرسودگی هیجانی

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۷/۰۵

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۹/۱۰

اعظم صلواتی^۱، محسن گل‌پرور^۲

از صفحه ۱۲۷ تا ۱۴۸

چکیده

سرمایه روان‌شناختی از متغیرهای برآمده از روان‌شناسی مثبت‌نگر است و ظرفیت نهفته‌ی زیادی برای بررسی و مطالعه در محیط‌های کاری ایران دارد. این پژوهش با هدف بررسی رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی با توجه به نقش فرسودگی هیجانی اجرا شد. این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی و همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کارکنان شرکت برق منطقه‌ای در شهر اصفهان تشکیل دادند که از بین آن‌ها دویست و شانزده نفر به شیوه نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند.

ابزارهای پژوهش شامل پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی (ناگیون و همکاران، ۲۰۱۲)، پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی (مولکی و همکاران، ۲۰۰۶) و پرسش‌نامه عملکرد شغلی (ناگیون و همکاران، ۲۰۱۲) بودند. داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و الگوسازی معادله ساختاری تحلیل شدند. نتایج نشان داد که فرسودگی هیجانی با خودکارآمدی ($p < 0/01$)، خوش‌بینی ($p < 0/05$) و امیدواری ($p < 0/01$) دارای رابطه منفی و معنادار و عملکرد شغلی با هر چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی دارای رابطه مثبت و معنادار است ($p < 0/01$). همچنین نتایج الگوسازی معادله ساختاری نشان داد که از چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی ($p < 0/05$)، امیدواری ($p < 0/01$) و تاب‌آوری ($p < 0/01$) هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم (از طریق فرسودگی هیجانی) با عملکرد شغلی دارای رابطه معنادار هستند. در مجموع نتایج حاصل از این پژوهش نشان می‌دهد که فرسودگی هیجانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای در رابطه بین خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری و عملکرد شغلی هستند. همچنین این نتایج نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی از طریق کاهش سطح فرسودگی هیجانی موجب افزایش سطح عملکرد می‌شود.

کلید واژه‌ها

سرمایه روان‌شناختی، عملکرد شغلی، فرسودگی هیجانی، شرکت برق.

۱ - کارشناس ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، اصفهان، ایران.
۲ - دانشیار دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان (خوراسگان)، نویسنده مسئول. drmgolparvar@gmail.com



مقدمه

سرمایه روان‌شناختی^۱ سازه‌ای مثبت و حالت‌گونه از آمادگی و ظرفیت نهفته برای تحول فردی است که چهار سازه خودکارآمدی^۲، امیدواری^۳، تاب‌آوری^۴ و خوش‌بینی^۵ را تحت پوشش خود دارد (لوتانز و همکاران^۶، ۲۰۱۳). بر اساس شواهد به‌دست آمده از پژوهش‌های گذشته، سرمایه روان‌شناختی در صورت مهیا بودن شرایط قابلیت رشد و تحول را داراست. بنابراین می‌توان زمینه را برای رشد و تعالی سرمایه روان‌شناختی با ایجاد یک فضای مثبت‌نگر به ظرفیت‌های انسانی فراهم کرد (برگیوم و همکاران^۷، ۲۰۱۵). این قابلیت رشد و تحول برای پدیده مثبتی مانند سرمایه روان‌شناختی از زمره مهم‌ترین عواملی بوده که پژوهشگران را از اقلیم‌های جغرافیایی مختلف به این پدیده جذب کرده است. خودکارآمدی به‌عنوان اولین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی متشکل از اطمینان داشتن به توانایی‌های خود برای فائق آمدن بر تکالیف و چالش‌هایی است که فرد با آن روبرو می‌شود. دومین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی یعنی خوش‌بینی متشکل از به‌کارگیری اسناد مثبت و انتظارات مثبت نسبت به رخدادهایی است که در آینده اتفاق می‌افتند. امیدواری به‌عنوان سومین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی ثابت قدم بودن در مسیر اهداف و در زمان ضرورت بازجهت‌گیری به سوی اهداف برای دستیابی به موفقیت را بازتاب می‌دهد. سرانجام، چهارمین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، یعنی تاب‌آوری نیز به مقابله مثبت و توانایی عقب‌نشینی یا خیز برداشتن به سمت جلو در مواقعی که سختی‌ها و مشکلات فرد را احاطه کرده‌اند، مربوط می‌شود (گورگنز و همکاران^۸، ۲۰۱۳؛ اوی و همکاران^۹، ۲۰۱۴)؛ از زمان مطرح شدن سرمایه روان‌شناختی، این سازه به دلیل نقش‌ها و کارکردهایش برای متغیرهای بسیار با اهمیت که هر یک نقشی حیاتی را در محیط‌های کاری بر عهده دارند، در میان اندیشمندان و پژوهشگران مقبولیتی عام یافته است (اوی و همکاران^{۱۰}، ۲۰۰۹). یکی از پیامدهای بسیار ارزشمند و مؤثر برای سرمایه روان‌شناختی، عملکرد شغلی است.

- 1- psychological capital
- 2- Kappagoda, Othman & De Alwis
- 3- Self efficacy
- 4- hope
- 5- resiliency
- 6- Luthans, Youssef, Sweetman & Harms
- 7- Bergheim, Nielsen, Mearns & Eid
- 8- Gørgens-Ekermans & Herbert
- 9- Hui, Cao, Lou & He
- 10- Avey, Luthans & Jensen

از بعد ضرورت و اهمیت باید گفت برخلاف مبانی نظری و برخی حمایت‌های پژوهشی در مورد رابطه با واسطه بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (از طریق فرسودگی هیجانی) با عملکرد شغلی، بررسی‌های به‌عمل آمده در مطالعات در دسترس در ایران^۱ نشان داد که این روابط چندان در ایران مورد توجه پژوهشگران قرار نگرفته است؛ این کم‌توجهی موجب ایجاد شکاف علمی در دانش بشری در حوزه کارکردهای چندسطحی سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی شده است؛ بر همین اساس اولین ضرورت و اهمیت برای پژوهش حاضر فراهم‌سازی شواهدی برای کارکردهای چندسطحی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی است.

دومین ضرورت و اهمیت برای پژوهش حاضر مهیا کردن دانش علمی مستند برای فراهم‌سازی زمینه برای اجرای آموزش‌های معطوف به ارتقاء سطح سرمایه روان‌شناختی است تا از آن طریق بستر برای ارتقاء سطح عملکرد کارکنان و به دنبال آن عملکرد کلی سازمان‌های ایرانی فراهم شود.

