

## Research Paper

## The Buffering Role of Affective-Collective Investment in the Relationship Between Job Stress and Emotional Exhaustion



\*Mohsen Golparvar<sup>1</sup> , Somayeh Safari<sup>2</sup> 

1. Associate Professor, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Educational Sciences & Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

2. MA, Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Educational Sciences & Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.



**Citation:** Golparvar, M., & Safari, S. (2018). [The Buffering Role of Affective-Collective Investment in the Relationship Between Job Stress and Emotional Exhaustion (Persian)]. *Contemporary Psychology*, 13(1), 2-13. <http://dx.doi.org/10.32598/bjcp.13.1.2>

 <http://dx.doi.org/10.32598/bjcp.13.1.2>



Received: 10 Jul 2017

Accepted: 17 Jan 2018

Available Online: 21 Mar 2018

**Key words:**

Job stress, Affective-collective investment, Emotional exhaustion, Industry employees

**ABSTRACT**

**Objectives** Collective investment is one of the novel constructs in the field of soft human capital. It holds potential to capture the effects of adverse occupational and environmental events on human health and its behaviors. This new construct can be implemented in a collective environment. In this research, the relationship between job stress and emotional exhaustion was studied, due to the mediating role of affective-collective investment with three components; collective investment on the promotion of positive effect in others, collective investment on the promotion of feeling of energy in others, and collective investment on the promotion of happiness in others.

**Methods** According to the purpose of the study, 202 respondents completed the job stress questionnaire, the emotional exhaustion questionnaire and the affective-collective investment questionnaire.

**Results** There is a positive significant relationship between job stress and emotional exhaustion ( $P < 0.01$ ), but a negative significant relationship between job stress and emotional exhaustion with affective-collective investment ( $P < 0.01$ ). Results of structural equation modeling and mediation analysis (Bootstrap Test) indicated that affective-collective investment is a complete mediator on the relationship between job stress and emotional exhaustion.

**Conclusion** Overall, the findings of this research showed that through reinforcement of affective-collective investment, we can prevent the negative effects of occupational stress on human health and its burnout in the workplace.

\* **Corresponding Author:**

**Mohsen Golparvar, PhD.**

**Address:** Department of Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Educational Sciences & Psychology, Isfahan (Khorasgan) Branch, Islamic Azad University, Isfahan, Iran.

**Tel:** +98 (31) 35354001

**E-mail:** drmgolparvar@gmail.com

## نقش ضربه‌گیر سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه استرس با فرسودگی هیجانی

\* محسن گل‌پرور<sup>۱</sup>، سمیه صفری<sup>۲</sup>

۱- دانشیار، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.  
 ۲- کارشناس ارشد، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، اصفهان، ایران.

## حکیده

**هدف:** سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی از جدیدترین سازه‌های حوزه سرمایه‌نرم انسانی است که ظرفیت بالقومای برای ضربه‌گیری اثر رخدادهای منفی محیطی بر سلامت انسان و رفتارهایش دارد. این سازه نوین ظرفیت اجرایی‌شدن در محیط‌های گروهی را دارد. در این پژوهش، رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی، با توجه به نقش واسطه‌ای (ضربه‌گیری) سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سه مؤلفه سرمایه‌گذاری جمعی بر ارتقای عاطفه مثبت در دیگران، سرمایه‌گذاری جمعی بر ارتقای احساس انرژی در دیگران و سرمایه‌گذاری جمعی بر ارتقای شادمانی در دیگران مطالعه شد.

**مواد و روش‌ها:** با توجه به هدف پژوهش، ۲۰۲ نفر به پرسش‌نامه استرس شغلی، پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی و پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی پاسخ دادند.

**یافته‌ها:** بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار، ولی بین استرس شغلی و فرسودگی هیجانی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی رابطه منفی و معنادار ( $P < 0/01$ ) وجود دارد. نتایج مدل‌سازی معادله ساختاری و تحلیل واسطه‌ای (آزمون بوت استراپ) نشان داد سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی متغیر واسطه‌ای کامل در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی است.

**نتیجه‌گیری:** در مجموع یافته‌های این پژوهش نشان داد از طریق تقویت سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی می‌توان از اثرات منفی استرس شغلی بر سلامتی انسان و فرسودگی او در محیط کار جلوگیری کرد.

تاریخ دریافت: ۱۹ تیر ۱۳۹۶

تاریخ پذیرش: ۲۷ دی ۱۳۹۶

تاریخ انتشار: ۰۱ فروردین ۱۳۹۷

## کلیدواژه‌ها:

استرس شغلی، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، فرسودگی هیجانی، کارکنان صنایع

## مقدمه

مخاطره می‌افکنند می‌توان استرس شغلی تلقی کرد (ناستیزی و سابقه، ۲۰۱۶؛ آدیسون و یانکیرا، ۲۰۱۵).

در شکل کلی بارزترین تقاضاها و چالش‌های استرس‌آور در محیط کار شامل مواجهه‌شدن با درخواست‌ها و تقاضای متضاد و متعارض، مواجهه‌شدن با خیل عظیم درخواست‌های فراتر از توان و زمان در دسترس، نامشخص و مبهم‌بودن برخی درخواست‌ها و امور، نوع رفتارها و نوع تعامل با همکاران، مراجعان، مدیران و سرپرستان، کمتربودن خواست‌ها و وظایف از توانایی و ظرفیت‌های کاری افراد و ناهمخوانی بین وظایف و منابع فردی است (دی، هارتینگ و مک‌کای، ۲۰۱۵؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶؛ گل‌پرور، کامکار و جوادیان، ۲۰۱۲؛ یانگ و همکاران، ۲۰۱۶).