مبانی نظری

عملکرد شغلی: در نگاهی به فراوانی پژوهش‌ها و نظریه‌های حوزه عملکرد انسان‌ها در محیط کار به سادگی می‌توان متوجه شد که عملکرد شغلی نقش بسیار پررنگ در میان نظریه‌پردازان و اندیشمندان محیط کار دارد؛ چون عملکرد شغلی کارکنان دارای نقشی اساسی و حیاتی برای دستیابی سازمان‌ها به اهداف خود است؛ از نظر مدیران در سازمان‌ها نیز از اهمیت بالایی برخوردار است (کاپاگودا و همکاران^۲، ۲۰۱۴).

در تعریفی اجمالی از عملکرد شغلی می‌توان آن را رفتارهای قابل مشاهده کارکنان در مشاغل خود که از نظر سازمان یا کارفرما از زمره وظایف مدون و رسمی افراد برای دریافت حقوق و مزایا است، تلقی کرد (داور^۳، ۲۰۱۲). با شناسایی عوامل تأثیرگذار و مرتبط با عملکرد شغلی مدیران در سازمان‌ها و اندیشمندان در محافل علمی و دانشگاهی می‌توانند

۱ - از طریق سایت های SID, Magiran, ISC و پرتال جامع علوم انسانی همراه با سایت مجلات علمی در حال انتشار در ایران

2- Kappagoda, Othman & De Alwis

3- Davar



ماهیت واقعی عملکرد کارکنان را بهتر درک کنند و به دنبال آن، تلاش‌های معطوف به پیش‌بینی، اندازه‌گیری و تغییر این سازه بااهمیت را گسترش بخشند.

شواهد پژوهشی درباره رابطه سرمایه روان‌شناختی و عملکرد: شواهد حاصل از پژوهش‌هایی با روش‌های مختلف (اعم از آزمایشی و غیرآزمایشی) در یک دهه گذشته تاکنون نشان داده‌اند که سرمایه روان‌شناختی در گروه‌های نمونه مختلف با عملکرد شغلی در ارتباط است (اوی و همکاران^۱، ۲۰۱۱؛ دیانتی‌نسب، ۱۳۹۲)؛ برای نمونه اوی و همکاران (۲۰۱۱) در فراتحلیلی با موضوع «نقش سرمایه روان‌شناختی بر نگرش‌ها، رفتار و عملکرد» که طی آن نتایج حاصل از پنجاه و یک نمونه یا مطالعه مستقل و بالغ بر دوازده هزار نفر نمونه را با یکدیگر ادغام کرده‌اند، بین سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی میانگین اندازه اثر برابر با ۰/۲۶ (و در حالت تصحیح شده برابر با همان ۰/۲۶) گزارش شده است. هم‌چنین لوتانز و همکاران^۲ (۲۰۱۰) در مطالعه‌ای آزمایشی نشان دادند که مداخله (آموزش) مبتنی بر ارتقاء سطح سرمایه روان‌شناختی نه‌تنها موجب ارتقاء سطح این سازه سرمایه‌ای در افراد می‌شود، بلکه در یک فرایند رو به آینده سبب ارتقاء سطح عملکرد شغلی افراد نیز می‌شود. برخلاف شواهد پژوهشی ارائه شده، شواهد به‌نسبت نوین و موازی با پژوهش‌های مورد اشاره در مورد پیوند مستقیم (بی‌واسطه) سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن با عملکرد شغلی، نشان می‌دهد که سرمایه روان‌شناختی قادر است تا پیش از هرگونه رابطه مستقیم با متغیرهای عملکردی و رفتاری مانند عملکرد شغلی، سطح تجارب هیجانی و عاطفی منفی را کاهش داده (یا متقابلاً سطح تجارب هیجانی و عاطفی مثبت را افزایش دهد) و سپس بسترساز تقویت و افزایش عملکرد شغلی شود.

فرسودگی هیجانی: یکی از سازه‌ها که هم از بُعد نظری و هم از بُعد پژوهشی می‌تواند پیش از عملکرد شغلی با مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی رابطه برقرار کند، فرسودگی هیجانی^۳ است. فرسودگی^۴ به صورت کلی، متشکل از تغییرات در سطح انگیزش، کارایی، نگرش و دیدگاه انسان نسبت به کار و وظایف کاری خود است که

1- Avey, Reichard, Luthans & Mhatre

2- Larson & Luthans

3- organizational commitment

4- turnover

منجر به احساس ناتوانی، تخلیه انرژی و بی‌میلی نسبت به وظایف می‌شود (تسای و همکاران^۱، ۲۰۱۰).

در برخی از نظریه‌پردازی‌های مطرح شده درباره فرسودگی، مانند دیدگاه مسلش و جکسون^۲ (۱۹۸۱) یکی از مؤلفه‌های فرسودگی، احساس تخلیه هیجانی نسبت به وظایف شغلی و کاری (فرسودگی هیجانی) معرفی شده است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷). از نگاه کلی، فرسودگی هیجانی بعد انگیزشی-هیجانی فرسودگی (به این دلیل که بر اثر فرسودگی هیجانی فرد احساس می‌کند که از همان آغاز روز کاری، تمایلی به رفتن بر سر کار ندارد و هیچ کشش و جاذبه‌ای در کارش برای وی وجود ندارد و در عین حال فرد احساس می‌کند که نسبت به کارش دچار تخلیه انرژی شده است) را تشکیل می‌دهد. از نظر وقوع، فرسودگی هیجانی یک فرایند تدریجی است که در اثر استرس پیوسته در جریان کار و زندگی به وقوع می‌پیوندد. در واقع استرس انباشته‌ای که فرد به هر دلیلی نتواند آن را مدیریت و برطرف کند، عاقبت فرد را با فرسودگی هیجانی روبرو خواهد کرد (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۷).

شواهد پژوهشی درباره رابطه فرسودگی هیجانی با سرمایه روان‌شناختی و عملکرد: شواهد حاصل از مطالعات چندی نشان می‌دهند که سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معنادار است. علی‌پور و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی نشان دادند که آموزش سرمایه روان‌شناختی موجب کاهش فرسودگی هیجانی می‌شود. پنگ و همکاران^۳ (۲۰۱۳) در پژوهشی که بر روی نمونه‌ای از پرستاران چینی به انجام رساندند، نشان دادند که بین سرمایه روان‌شناختی به صورت کلی و نه در سطح مؤلفه‌های چهارگانه آن با فرسودگی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. هربرت (۲۰۱۱) نیز با انجام پژوهشی بر روی نمونه‌ای در افریقای جنوبی نشان داد که بین چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) و سرمایه روان‌شناختی کلی با فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. لی و همکاران^۴ (۲۰۱۵) نیز در مطالعه‌ای بر روی کارکنان بانک‌ها در چین نشان دادند که

1- Tsai, Haung & Chan

2- Maslach & Jackson

3- Peng, Jiang, Zhang, Xiao, Song et al

4- Li, Kan, Liu, Shi, Wang et al



بین سرمایه روان‌شناختی در قالبی کلی با فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. در کنار مطالعات مورد اشاره، مطالعات دیگری نیز نشان داده‌اند که فرسودگی هیجانی با عملکرد دارای رابطه منفی و معنادار است. هالبس‌لین و باولر^۱ (۲۰۰۷) در پژوهشی نشان دادند که بین فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. مون و هور^۲ (۲۰۱۱) در پژوهشی نشان دادند که بین فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد. کورشی و سجاد^۳ (۲۰۱۵) در پژوهشی که در عربستان سعودی انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که بین فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

چارچوب نظری و مدل مفهومی

مجموع مطالعات مربوط به رابطه سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و رابطه فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی زمینه لازم را برای طرح نقش واسطه‌ای فرسودگی هیجانی در رابطه سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی را به وجود می‌آورد. رویکرد نظری زیربنایی در این پژوهش رویکرد سرمایه روان‌شناختی «فرسودگی هیجانی» عملکرد مبتنی بر رویکرد نظری منابع بقاء می‌باشد. بر اساس رویکرد نظری منابع بقاء، افراد در رویارویی با عوامل استرس‌آور و فرسوده کننده در محیط کار، منابع مختلف از جمله توانایی‌ها و ویژگی‌های خود را همراه با منابع دیگر موجود در محیط پیرامون خود نظیر حمایت همکاران و سرپرست، فن‌آوری‌های مورد نیاز برای غلبه بر مسائل و مشکلات و بسترهای لازم برای آموزش و توانمندسازی خود را مورد ارزیابی قرار می‌دهند (اسکوافلی و همکاران^۴، ۲۰۰۹). در این ارزیابی زمینه لازم برای استفاده از منابع موجود برای افراد فراهم می‌شود. با توجه به همین توضیح، زمانی که افراد با بار کاری فراوان مواجه می‌شوند و علایم فرسودگی هیجانی به آرامی در آن‌ها نمایان می‌شود، به ارزیابی منابع مختلف از جمله توانایی‌های خود می‌پردازند. در این ارزیابی سرمایه روان‌شناختی یکی از اولین و مهم‌ترین منابع روانی است که افراد به سراغ آن می‌روند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰). از لحاظ نظری هر یک از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی، اعم از خودکارآمدی، خوش‌بینی،

1- Halbesleben & Bowler

2- Moon & Hur

3- Qureshi & Sajjad

4- Shcaufeli, Bakker, & van Rhenen

امیدواری و تاب‌آوری دارای محتوای شناختی مثبت درباره خود و اهداف شغلی و کاری هستند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰)؛ بنابراین به‌عنوان یک منبع روان‌شناختی با اهمیت موجب می‌شوند تا افراد با تجربه احساس کارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری احساسات و هیجان‌های منفی ناشی از فرسودگی هیجانی را کمتر تجربه کنند (عباس و همکاران^۱، ۲۰۱۲).

به دنبال کاهش سطح فرسودگی هیجانی از طریق مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی، بستر عاطفی و شناختی لازم برای افزایش عملکرد شغلی فراهم می‌شود. در حمایت از این نظر دیانتی‌نسب (۱۳۹۲) در پژوهشی نشان داده که سرمایه روان‌شناختی با ضربه‌گیری اثر استرس شغلی مانع از کاهش عملکرد شغلی کارکنان می‌شود. هم‌چنین لی و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی نشان دادند که سرمایه روان‌شناختی با ضربه‌گیری اثر استرس شغلی مانع از آن می‌شود تا افراد در اثر استرس شغلی دچار فرسودگی شوند. سان و همکاران^۲ (۲۰۱۲) در پژوهشی که بر روی پرستاران در چین انجام دادند به این نتیجه دست یافتند که سرمایه روان‌شناختی ابتدا موجب تقویت جاافتادگی (احاطه داشتن بر شغل) شغلی شده و به دنبال آن سبب افزایش عملکرد شغلی می‌شود. در مجموع بر پایه نظریه منابع بقاء (اسکاوولی و همکاران، ۲۰۰۹) در تبیین رابطه هر یک از چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و سپس با عملکرد شغلی می‌توان این چنین اشاره کرد که خودکارآمدی (از طریق ایجاد اطمینان شناختی و هدایت رفتاری فرد در مسیر دستیابی به اهداف)، امیدواری (از طریق ثابت قدم نگه داشتن فرد در مسیر اهداف عملکردی خود)، خوش‌بینی (با ایجاد انتظارات مثبت و خوش‌بینانه نسبت به حال و آینده) و تاب‌آوری (با ایجاد انعطاف‌پذیری در انسان، پشتکاری منعطف و سازگارانه را در زمان رویارویی با سختی‌ها و مشکلات ایجاد می‌کند) (اوی و همکاران، ۲۰۱۱؛ عباس و همکاران، ۲۰۱۲؛ لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰؛ کاپاگودا و همکاران، ۲۰۱۴) به‌عنوان چهار منبع روان‌شناختی قابل استفاده با ایجاد حالات هیجانی مثبت در انسان‌ها، مانع از بروز علائم فرسودگی شده و با کاهش تجربه علائم فرسودگی هیجانی، به‌طور منطقی فرد انرژی و نیروی بیشتری را برای صرف در مسیر وظایف

1- Abbas, Raja, Darr & Bouckennooghe

2- Sun, Zhao, Yang & Fan



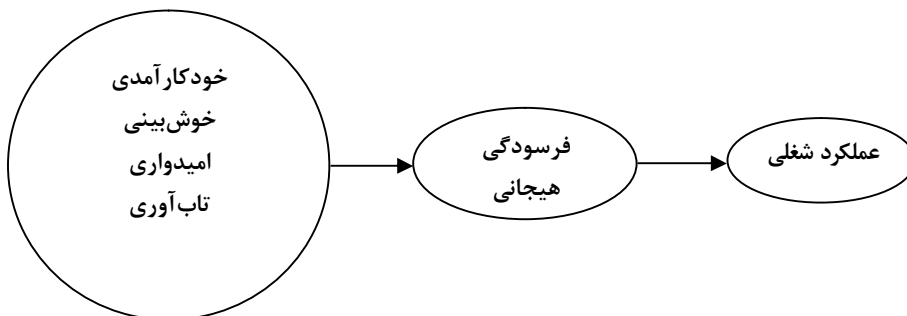
شغلی خود خواهد داشت. نتیجه نهایی این روند مطابق با آنچه که در شکل یک ارائه شد، افزایش عملکرد شغلی خواهد بود.