تاکنون پیامدهای باواسطه و بی‌واسطه مختلفی برای استرس شغلی شناسایی و ارائه شده است. مهم‌ترین این پیامدها، افزایش اختلالات جسمی و روانی (همراه با دیگر اختلالات روان‌تنی)، افزایش فرسودگی و خستگی، افزایش رفتارهای انحرافی و

سازمان جهانی بهداشت استرس را «واکنشی که انسان در هنگام مواجهه‌شدن با تقاضاها و فشارهایی که با دانش و توانایی‌های او همخوانی ندارد و توانایی او را برای مقابله با آن به چالش می‌کشد» تعریف کرده است (اساموآپیا و آگریفاین، ۲۰۱۷). در بسیاری از تعاریف پذیرفته‌شده از استرس، علاوه بر به چالش کشیده‌شدن توانایی و ظرفیت‌های فردی، هر عاملی را که موجب آسیب شود یا زمینه آسیب‌رسانی جسمی و روانی برای انسان‌ها فراهم کند نیز به عنوان استرس در نظر گرفته‌اند (پرابا و ساندپ، ۲۰۱۶؛ سیگریست و لی، ۲۰۱۸). یکی از اشکال بسیار شایع و مهم استرس، استرس شغلی است. ناهمخوانی بین منابع (اعم از دانش و توانایی‌ها و یا هر منبع دیگری که افراد برای انجام وظایف شغلی خود آن را استفاده می‌کنند) و تقاضاها و چالش‌هایی را که در حین انجام وظایف شغلی برای افراد پدید می‌آید و از لحاظ ذهنی و جسمی آن‌ها را تحت فشار قرار می‌دهد و در صورت تداوم، سلامتی آن‌ها را به

\* نویسنده مسئول:

دکتر محسن گل‌پرور

نشانی: اصفهان، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، گروه روان‌شناسی صنعتی و سازمانی.

تلفن: ۰۱۳۵۳۵۴۰۱ (۳۱) ۹۸+

پست الکترونیکی: drmgolparvar@gmail.com

آموزش، حمایت از جانب همکاران و سرپرستان و ظرفیت‌ها و توانایی‌های شناختی و عاطفی مثبت همگی به نوعی در زمره منابع مورد نیاز برای افراد در محیط‌های اجتماعی و کاری هستند (گل‌پرور، ۲۰۱۶).

تهدیدی که استرس برای منابع حیاتی فیزیکی، اجتماعی، روانی و حتی عاطفی و هیجانی به وجود می‌آورد، برانگیختگی و سپس تلاش و صرف نیرو را در افراد فعال می‌کند و به تدریج باعث تخلیه نیرو و انرژی و در نهایت موجب فرسودگی هیجانی می‌شود. علاوه بر این، بر اساس رویکرد استرس، نامتعادلی، جبران (SNCA)<sup>۱</sup> نیز استرس شغلی تعادل شناختی، عاطفی و رفتاری افراد را به هم می‌زند و در اثر ایجاد آشفتگی روانی و عاطفی موجب می‌شود تا افراد انرژی خود را برای مقابله با نامتعادلی ایجاد شده مصرف کنند. نتیجه این صرف انرژی، در نهایت بی‌میلی به کار، بی‌انگیزگی و احساس رخوت و سستی یا در مجموع همان فرسودگی هیجانی است (گل‌پرور، محسن‌زاده، راعی و عبدی، ۲۰۱۶).

در هر دو نظریه منابع بقا و استرس، نامتعادلی، جبران، استرس از طریق ایجاد تهدید و برانگیختن افراد برای مقابله با استرس (نظریه منابع بقا) و یا از طریق ایجاد نامتعادلی و برانگیختن افراد برای بازگرداندن نامتعادلی ایجاد شده (رویکرد استرس، نامتعادلی، جبران) به چرخه ایجاد و تشدید فرسودگی هیجانی وارد می‌شود. این امر در نگاهی موشکافانه نشان می‌دهد استرس شغلی از طریق فرایندها و یا از طریق متغیرهای واسطه، فرسودگی را ایجاد و یا تشدید می‌کند.

این پیش‌بینی در مطالعات مختلف با نشان دادن اینکه با وارد شدن منابع آموزشی، حمایتی و شناختی (ارونسون و همکاران، ۲۰۱۷؛ خان و همکاران، ۲۰۱۴) یا متغیرهای رفتاری (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۶) رابطه استرس شغلی و فرسودگی تضعیف و یا در مواردی تقویت می‌شود، حمایت شده است؛ بنابراین، در ادامه و در بسط و گسترش دانش متغیرهای تأثیرگذار بر رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، در این پژوهش سازه‌های مثبت که ماهیت عمل‌گرا دارد، یعنی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، که برآمده از سازه سرمایه عاطفی است، به عنوان متغیری که قادر است در مسیر رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی نقش ضربه‌گیر را ایفا کند، معرفی و آزموده شده است. با توجه به آنچه بیان شده، مدل ارائه شده در تصویر شماره ۱، مدل نظری پژوهش است.

در این پژوهش درباره رابطه استرس شغلی و فرسودگی هیجانی در مسیر طرح مسئله تا ارائه مدل مفهومی اولیه پژوهش (تصویر شماره ۱) همراه با نظریات و پژوهش‌های لازم، بحث شد. سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی وجه تمایز این پژوهش با پژوهش‌هایی است که تا کنون درباره رابطه بین استرس و فرسودگی در ایران و جهان انجام شده است. سرمایه عاطفی یک سازه مرتبه دوم و

پرخاشگرانه، افت بهره‌وری و عملکرد فردی و گروهی، افت نگرش‌های شغلی مرجع و مثبت (مانند تعهد، اشتیاق و رضایت) و تضعیف رفتارهای مثبت متعارف (مانند رفتارهای‌های فراتر از حد) هستند (غلام حسینی، کیوان‌زاده و ارجمند، ۲۰۰۸؛ ارونسون و همکاران، ۲۰۱۷؛ نوروزی، درگاهی، اعیادی و سرحدی، ۲۰۱۸). از میان متغیرهای ذکر شده، متغیری که حلقه اتصال استرس شغلی با مشکلات جسمی و روانی پس از آن است، فرسودگی است (ارونسون و همکاران، ۲۰۱۷؛ کویی و همکاران، ۲۰۱۸).