بر اساس مبانی نظری مطرح شده مسئله اصلی پژوهش حاضر به این شرح است: چه رابطه‌ای بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی وجود دارد؟ و آیا الگوی سرمایه روان‌شناختی ← فرسودگی هیجانی ← عملکرد شغلی (شکل یک) الگویی معتبر است که از طریق داده‌های جمع‌آوری شده در پژوهش حاضر قابل تأیید است یا خیر؟ الگوی نظری و مفهومی پژوهش حاضر که تعیین روابط مطرح در آن هدف و مسئله اصلی پژوهش حاضر است به شرح شکل یک می‌باشد.

فرضیه‌های پژوهش

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) و فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای فرسودگی بر حسب شاخص‌های برازش مطرح در مدل‌سازی معادلات ساختاری از برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است.



شکل ۱- الگوی نظری پژوهش در باب رابطه سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی

در الگوی بالا (شکل یک)، چنین فرض شده که سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی به صورت واسطه‌ای طی یک مرحله، یعنی از طریق کاهش فرسودگی هیجانی رابطه برقرار می‌کند.

روش پژوهش

مطالعه حاضر از نظر هدف یک پژوهش کاربردی و از نظر روش، توصیفی-همبستگی است. از آنجایی که هدف اصلی در پژوهش حاضر تعیین رابطه ساده و ترکیبی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، امیدواری، تاب‌آوری و خوش‌بینی) با فرسودگی هیجانی بود، شیوه همبستگی استفاده شد.

جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان شرکت برق منطقه‌ای در شهر اصفهان به تعداد حدود ۷۰۰ نفر تشکیل داده است. بر اساس جدول گرجسی و مورگان^۱ (۱۹۷۰)، حجم نمونه مورد نیاز برای پژوهش حاضر دویست و پنجاه نفر برآورد شد. این تعداد به منظور افزایش سطح توان آماری نتایج حاصل از تحلیل‌های آماری در نظر گرفته شده است.

برای نمونه‌گیری بر مبنای روش نمونه‌گیری در دسترس (به دلیل عدم همکاری برای نمونه‌گیری تصادفی) عمل شد. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، ۳۴ پرسش‌نامه (معادل ۱۳/۶ درصد) به دلیل نقص در پاسخ‌گویی از پژوهش کنار گذاشته شدند؛ بنابراین گروه نمونه پژوهش به ۲۱۶ نفر تقلیل یافت. میانگین سنی شرکت‌کنندگان در پژوهش برابر با ۳۵/۹۳ سال (با انحراف معیار برابر با ۶/۷۹ سال) و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۱۲/۱ سال (و انحراف معیار برابر با ۶/۸۹ سال) بود.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها

الف) پرسش‌نامه سرمایه روان‌شناختی (PCQ-13): برای سنجش سرمایه روان‌شناختی از پرسش‌نامه ۱۳ سؤالی ارائه شده توسط ناگیوئن و همکاران^۲ (۲۰۱۲) استفاده شد. این پرسش‌نامه دارای چهار خرده‌مقیاس خودکارآمدی (چهار سؤال)، خوش‌بینی (سه سؤال)، امیدواری (سه سؤال) و تاب‌آوری (سه سؤال) است و مقیاس پاسخ‌گویی آن شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۶) است. ناگیوئن و همکاران (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی چهار عاملی بودن این پرسش‌نامه را مستند ساخته و نشان داده که ضرایب پایایی خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری به ترتیب برابر با ۰/۸۷، ۰/۷۲، ۰/۶۷ و ۰/۶ است.

1- Krejcie & Morgan

2- Nguyen, Trang & Nguyen



نساج (۱۳۹۳) در پژوهشی پس از اجرای تحلیل عاملی اکتشافی به شیوه واریماکس که به منظور مستند کردن روایی سازه این پرسشنامه انجام داده، آلفای کرونباخ خودکارآمدی، خوشبینی، امیدواری و تاب‌آوری را به ترتیب برابر با ۰/۷۴، ۰/۶، ۰/۷۴ و ۰/۶ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ خودکارآمدی، خوشبینی، امیدواری و تاب‌آوری به ترتیب برابر با ۰/۸۵، ۰/۷۷، ۰/۸۸ و ۰/۷۷ به دست آمد.

ب) پرسشنامه فرسودگی هیجانی: برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سؤالی معرفی شده مولکی، جارامیلو و لوکندر^۱ (۲۰۰۶) که در ایران توسط گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) پایایی‌سنجی و روایی‌یابی شده، استفاده شد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) پاسخ داده شد و سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخ‌گو را اندازه‌گیری می‌کند. مولکی و همکاران (۲۰۰۶) و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) روایی و پایایی این نه سؤال را مستند ساخته و گل‌پرور و همکاران (۱۳۸۷) آلفای کرونباخ ۰/۹۱ را برای آن گزارش کرده‌اند. در پژوهش دهقان (۱۳۹۲) آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه برابر با ۰/۹۳ به دست آمده است. در پژوهش حاضر نیز آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۹۵ به دست آمد.

ج) پرسشنامه عملکرد شغلی (4-JPQ): برای سنجش عملکرد شغلی، از پرسشنامه چهار سؤالی معرفی شده توسط ناگیوئن و همکاران (۲۰۱۲) استفاده شد. مقیاس پاسخ‌گویی برای این پرسشنامه در این پژوهش شش درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۶) بود و شواهد مربوط به روایی و پایایی این پرسشنامه مطلوب گزارش شده است. ناگیوئن و همکاران (۲۰۱۲) با استفاده از تحلیل عاملی تأییدی تک عاملی بودن این پرسشنامه را تأیید و آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۷ را برای آن گزارش کرده‌اند. راعی (۱۳۹۳) در پژوهش خود آلفای کرونباخ این پرسشنامه را برابر با ۰/۷۴ گزارش کرده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ این پرسشنامه برابر با ۰/۸۸ به دست آمد.

روش تحلیل داده‌ها

تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون (برای بررسی فرضیه اول پژوهش) و الگوسازی معادله ساختاری^۱ (برای بررسی فرضیه دوم پژوهش) انجام گرفت. تحلیل‌های انجام شده با استفاده از بسته آماری برای علوم اجتماعی^۲ و نرم‌افزار تحلیل ساختارهای گشتاوری^۳ انجام شد.

یافته‌ها

فرضیه اول: بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری وجود دارد. در جدول شماره یک، میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

جدول (۱): میانگین، انحراف معیار و همبستگی درونی بین متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیرهای پژوهش	M	SD	۱	۲	۳	۴	۵
۱	فرسودگی هیجانی	۲/۹۴	۱/۱۳	-				
۲	عملکرد شغلی	۴/۶۲	۰/۸۵	۰/۳**	-			
۳	خودکارآمدی	۴/۳۹	۰/۸۷	-۰/۲۵**	۰/۶**	-		
۴	خوش‌بینی	۴/۱۷	۰/۹۴	-۰/۱۶*	۰/۴۳**	۰/۵۲**	-	
۵	امیدواری	۴/۴	۰/۹۶	-۰/۳۳**	۰/۵۷**	۰/۵۸**	۰/۶۸**	-
۶	تاب‌آوری	۴/۳۹	۰/۸۴	-۰/۱۳	۰/۵۸**	۰/۶۵**	۰/۶۲**	۰/۷۴**

$$** p < .01$$

چنان‌که در جدول شماره یک مشاهده می‌شود، خودکارآمدی، خوش‌بینی و امیدواری با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی و معنادار ($p < .05$ و $p < .01$) هستند، ولی تاب‌آوری با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معناداری نیست. هم‌چنین عملکرد شغلی با خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری دارای رابطه مثبت و معنادار ($p < .01$) است؛ بنابراین بر اساس نتایج ارائه شده در جدول شماره یک می‌توان

1- Structural Equation Modeling (SEM)
 2- Statistical Package for Social Science (SPSS)
 3- Analysis of Moment Structures (AMOS)



گفت که فرضیه اول در خصوص رابطه معنادار بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی به جز رابطه بین تاب‌آوری با فرسودگی هیجانی که معنادار نیست و مورد تأیید قرار نمی‌گیرد، در بقیه موارد مورد تأیید قرار می‌گیرد.

فرضیه دوم: الگوی ساختاری رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای فرسودگی بر حسب شاخص‌های برازش مطرح در مدل سازی معادلات ساختاری از برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است.

در ادامه تحلیل‌ها، الگوی پیشنهادی اولیه (شکل یک را نگاه کنید)، با استفاده از الگوسازی معادله ساختاری مورد بررسی قرار گرفت. پیش از ارائه نتایج مربوط به بررسی فرضیه دوم پژوهش لازم به ذکر است که یک الگوی مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای χ^2 دو غیرمعنادار، نسبت χ^2/df دو به درجه آزادی کمتر از ۳، شاخص نیکویی برازش^۱ و شاخص برازش تطبیقی^۲ بیشتر از ۰/۹۵، شاخص برازش افزایشی بزرگ‌تر از ۰/۹، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده^۳ کوچک‌تر از ۰/۰۵ و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا^۴ کوچکتر از ۰/۰۸ باشد (میرز، گامست و گوارینو^۵، ۲۰۰۶) باشد. با توجه به آن‌چه بیان شد، χ^2 دو مدل پیشنهادی اولیه (شکل ۱) معنادار ($p < ۰/۰۱$)، نسبت χ^2/df دو به درجه آزادی بزرگ‌تر از ۳، GFI، CFI و IFI هر سه کمتر از ۰/۹۵، RMR بزرگ‌تر از ۰/۰۸ و RMSEA نیز از ۰/۰۸ بزرگ‌تر بود. معناداری χ^2 دو، نسبت بالای χ^2/df دو به درجه آزادی و RMSEA بزرگ‌تر از نقطه برش مطلوب، حاکی از آن است که الگوی پیشنهادی نیاز به اصلاح و بازنگری دارد (میرز و همکاران، ۲۰۰۶).

بررسی ضرایب مسیر الگوی اولیه همراه با شاخص‌های اصلاح نشان داد که لازم است بازنگری‌هایی به این شکل در الگو انجام شود؛ در ابتدا مسیر خوش‌بینی به فرسودگی هیجانی به دلیل غیرمعنادار بودن ضریب آن حذف شد، سپس برای افزایش سطح شاخص‌های برازش یک مسیر از خودکارآمدی، یک مسیر از امیدواری و یک مسیر از

1- Goodness of Fit Index (GFI)

2- Comparative Fit Index (CFI)

3- Root Mean Square of Residual (RMSR)

4- Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

5- Meyers, Gamst & Guarino

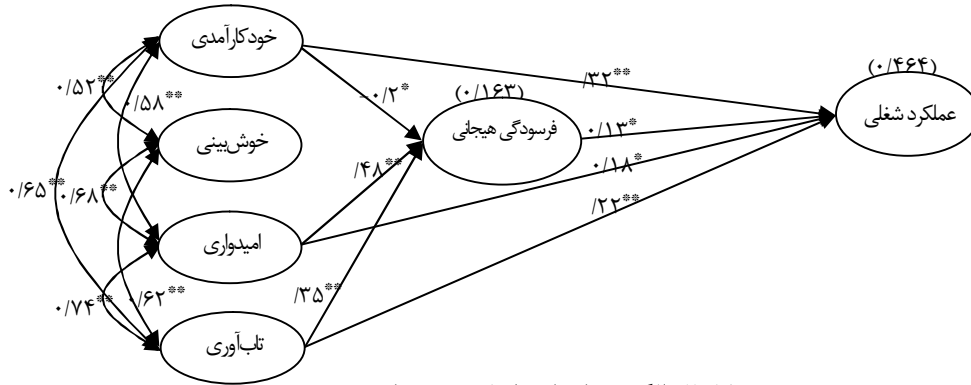
تاب‌آوری به عملکرد شغلی افزوده شدند. این تغییرات در الگوی نهایی و بازنگری شده مبتنی بر پیشینه پژوهش و شاخص‌های اصلاح انجام شدند (میرز و همکاران، ۲۰۰۶؛ لی و همکاران، ۲۰۱۵). در جدول شماره دو نتایج الگوسازی معادله ساختاری برای الگوی نهایی و بازنگری شده پژوهش آمده است.