رویکرد سه مؤلفه‌ای به فرسودگی شغلی، شامل افت کارایی شخصی، شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) و فرسودگی یا خستگی هیجانی یکی از مهم‌ترین رویکردها به فرسودگی در محیط‌های کار است (بوروالماز و آلتینکورت، ۲۰۱۸). در تجدیدنظرهای بعدی، بُعد شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) به بُعد بدبینی، تغییر یافته است (رضایی، کرمی متین، حاجی‌زاده، سروش و نوری، ۲۰۱۸). فرسودگی هیجانی از میان سه بُعد معرفی شده، مهم‌ترین آن‌هاست (اوکونور، مولرنف و پیتمن، ۲۰۱۸؛ دریسون و همکاران، ۲۰۱۸).

این بعد از فرسودگی، حالتی مزمن از تخلیه هیجانی و فیزیکی (جسمی) است که در اثر فشارهای فزاینده و پیوسته ناشی از تقاضاهای شغلی و شرایط شغل در افراد پدید می‌آید. بی‌انگیزگی، بی‌اشتیاقی به کار و وظایف شغلی، بی‌میلی به حضور در محل کار، همراه با احساس رخوت و سستی از مشهودترین علائم فرسودگی هیجانی هستند (آدیسون و یانکیرا، ۲۰۱۵؛ خان، راسمن، یوسف و خان، ۲۰۱۴). مانند استرس شغلی، فرسودگی هیجانی نیز می‌تواند عوارض و پیامدهای مختلفی شامل بروز یا تشدید مشکلات روان‌تنی مختلف (نظیر سرماخوردگی، مشکلات روده‌ای گوارشی، سردرد و اشکال و اختلال در خواب)، تمایل به ترک خدمت، تضعیف نگرش‌های شغلی (نظیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی)، افزایش رفتارهای کاری ضدتولید (همپوشی زیادی با رفتارهای مخرب و انحرافی دارد) و کاهش بهره‌وری و عملکرد شغلی داشته باشد (پرابا و سانده، ۲۰۱۶؛ خان و همکاران، ۲۰۱۴؛ سالواجیونی و همکاران، ۲۰۱۷؛ مونسالوریز و همکاران، ۲۰۱۸).

پژوهش‌های بسیار پرتکرار، نشان داده‌اند استرس شغلی با فرسودگی و به‌ویژه فرسودگی هیجانی در ارتباط است (ناستیزیایی و سابقی، ۲۰۱۶؛ ارونسون و همکاران، ۲۰۱۷؛ رامان، سامباسیمان و کومار، ۲۰۱۶؛ کویی و همکاران، ۲۰۱۸؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲؛ گل‌پرور، ۲۰۱۶). رویکردهای زیربنایی نظری متعددی نیز برای توضیح چرایی و چگونگی منتهی شدن استرس شغلی به فرسودگی و در شکل خاص به فرسودگی هیجانی در دسترس است. بر اساس نظریه منابع بقا (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۷؛ هالبلین، نیون، پوستیان اندردال و وستمن، ۲۰۱۴). استرس شغلی در محیط‌های کار منابع مختلف فردی و گروهی را برای برآوردن تقاضاهای کاری و شغلی تهدید می‌کند و از این طریق افراد را در سطح روانی و جسمی تحت فشار قرار می‌دهد. مهارت‌ها،

1. Stress-Non equilibrium-Compensation-Approach



## دوفصلنامه روانشناسی معاصر

تصویر ۱. مدل مفهومی اولیه پژوهش

عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی فراهم می‌آوردند. حمایت مکمل پژوهشی برای نقش ضربه‌گیری سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی را نیز در پژوهش‌هایی با این مشخصات می‌توان یافت: پژوهش‌هایی که نشان داده‌اند سرمایه عاطفی، متغیر واسطه در رابطه بین استرس شغلی با پرطاقتی سلامتی (گل‌پرور، ۲۰۱۶) است یا پژوهش‌هایی که نشان داده‌اند نگرش‌هایی با بار عاطفی مثبت یا عاطفه مثبت در رابطه استرس شغلی با متغیرهای پیامد از جمله فرسودگی نقش ایفا می‌کنند (باسینسکا، ویسیاک و ماریادارمن، ۲۰۱۴؛ تیان، کائوسامی، هه و کلیننیوباس، ۲۰۱۵؛ رایستد، جانسن، لاند و دورکس، ۲۰۱۳؛ میچل، ۲۰۱۸).