جدول (۲): مسیره‌های مدل مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی

R ²	p	β	SE	B	مسیره‌های مدل	ردیف
۰/۱۶۳	۰/۰۲	-۰/۲*	۰/۱۱	-۰/۲۶*	خودکارآمدی ← فرسودگی هیجانی	۱
	۰/۰۰۱	-۰/۴۸**	۰/۱۱	-۰/۵۶**	امیدواری ← فرسودگی هیجانی	۲
	۰/۰۰۱	۰/۳۵**	۰/۱۳	۰/۴۷**	تاب‌آوری ← فرسودگی هیجانی	۳
۰/۴۶۴	۰/۰۲	-۰/۱۳*	۰/۰۴	-۰/۱*	فرسودگی هیجانی ← عملکرد شغلی	۴
	۰/۰۰۱	۰/۳۲**	۰/۰۷	۰/۳۱**	خودکارآمدی ← عملکرد شغلی	۵
	۰/۰۲	۰/۱۸*	۰/۰۷	۰/۱۶*	امیدواری ← عملکرد شغلی	۶
	۰/۰۰۹	۰/۲۲**	۰/۰۸	۰/۲۲**	تاب‌آوری ← عملکرد شغلی	۷

$$*p < 0.05 \quad **p < 0.01$$

چنان‌که در جدول شماره دو مشاهده می‌شود، از چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، خودکارآمدی ($\beta = -0.2, p < 0.05$)، امیدواری ($\beta = -0.48, p < 0.01$) و تاب‌آوری ($\beta = 0.35, p < 0.01$) با فرسودگی هیجانی دارای رابطه معنادار هستند و توانسته‌اند ۱۶/۳ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. در ادامه فرسودگی هیجانی ($p < 0.15$)، خودکارآمدی ($\beta = 0.32, p < 0.01$)، امیدواری ($\beta = 0.18, p < 0.05$) و تاب‌آوری ($\beta = 0.22, p < 0.009$) با عملکرد شغلی دارای رابطه معنادار بوده و توانسته‌اند ۴۵/۶ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کنند. شاخص‌های برازش مدل نهایی که نتایج آن در جدول شماره ارائه شد، به این شرح هستند: χ^2 دو مدل نهایی برابر با ۱/۶۵ و غیرمعنادار ($p > 0.05$)، درجه آزادی برابر با ۲، نسبت χ^2 دو به درجه آزادی برابر با ۰/۸۲، GFI برابر با ۰/۹۹، CFI برابر با ۱، IFI برابر با ۱، RMR برابر با ۰/۱۲ و RMSEA برابر با ۰/۰۱ است. در شکل دو الگوی نهایی و بازنگری شده ارائه شده است.



شکل ۲- الگوی ساختاری اصلاح شده نهایی پژوهش

چنان که در شکل دو دیده می‌شود، خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری هر با عملکرد شغلی هم دارای رابطه مستقیم و هم دارای رابطه غیرمستقیم (از طریق فرسودگی هیجانی) هستند. در جدول شماره سه، اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی و بازنگری شده (شکل دو) ارائه شده است.

جدول (۳): اثرات غیرمستقیم و مستقیم مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

ردیف	اثرات غیرمستقیم		عملکرد شغلی
	غیراستاندارد	استاندارد	
۱	-۰/۰۲۶*	-۰/۰۲۶*	اثر غیرمستقیم خودکارآمدی بر عملکرد شغلی از طریق فرسودگی هیجانی
۲	-۰/۰۵۶**	-۰/۰۶۲**	اثر غیرمستقیم امیدواری بر عملکرد شغلی از طریق فرسودگی هیجانی
۳	-۰/۰۴۷*	-۰/۰۴۵*	اثر غیرمستقیم تاب‌آوری بر عملکرد شغلی از طریق فرسودگی هیجانی

* $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

ضرایب ارائه شده در جدول شماره براساس منابع موجود، هم‌چنین آزمون بوث‌استرپ در سطح $p \leq 0.05$ معنادار هستند. بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که فرسودگی هیجانی متغیر واسطه‌ای پاره‌ای^۱ در رابطه خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری با عملکرد شغلی می‌باشند؛ بنابراین بر اساس آن چه که در جدول شماره دو و جدول شماره سه ارائه شد در خصوص فرضیه دوم مبنی بر این‌که الگوی ساختاری رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی با توجه به نقش واسطه‌ای فرسودگی بر حسب شاخص‌های برازش مطرح در مدل سازی معادلات ساختاری از

1- partial mediator

برازش مطلوبی با داده‌ها برخوردار است، به این صورت مورد تأیید قرار می‌گیرد که فرسودگی هیجانی به‌عنوان متغیر واسطه‌ای پاره‌ای یا سهمی (در برابر متغیر واسطه‌ای کامل) در رابطه سه مؤلفه سرمایه روان‌شناختی یعنی خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری با عملکرد شغلی نقش ایفاء می‌کند؛ به این معنی که با افزودن سه مسیر مستقیم از خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری به عملکرد شغلی، الگوی ساختاری رابطه سرمایه روان‌شناختی، فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی از برازش مطلوبی با داده‌های حاصل از اجرای این پژوهش برخوردار می‌شود.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف از اجرای این پژوهش بررسی الگوی ساختاری چندسطحی بین مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی (خودکارآمدی، خوش‌بینی، امیدواری و تاب‌آوری) با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی بود. نتایج به دست آمده شواهدی از نقش با واسطه و بی‌واسطه برخی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی از طریق فرسودگی هیجانی را به دست داد. بر اساس نتایج نهایی ارائه شده در شکل شماره دو، از میان چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی، سه مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری هم به‌طور مستقیم (بدون نیاز به حضور فرسودگی هیجانی) و هم به‌طور غیرمستقیم (با حضور فرسودگی هیجانی) با عملکرد شغلی دارای رابطه معنادار هستند. البته در سطح همبستگی‌های ساده بین تمامی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی رابطه مثبت و معناداری به دست آمد؛ با این حال در قالب یک الگوی یکپارچه، خوش‌بینی با فرسودگی هیجانی و عملکرد شغلی رابطه معناداری را نشان نداد. بر اساس الگوی ساختاری نهایی و تأیید شده (شکل شماره دو را نگاه کنید) سه مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری با فرسودگی هیجانی دارای رابطه منفی هستند و موجب کاهش این متغیر می‌شوند. در نگاهی کلی می‌توان نتایج این پژوهش را با نتایج پژوهش پنگ و همکاران (۲۰۱۳) مبنی بر وجود رابطه بین سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی، با نتایج پژوهش هربرت (۲۰۱۱) مبنی بر وجود رابطه منفی بین چهار مؤلفه سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی و با نتایج پژوهش لی و همکاران (۲۰۱۵) مبنی بر وجود رابطه منفی بین سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی همسویی نشان می‌دهد.