در تبیین نظری نقش ضربه‌گیر سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در برابر استرس شغلی باید گفت هم از لحاظ نظری و هم از لحاظ عملی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، تمام شروط لازم برای تلقی آن به عنوان یک منبع مورد استفاده در شرایط و موقعیت‌های مختلف برای مقابله با استرس را دارد. مطابق با نظریه منابع بقا (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۷؛ هالسلین و همکاران، ۲۰۱۴)، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به دلیل اینکه امکان تغییر فضای عاطفی و به دلیل در تضاد بودن این فضای تغییر یافته عاطفی و روانی با حالات مطرح در فرسودگی هیجانی، به عنوان منبع ظرفیت‌ساز رفتاری و مهارتی، این امکان و توان را خواهد داشت که بخشی از اثرات استرس شغلی بر فرسودگی هیجانی را ضربه‌گیری کند. علاوه بر نظریه منابع بقا، مطابق با رویکر استرس، نامتعادلی، جبران (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲)، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، با ایجاد توان پردازش گسترده و بیشتر همراه با افزایش انرژی و نیرو در افراد، در تقابل با فشارهای نامتعادل‌کننده استرس شغلی قرار می‌گیرد و از این طریق انتقال اثر استرس شغلی به فرسودگی هیجانی را تضعیف می‌کند.

در مجموع، پیش‌بینی‌های نظری و شواهد پژوهشی ارائه شده، از مدل ضربه‌گیری عاطفی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی حمایت می‌کند. با وجود این حمایت نظری و پژوهشی، در کمتر پژوهشی به نقش ضربه‌گیر سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در برابر استرس شغلی توجه جدی شده است. از نظر ضرورت و اهمیت نیز چنان‌که حمایت مستقیم پژوهشی برای نقش ضربه‌گیری این سازه به دست آید و با توجه به اینکه در اغلب صنایع در سرتاسر دنیا، استرس شغلی بخشی از حیات کاری کارکنان است، در این صورت می‌توان در مسیر عملیاتی‌سازی و ترویج

عبارت است از حالتی از نشاط و جوشش عاطفی مثبت درونی که قابلیت تأثیرگذاری بر رفتارها و انتخاب‌های انسان را دارد و حداقل سه مؤلفه عاطفه مثبت شبه‌حالت<sup>۲</sup>، احساس انرژی<sup>۳</sup> و شادمانی<sup>۴</sup> را دارد (گل‌پرور، ۲۰۱۶). سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی نیز از نگاهی مثبت تلاش‌های جمعی انسان‌های یک جامعه یا سازمان در راستای تقویت سرمایه عاطفی دیگران را شامل می‌شود. این سازه بر خلاف سرمایه‌گذاری جمعی اقتصادی، به جای دستاوردهای مادی و اقتصادی، بر تلاش برای ارتقای دستاوردهای عاطفی مثبت جمعی تمرکز دارد (گل‌پرور، ۲۰۱۸).

از لحاظ نظری سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی نسبت به سرمایه عاطفی، جنبه عمل‌گرایی جمعی و گروهی دارد. منظور از عمل‌گرایی این سازه آن است که بر عکس سرمایه عاطفی که ماهیت درون‌روانی فردی (یا همان تجربه زیسته فردی) دارد، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی تلاش‌های گروهی حتی در سطح بسیار جزئی و خرد برای ایجاد نشاط، شادمانی و انرژی در دیگران را شامل می‌شود (گل‌پرور، ۲۰۱۸). از چنین منظری، سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی سازه‌ای گروه‌محور است تا فردمحور. از نظر کارکردی نیز سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با تقویت عاطفه مثبت، احساس انرژی و شادمانی در کارکنان، توان کارکنان یک سازمان را در مقابله با استرس افزایش می‌دهد و از این طریق هم موجب کاهش استرس شغلی و هم موجب کاهش فرسودگی هیجانی در کارکنان می‌شود (گل‌پرور، ۲۰۱۶).

در حمایت از این نظر، مطالعات ستارخانی مقدمی (۲۰۱۸)، کاویان مبارکه (۲۰۱۸) و گل‌پرور (۲۰۱۶) نشان داد بین سرمایه عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معنادار و مطالعات عنایتی و گل‌پرور (۲۰۱۸) نیز نشان داد بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با شکایات روان‌تنی که اغلب در اثر استرس شغلی و فرسودگی سطح آن افزایش می‌یابد رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین مطالعاتی که در آن‌ها رابطه منفی بین سرمایه عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی (گل‌پرور، ۲۰۱۶) و یا رابطه منفی بین استرس شغلی با رفتارها و عاطفه مثبت (باسینسکا و گریزینسکا، ۲۰۱۷؛ فاین، کریستینسن و کناردل، ۲۰۱۶؛ وار، بیندل، پارکر و اینوسقلو، ۲۰۱۴؛ هاشمی، سوادکوهی، نعمی و بشلیده، ۲۰۱۸) مطرح شده است، حمایتی را برای مطرح کردن رابطه بین سرمایه‌گذاری جمعی

2. State like positive affect
3. Feeling of energy
4. Happiness



پرسش‌نامه با رفتارهای انحرافی، رابطه مثبت و معنادار و آلفای کرونباخ پرسش‌نامه نیز برابر با ۰/۷ گزارش شده است (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲).

علاوه بر این، مطالعه گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) و گل‌پرور (۲۰۱۶) از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و تحلیل عاملی تأییدی  $\chi^2/df=1/37$ ,  $\chi^2=6/82$ ,  $RMSEA=0/037$ ,  $CFI=0/99$ ,  $df=5$ ,  $GFI=0/98$ ,  $RMR=0/087$ ,  $NFI=0/96$  روایی سازه عاملی این پرسش‌نامه را تأیید و آلفای کرونباخ را برابر با ۰/۷ تا ۰/۸۳ گزارش کرده است (گل‌پرور، ۲۰۱۶؛ گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). در این پژوهش تحلیل عاملی اکتشافی همزمان این پرسش‌نامه با پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی، نشان داد سؤالات پرسش‌نامه استرس شغلی به صورت متمایزی نسبت به سؤالات فرسودگی هیجانی بر عامل خود قرار می‌گیرد و آلفای کرونباخ نیز برابر با ۰/۶۵ به دست آمد.

### پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی<sup>۶</sup>

برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسش‌نامه نه‌سؤالی **مسلش و جکسون (۱۹۸۱)** که در ایران در مطالعات متعددی از جمله در مطالعه گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) و گل‌پرور (۲۰۱۶) پایایی سنجی و روایی‌یابی شده است، استفاده شد. این پرسش‌نامه نیز در این پژوهش بر مقیاس پنج‌درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده شد و سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخگور اندازه‌گیری می‌کند. بر پایه مطالعات فراتحلیلی انجام‌شده (رضایی و همکاران، ۲۰۱۸؛ دریسون و همکاران، ۲۰۱۸) در خارج از کشور این پرسش‌نامه روایی و پایایی مطلوبی دارد. در ایران نیز گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲) و گل‌پرور (۲۰۱۶) روایی این پرسش‌نامه را از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و با چرخش از نوع واریماکس و تحلیل عاملی تأییدی با شاخص‌های برازش مطلوب  $GFI=0/98$ ,  $CFI=0/99$ ,  $RMSEA=0/02$ ,  $\chi^2=28/75$ ,  $df=1/11$ ,  $df=26/2$ ,  $TLI=0/99$ ,  $NFI=0/95$ ,  $RMR=0/11$  و بارهای عاملی سؤالات بالای ۰/۴ بررسی و آلفای کرونباخ ۰/۷۶ تا ۰/۹۱ را برای این پرسش‌نامه گزارش کرده‌اند.

علاوه بر این، به عنوان شواهدی از روایی واگرا و هم‌گرا بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت (همبستگی برابر با ۰/۴۸) و بین فرسودگی هیجانی با احساس انرژی (همبستگی برابر با ۰/۰۶-)، با رفتارهای مدنی و سازمانی (همبستگی برابر با ۰/۳۳-) و با خلاقیت (همبستگی برابر با ۰/۳۲-) رابطه منفی و معنادار گزارش شده است (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۲). در این پژوهش نیز تحلیل عاملی اکتشافی همزمان این پرسش‌نامه با پرسش‌نامه استرس شغلی، نشان داد سؤالات پرسش‌نامه فرسودگی هیجانی به صورت متمایزی نسبت به سؤالات استرس

رفتارها و تلاش‌های معطوف به سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، در محیط‌های کاری با استرس شغلی، اقدام عملی و کاربردی انجام داد؛ بنابراین، مسئله اصلی این پژوهش این است که آیا سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی می‌تواند در رابطه متغیرهایی نظیر استرس شغلی با فرسودگی هیجانی نقش ضربه‌گیر را ایفا کند؟ هدف پژوهش نیز تعیین و آزمودن مدل ساختاری رابطه استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و فرسودگی هیجانی است. در نهایت مسئله عملیاتی در این پژوهش نیز این است که آیا الگوی ساختاری رابطه استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و فرسودگی هیجانی برازش مطلوبی با داده‌ها دارد؟

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش اجرای پژوهش

این مطالعه از نظر نوع، پژوهشی توصیفی و از نظر روش پژوهشی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را تمام کارکنان شرکت قند در شهر اسلام‌آباد غرب (۲۹۰ نفر) تشکیل دادند. با توجه به استفاده از نمونه ۲۰۰ تا ۴۰۰ نفر برای مطالعات مدل‌سازی معادلات ساختاری (مارتینز و همکاران، ۲۰۱۸)، حجم نمونه موردنیاز برای این پژوهش ۲۱۰ نفر در نظر گرفته شد. برای نمونه‌گیری از روش در دسترس استفاده شد. پس از جمع‌آوری پرسش‌نامه‌ها، هشت پرسش‌نامه (معادل ۳/۸ درصد) به دلیل نقص در پاسخگویی از پژوهش کنار گذاشته شدند و گروه نمونه پژوهش به ۲۰۲ نفر کاهش یافت. اجرای ابزارهای سنجش این پژوهش به صورت خودگزارش‌دهی بوده است. به این ترتیب که در آغاز، هر پرسش‌نامه توصیفی خلاصه در اختیار افراد قرار گرفت تا مطالعه و سپس اقدام به پاسخگویی به پرسش‌نامه‌ها کنند. سنجش متغیرهای پژوهش با استفاده از ابزارهای زیر انجام شده است.

### ابزار سنجش

#### پرسش‌نامه استرس شغلی<sup>۵</sup>

برای سنجش استرس شغلی، از پرسش‌نامه پنج‌سؤالی **گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲)** با مقیاس پاسخگویی شش‌درجه‌ای (کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۷) استفاده شد. این پرسش‌نامه سطح کلی فشارهای کاری‌ای را می‌سنجد که بر افراد در حین انجام کارشان در سازمان به آن‌ها وارد می‌شود. **گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲)** از طریق تحلیل عاملی اکتشافی مبتنی بر استخراج مؤلفه‌های اصلی و چرخش از نوع واریماکس، نشان دادند سؤالات پنج‌گانه این پرسش‌نامه با بارهای عاملی ۰/۵ و بیشتر بر یک عامل قرار می‌گیرند. علاوه بر روایی سازه عاملی ذکرشده، در راستای روایی هم‌گرای این پرسش‌نامه بین امتیازات حاصل از این

6. Emotional Exhaustion Questionnaire (EEQ)

5. Job Stress Questionnaire (JSQ)

$P < 0/01$ ) همبستگی مثبت و معنادار و آلفای کرونباخ برابر با  $0/98$  به دست آمد.

در تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و مدل‌سازی معادلات ساختاری<sup>۸</sup> استفاده شد. همه تحلیل‌های صورت گرفته با نسخه ۱۸ نرم‌افزار آماری SPSS<sup>۹</sup> و نسخه ۱۶ AMOS<sup>۱۰</sup> انجام شد.