در تبیین نظری رابطه این سه مؤلفه سرمایه روان‌شناختی با فرسودگی هیجانی باید گفت که هر یک از مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی از زمره سازه‌هایی هستند که در سطح شناختی و روانی برای انسان‌ها به‌عنوان منبع کمکی و حمایتی عمل کرده (هربرت، ۲۰۱۱) و در سطح رفتاری نیز با هدایت رفتار انسان به سوی مسیرهای معطوف به هدف و موفقیت (اوی و همکاران، ۲۰۰۹)، امکان مقابله کارآمد و مؤثر را با عوامل منجر به فرسودگی هیجانی فراهم می‌کند. بر اساس نظریه منابع بقاء (اسکاوولی و همکاران، ۲۰۰۹)، عوامل مختلفی از جمله آموزش، سطح حمایت از طرف همکاران و سرپرست، امکانات در دسترس همراه با میزان کنترل بر روندهای انجام امور و کارها هر یک می‌توانند برای فرد توان مقابله با عناصر استرس‌آوری که در طول زمان به فرسودگی، به‌خصوص فرسودگی هیجانی منجر می‌شوند را به ارمغان آورند. از بعد عملی و نظری، منابعی که انسان‌ها می‌توانند برای رویارویی و مقابله با شرایط استفاده کنند، به حمایت، آموزش و کنترل محدود نمی‌شود، بلکه هر عاملی که بتواند توان کنترل و مدیریت شرایط و رخدادهای پیش روی انسان را افزایش دهد را نیز می‌تواند به صورت بالقوه یک منبع کمکی و حمایتی تلقی شود. با توجه به همین نکته می‌توان گفت که سرمایه روان‌شناختی هم به‌صورت بالقوه و هم به‌صورت بالفعل یک منبع سرمایه‌ای با ارزش روانی است که در لحظات مختلف می‌توان از آن برای مقابله با شرایط استفاده کرد و از سطح فرسودگی هیجانی کاست.

نتایج دیگر این پژوهش به رابطه مستقیم بین خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری با عملکرد شغلی و سپس رابطه فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی مربوط می‌شود. نتایج مربوط به رابطه مثبت بین خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری با عملکرد شغلی که در این پژوهش به دست آمد با نتایج گزارش شده توسط اوی و همکاران (۲۰۱۱) و لوتانز و همکاران (۲۰۱۰) مبنی بر وجود رابطه مثبت بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی همسویی نشان می‌دهد. هم‌چنین رابطه منفی بین فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی نیز با نتایج گزارش شده در پژوهش‌های هالبرس‌لین و باولر (۲۰۰۷)، مون و هور (۲۰۱۱) و کورشی و سجاد (۲۰۱۵) مبنی بر رابطه منفی بین فرسودگی هیجانی و عملکرد همسویی نشان می‌دهد. در تبیین نظری رابطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با عملکرد شغلی، بر اساس مقدار ضریب بتای استاندارد، به ترتیب خودکارآمدی،

امیدواری و تاب‌آوری دارای بالاترین تا پایین‌ترین توان در برقراری رابطه با عملکرد شغلی هستند. از طرف دیگر در حضور خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری، خوش‌بینی به‌عنوان چهارمین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی دارای توان پیش‌بینی برای عملکرد شغلی نبود. این امر به لحاظ آماری به این دلیل است که سه مؤلفه خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری همراه با فرسودگی هیجانی به اندازه کافی واریانس عملکرد شغلی (۴۶/۴ درصد) را توضیح می‌دهند که دیگر نیاز به خوش‌بینی نیست. حضور خودکارآمدی به‌عنوان مهم‌ترین مؤلفه سرمایه روان‌شناختی در پیش‌بینی عملکرد شغلی نشان می‌دهد که اطمینان به توانایی‌های خود در رویارویی با چالش‌ها و موانع پیش رو عنصر انتظاری بسیار مهمی برای ارتقاء عملکرد افراد در محیط‌های کار است. در واقع وقتی فرد مطمئن است که می‌تواند با تکالیف و چالش‌های پیش روی خود با توانمندی فردی وارد عمل شود، افزایش سطح عملکرد شغلی امری کاملاً منطقی است. در عین حال در کنار خودکارآمدی، نشان دادن مقاومت در راه اهداف و در صورت لزوم تغییر مسیر رسیدن به هدف برای دستیابی به نتیجه (امیدواری) و انعطاف‌پذیری و پایداری در زمان رویارویی با سختی‌ها و مشکلات برای دستیابی به موفقیت (تاب‌آوری) نیز از عناصر ضروری و سرنوشت‌سازی هستند که با اتکاء به آن‌ها فرد می‌تواند سطح عملکرد شغلی خود را افزایش دهد. اما رابطه منفی بین فرسودگی هیجانی با عملکرد شغلی نیز به لحاظ نظری این چنین است که وقتی فرد به تدریج فرسودگی هیجانی را تجربه می‌کند، نیرو، توان و انگیزه کاری خود را از دست می‌دهد (هالبس‌لبن و بولر، ۲۰۰۷).

با از دست رفتن نیرو، توان و انگیزه فرد در انجام وظایف شغلی، بارزترین نمود کاهش عملکرد شغلی خواهد بود (کورشی و سجاد، ۲۰۱۵). اما در نگاهی یکپارچه به مدل نهایی پژوهش (شکل دو) نباید از این نکته غفلت کرد که در قالب کلی، خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری علاوه بر نیرو و توان تقویت‌کنندگی خود که به عملکرد شغلی انتقال می‌دهند (به طور مستقیم)، هم‌زمان سطح فرسودگی هیجانی را تضعیف کرده و به این ترتیب فرسودگی هیجانی دارای چنان توان جدی برای کاهش عملکرد شغلی نخواهد بود. در معنایی دقیق‌تر وقتی خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری قادر باشند تا هیجان‌های مثبتی را در انسان در حین کار به‌وجود آورند (هربرت، ۲۰۱۱)، به‌طور طبیعی زمینه برای تجارب عاطفی و هیجانی منفی که در متن فرسودگی هیجانی نمایان می‌شوند، وجود نخواهد

داشت. به همین برای سطح فرسودگی هیجانی گزارش شده تحت تأثیر خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری کاهش خواهد یافت. با این کاهش و همزمان با تقویت سطح عملکرد شغلی از طریق خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری، در مجموع سطح عملکرد شغلی بالا خواهد رفت.

پیشنهادها

در مجموع نتایج حاصل از این پژوهش که مبتنی بر مدل نظری سرمایه روان‌شناختی «فرسودگی هیجانی» عملکرد شغلی اجرا شد، شواهدی در جهت بسط کارکردهای با واسطه و بدون واسطه مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی برای عملکرد شغلی فراهم کرد. نتایج این پژوهش نشان داد که خودکارآمدی، امیدواری و تاب‌آوری هم به‌طور مستقیم و هم به‌طور غیرمستقیم (از طریق فرسودگی هیجانی)، با عملکرد شغلی ارتباط برقرار می‌کنند. در راستای کاربرد یافته‌ها پیشنهاد می‌شود که چون عملکرد شغلی سطح بالا می‌تواند زمینه‌ساز عملکرد و اثربخشی سازمانی بالاتر شود، با توجه به این که مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی قابلیت تقویت دارند (لوتانز و همکاران، ۲۰۱۰)، آموزش‌های عملی مؤلفه‌های سرمایه روان‌شناختی با استفاده از پیش‌نویس‌های آموزشی معتبر و مستند حین خدمت در سازمان‌های دولتی نظیر سازمان برق به مرحله اجرا در آید.

منابع

- دیانتی‌نسب، مدینه (۱۳۹۲). بررسی نقش واسطه‌گری استرس شغلی در رابطه بین سرمایه روان‌شناختی و عملکرد شغلی کارکنان واحد عملیاتی منطقه دشت‌گز نفت و گاز گچساران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد مرودشت.
- راعی، علی (۱۳۹۳). الگوی ساختاری پنج عامل بزرگ شخصیت با عملکرد شغلی و رفتارهای مدنی-سازمانی در کارکنان یک سازمان اداری. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
- علی‌پور، ا؛ صفاری‌نیا، م؛ صرامی‌فروشانی، غ؛ آقاعلیخانی، ع. م؛ آخوندی، ن (۱۳۹۲). بررسی اثربخشی مداخله سرمایه روان‌شناختی لوتانز بر فرسودگی شغلی کارشناسان شاغل در شرکت ایران خودرو دیزل. فصلنامه طب کار، ۵(۳)، ۴۱-۳۰.
- گل‌پرور، م؛ نیری، ش؛ مهداد، ع (۱۳۸۷). رابطه استرس، فرسودگی هیجانی و رفتارهای انحرافی سازمانی در شرکت سهامی ذوب آهن: شواهدی برای مدل استرس-فرسودگی (عدم تعادل) - جبران. روان‌شناسی اجتماعی (یافته‌های نو در روانشناسی)، ۲(۸)، صص ۱۹-۳۴.
- نساج، فرزانه (۱۳۹۳). پیش‌بینی رضایت شغلی، تعهد سازمانی و اشتیاق شغلی از طریق سرمایه روان‌شناختی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان).
- Abbas, M., Raja, U., Darr, W., & Bouckennooghe, D. (2012). Combined effects of perceived politics and psychological capital on job satisfaction, turnover intentions, and performance. *Journal of Management*. doi: 10.1177/0149206312455243.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Jensen, S. M. (2009). Psychological capital: A positive resource for combating employee stress and turnover. *Human Resource Management*, 48(5), 677-693.
- Avey, J. B., Reichard, R. J., Luthans, F., & Mhatre, K. H. (2011). Meta-analysis of the impact of positive psychological capital on employee attitudes, behaviors, and performance. *Human Resource Development Quarterly*, 22(2), 127-152.
- Bergheim, K., Nielsen, M. N., Mearns, K., & Eid, J. (2015). The relationship between psychological capital, job satisfaction, and safety perceptions in the maritime industry. *Safety Science*, 74(2015), 27-36.
- Davar, S.C. (2012). Relationship between job satisfaction and job performance: A metal-analysis. *Indian Journal of Industrial Relations*, 48(2), 290-300.
- Görgens-Ekermans, G., & Herbert, M. (2013). Psychological capital: Internal and external validity of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-24) on a South African sample. *SA Journal of Industrial Psychology/SA Tydskrif vir Bedryfsielkunde*, 39(2), 1-12.

- Halbesleben, J. R., & Bowler, W. M. (2007). Emotional exhaustion and job performance: the mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology*, 92(1), 93-106.
- Herbert, M. (2011). An exploration of the relationships between psychological capital (hope, optimism, self efficacy, resilience), occupational stress, burnout and employee engagement. Unpublished Master Thesis in Industrial Psychology, The University of Stellenbosch.
- Kappagoda, S., Othman, H. Z. F., & De Alwis, D. (2014). The impact of psychological capital on job performance: Development of a conceptual framework. *European Journal of Business and Management*, 6(15), 143-154.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610.
- Li, X., Kan, D., Liu, L., Shi, M., Wang, Y., Yang, X., Wang, J., Wang, L., & Wu, H. (2015). The mediating role of psychological capital on the association between occupational stress and job burnout among bank employees in China. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 12(2015), 2984-3001.
- Luthans, F., Avey, J. A., Avolio, B. J., & Peterson, S. J. (2010). The development and resulting performance impact of positive psychological capital. *Human Resource Development Quarterly*, 21(1), 41-67
- Luthans, F., Youssef, C. M., Sweetman, D. S., & Harms, P. D. (2013). Meeting the leadership challenge of employee well-being through relationship PsyCap and Health PsyCap. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 20(1), 118-133.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Meyers, L.S., Gamst, G., & Guarrino, A.J. (2006). *Applied multivariate research: design and interpretation*. Thousand Oaks, London: SAGE publications.
- Moon, T. W., & Hur, W. M. (2011). Emotional intelligence, emotional exhaustion, and job performance. *Social Behavior and Personality*, 39(8), 1087-1096.
- Mulki, J.P., Jaramillo, F., & Locander, W.B. (2006). Emotional exhaustion and organizational deviance: Can the right job and a leaders' style make a difference? *Journal of Business Research*, 59(12), 1222-1230.
- Nguyen, T. D., Trang T., & Nguyen, M. (2012). Psychological capital, quality of work life and quality of life of marketers: Evidence from Vietnam. *Journal of Macro-marketing*, 32(1), 87-95.
- Peng, J., Jiang, X., Zhang, J., Xiao, R., Song, Y., Feng, X., Zhang, Y., & Miao, D. (2013). The impact of psychological capital on job burnout of Chinese nurses: The mediator role of organizational commitment. *PLoS One*, 8(12), e84193.

- Qureshi, M. O., & Sajjad, S. R. (2015). Emotional exhaustion and its correlation with job performance and job satisfaction in the Kingdom of Saudi Arabia. *Mediterranean Journal of Social Sciences*, 6(3), 51-62.
- Shcaufeli, W.B., Bakker, A.B., & van Rhenen, W. (2009). How changes in job demands and resources predict burnout, work engagement and sickness absenteeism. *Journal of Organizational Behavior*, 30(7), 893-917.
- Sun, T., Zhao, X. W., Yang, L. B., & Fan, L. H. (2012). The impact of psychological capital on job embeddedness and job performance among nurses: a structural equation approach. *Journal of Advanced Nursing*, 68(1), 69-79.
- Tsai, F.J., Haung, W.L., & Chan, C.C. (2010). Occupational stress and burnout of lawyers. *Journal of Occupational Health*, 51(5), 443-450.