### یافته‌ها

از ۲۰۲ نفر نمونه پژوهش، ۶۷ نفر (معادل ۳۳/۲ درصد) تحصیلات تا دیپلم، ۹۴ نفر (معادل ۴۶/۵ درصد) تحصیلات فوق‌دیپلم و لیسانس و ۱۳ نفر (معادل ۶/۴ درصد) تحصیلات فوق‌لیسانس داشتند (۲۸ نفر معادل ۱۳/۹ درصد نیز تحصیلات خود را اعلام نکردند). بیشتر اعضای نمونه در گروه سنی ۳۶ سال و بیشتر (۱۴۵ نفر معادل با ۷۱/۸ درصد) و با سابقه شغلی ۱۱ سال و بیشتر (۱۳۱ نفر معادل با ۶۴/۸ درصد) و متأهل (۱۴۹ نفر معادل با ۷۳/۸ درصد) بودند. همچنین بیشتر اعضای نمونه را با توجه به نسبت کارکنان زن و مرد در کل جامعه آماری، مردان (۱۷۵ نفر معادل با ۸۶/۶ درصد) تشکیل دادند. میانگین سنی نمونه برابر با ۴۱/۲۲ سال (با انحراف استاندارد برابر با ۷/۱۸ سال) و میانگین سابقه شغلی آن‌ها برابر با ۱۵/۴۸ سال (با انحراف استاندارد برابر با ۶/۹ سال) بود. در **جدول شماره ۱**، میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی (پیرسون) بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است.

چنان‌که در **جدول شماره ۱** مشاهده می‌شود، بین استرس شغلی با فرسودگی هیجانی رابطه مثبت و معنادار ( $P < 0/01$ )، ولی بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی رابطه منفی و معنادار وجود دارد ( $P < 0/01$ ). همچنین بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با فرسودگی هیجانی رابطه منفی و معنادار وجود دارد ( $P < 0/01$ ). در ادامه تحلیل‌ها، مدل پیشنهادی اولیه (**تصویر شماره ۱**) با استفاده از مدل‌سازی معادله ساختاری بررسی شد. یک مدل ساختاری مناسب از لحاظ شاخص‌های برازش باید دارای خردی دو غیرمعنادار، نسبت خردی دو به درجه آزادی کمتر از سه، شاخص نیکویی برازش<sup>۱۱</sup> و شاخص برازش تطبیقی<sup>۱۲</sup> بیشتر از  $0/95$ ، شاخص برازش افزایشی<sup>۱۳</sup> بیشتر از  $0/9$ ، ریشه میانگین مجذورات باقیمانده<sup>۱۴</sup> کمتر از  $0/05$  و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطای<sup>۱۵</sup> کمتر از  $0/08$  باشد (**وانگ و وانگ، ۲۰۱۲**). در **جدول شماره ۲** نتایج مدل‌سازی معادلات ساختاری آمده است.

8. Structural Equation Modeling (SEM)
9. Statistical package for social science (Version 18)
10. Analysis of Moment Structures (AMOS)
11. Goodness of Fit Index (GFI)
12. Comparative Fit Index (CFI)
13. Incremental Fit Index (IFI)
14. Root Mean Square of Residual (RMSR)
15. Root Mean Square of Error Approximation (RMSEA)

شغلی بر عامل خود قرار می‌گیرند و آلفای کرونباخ نیز برابر با  $0/72$  به دست آمد.

### پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی<sup>۷</sup>

برای سنجش سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، از پرسش‌نامه ۲۰ سؤالی ساخت و ارائه‌شده از سوی **گل‌پرور (۲۰۱۸)** استفاده شد. مقیاس پاسخگویی این پرسش‌نامه دوگزینه‌ای بسته به پاسخ (تلاش برای ارتقای سرمایه عاطفی خود=۱ تا تلاش برای ارتقای سرمایه عاطفی دیگران=۲) است. **گل‌پرور (۲۰۱۸)** این پرسش‌نامه را بر اساس ۲۰ سؤال پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی (**گل‌پرور، ۲۰۱۶**) که ماهیت درون‌فردی دارد، تعدیل و تهیه کرده و نشان داده است که بین امتیازات حاصل از پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با سرمایه عاطفی، همبستگی برابر با  $0/7$ ، با سرمایه روان‌شناختی، همبستگی برابر با  $0/44$  و با سرمایه‌گذاری جمعی اجتماعی، همبستگی برابر با  $0/49$  وجود دارد که هر سه در سطح  $P < 0/01$  معنادار هستند. در پژوهش **احمدپورترکمانی (۲۰۱۸)** روایی سازه این پرسش‌نامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی با چرخش از نوع واریماکس (با KMO برابر با  $0/96$ ، آزمون کرویت بارتلت برابر با  $3083/75$  و معنادار  $P < 0/001$ ) بررسی و راه‌حلی تک‌عاملی (بارهای عاملی سؤالات بیست‌گانه پرسش‌نامه بین  $0/71$  تا  $0/86$  در نوسان بوده است) همراه با آلفای کرونباخ برابر با  $0/97$  گزارش شده است.

در پژوهش **احمدپورترکمانی (۲۰۱۸)** بین امتیازات حاصل از پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با عملکرد شغلی، با رفتارهای مدنی و سازمانی و با رهبری صادقانه به عنوان شواهدی از روایی همگرا رابطه مثبت و معنادار به دست آمده است (**احمدپورترکمانی، ۲۰۱۸**). در این پژوهش، نتایج تحلیل عاملی اکتشافی (مبتنی بر روش استخراج مؤلفه‌های اصلی و چرخش واریماکس) با KMO برابر با  $0/86$ ، آزمون کرویت بارتلت برابر با  $1522/93$  و معنادار  $P < 0/001$ ، راه‌حلی سه‌عاملی (عامل اول سرمایه‌گذاری جمعی در ارتقای عاطفه مثبت با ۱۰ سؤال و به ترتیب با بارهای عاملی بین  $0/52$  تا  $0/8$ ، عامل دوم سرمایه‌گذاری جمعی در ارتقای احساس انرژی و به ترتیب با بارهای عاملی بین  $0/6$  تا  $0/8$  و عامل سوم سرمایه‌گذاری جمعی در ارتقای شادمانی و به ترتیب با بارهای عاملی بین  $0/52$  تا  $0/73$ ) را به دست داد که در آن بارهای عاملی تعدادی از سؤالات بر بیش از یک عامل بود. با توجه به مبنای نظری این حوزه (**گل‌پرور، ۲۰۱۶**) و با توجه به وجود بارهای عاملی مشترک تعدادی از سؤالات بر بیش از یک عامل، در نهایت سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به عنوان یک عامل و یک نمره کلی در نظر گرفته شد. علاوه بر این به عنوان شواهدی از روایی همگرای پرسش‌نامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در این پژوهش، بین امتیازات حاصل از این پرسش‌نامه با امتیازات حاصل از پرسش‌نامه موفقیت شغلی (همبستگی برابر با  $0/41$  و

7. Affective-Collective Investment Questionnaire (ACIQ)

جدول ۱. میانگین، انحراف استاندارد و همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش	میانگین	انحراف استاندارد	۱	۲
استرس شغلی	۲/۸۶	۰/۴۹	-	
فرسودگی هیجانی	۲/۸۵	۰/۷۳	۰/۵۳*	-
سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی	۱/۱۴	۰/۱۹	۰/۴۶*	۰/۳۹*

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

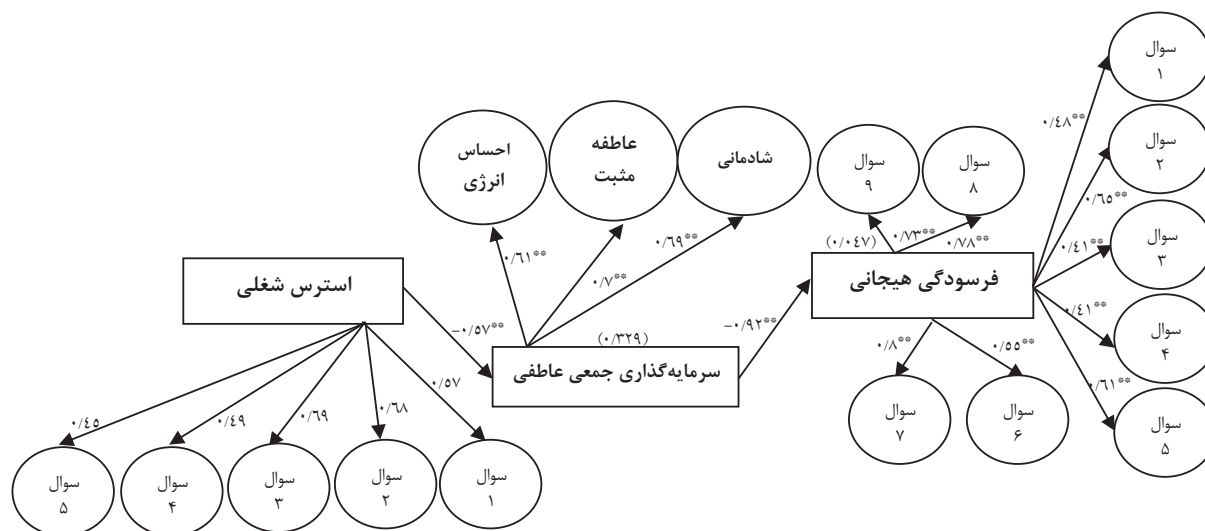
\* ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

جدول ۲. مسیرهای مدل رابطه استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و فرسودگی هیجانی

مسیرهای مدل	b	$\beta$	SE	t	p	R <sup>2</sup>
استرس شغلی $\rightarrow$ سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی	-۰/۱۹*	-۰/۵۷*	۰/۰۳	-۶/۳۱*	۰/۰۰۱	۰/۳۲۹
سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی $\rightarrow$ فرسودگی هیجانی	۲/۵۵*	-۰/۹۲*	۰/۴۵	-۵/۶۰*	۰/۰۰۱	۰/۰۴۷

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

\* ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است.



دوفصلنامه روانشناسی معاصر

تصویر ۲. الگوی ساختاری نهایی پژوهش بر حسب ضرایب استاندارد

\*\*  $P < 0.01$ 

ضرایب ارائه شده در جدول شماره ۳ بر اساس آزمون بوت استرپ که در جدول شماره ۴ نتایج آن ارائه شده است، نشان داد نقش واسطه‌ای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی معنادار است ( $P < 0.01$ ). بررسی اثرات واسطه‌ای نیز حاکی از آن بود که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، متغیر واسطه‌ای کامل<sup>۱۶</sup> در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی است.

### بحث

این پژوهش که با هدف بررسی رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی با توجه به نقش واسطه‌ای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی اجرا شد، حمایت‌های پژوهشی‌ای برای نقش

چنان که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، استرس شغلی معنادار دارد و توانسته ۳۲/۹ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. در ادامه سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ( $\beta = 0.192, P < 0.01$ ) با فرسودگی هیجانی رابطه معنادار داشته و توانسته است ۴/۷ درصد از واریانس این متغیر را تبیین کند. خی دو مدل نهایی برابر با ۲/۷۹ و غیرمعنادار ( $P > 0.05$ )، درجه آزادی برابر با ۲، نسبت خی دو به درجه آزادی برابر با ۱/۳۹۸، شاخص نیکویی برازش برابر با ۰/۹۹، شاخص برازش تطبیقی برابر با ۰/۹۹۷، شاخص برازش افزایشی برابر با ۰/۹۹۷، و تقریب ریشه میانگین مجذورات خطا برابر با ۰/۰۴۴ به دست آمد. در تصویر شماره ۲ الگوی نهایی پژوهش ارائه شده است. در جدول شماره ۳، اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی (تصویر شماره ۲) ارائه شده است.

16. Complete mediator

جدول ۳. اثرات غیرمستقیم مطرح در مدل نهایی پژوهش در حالت استاندارد و غیراستاندارد

اثرات غیرمستقیم	غیراستاندارد	استاندارد	t	P
اثر غیرمستقیم استرس شغلی بر فرسودگی هیجانی از طریق سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی	۰/۴۷*	۰/۵۲۳*	۴/۴۳*	۰/۰۰۱

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

\*ضریب در سطح ۰/۰۱ معنادار است.

جدول ۴. نتایج آزمون بوت استراپ درباره نقش واسطه‌ای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی در رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی

مسیر	داده‌ها	بوت	سوگیری	خطای استاندارد	حد پایین	حد بالا
استرس شغلی ← سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی ← فرسودگی هیجانی	۰/۵۲	۰/۵۳۲	۰/۰۱۳	۰/۲۱	۰/۱۰۸	۰/۹۳

دوفصلنامه روانشناسی معاصر

آماده مقابله مؤثر می‌کند.

مدل نظری پژوهش نیز مبتنی بر رابطه زنجیره‌ای بین استرس شغلی با سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و فرسودگی هیجانی (تصویر شماره ۲) تأیید شد. این یافته به شکل عام، با مبانی نظری حوزه نقش ضربه‌گیر منابع شغلی در رابطه بین استرس شغلی، با متغیرهای پیامد از جمله فرسودگی (ستارخانی مقدمی، ۲۰۱۸؛ گل‌پرور و عنایتی، ۲۰۱۸؛ کاویان مبارکه، ۲۰۱۸؛ باسینسکا و همکاران، ۲۰۱۴؛ تیان و همکاران، ۲۰۱۵؛ نوروزی و همکاران، ۲۰۱۸) همسویی دارد.

سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی مطابق با بنیان‌های نظری نیرومند مطرح برای سرمایه‌گذاری (گل‌پرور، ۲۰۱۶)، با تأکید بر تلاش‌های جمعی و همه‌جانبه افراد در تمام سطوح در سازمان برای ایجاد نشاط، انرژی و شادمانی و عاطفه مثبت در یکدیگر در راستای تجهیز نیرو و توان افراد و هدایت آن به سوی بارآوری هرچه بیشتر (گل‌پرور، ۲۰۱۸)، می‌تواند در زمره منابع حمایتی و تأمین‌کننده نیرو، ظرفیت و توان برای ایجاد سلامتی و بارآوری بیشتر کاری باشد. این توان سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی برای ایجاد نشاط، توان فزاینده و احساس انرژی، با ورود به وضعیتی که افراد در آن تحت استرس شغلی و در حال تجربه فرسودگی هیجانی قریب‌الوقوع هستند، به عنوان یک عامل تقویت‌کننده منابع حمایتی و عاطفی، بستر را برای مقابله کارآمدتر و حمایت‌مدار با استرس شغلی فراهم می‌کند و از این طریق رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی را تضعیف می‌کند. این همان نقش ضربه‌گیری است که در این پژوهش برای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی مطرح شده است.

در ادامه تبیین‌های نظری یافته‌ها، باید به دو نکته توجه شود. نکته اول اینکه سرمایه‌گذاری عاطفی و به دنبال آن سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی پدیده‌های پویا و تجدیدشونده هستند. به این معنی که با وجود تلاش‌های جمعی، به طور پیوسته و پویا سطح سرمایه عاطفی افراد با وجود استرس شغلی، تقویت می‌شود. از چنین منظری، نقش ضربه‌گیری سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی تحقیقی

ضربه‌گیر سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به دست داد. اولین یافته پژوهش درباره رابطه مثبت استرس شغلی با فرسودگی هیجانی در این پژوهش با یافته‌های ناستیزیایی و سابقی (۲۰۱۶)، آدیسون و یانکیرا<sup>۱۷</sup> (۲۰۱۵)، ارونسون<sup>۱۸</sup> و همکاران (۲۰۱۷)، اوکونور و همکاران (۲۰۱۸)، خان و همکاران (۲۰۱۴)، دریسون<sup>۱۹</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، کویی<sup>۲۰</sup> و همکاران (۲۰۱۸)، گل‌پرور و همکاران (۲۰۱۲)، گل‌پرور (۲۰۱۶) و مونسالو ریز<sup>۲۱</sup> و همکاران (۲۰۱۸) درباره رابطه مثبت بین استرس شغلی با فرسودگی و فرسودگی هیجانی همخوانی دارد. رابطه استرس شغلی با فرسودگی هیجانی به واسطه تهدیدی که استرس برای منابع کاری و انسانی افراد ایجاد می‌کند و از طریق ایجاد حالات نامتعادل عاطفی و هیجانی که ایجاد می‌کند، به وقوع می‌پیوندد (گل‌پرور و همکاران، ۲۰۱۶).

یافته بعدی پژوهش به رابطه منفی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی ارتباط دارد. این یافته نیز با یافته‌های ستارخانی مقدمی (۲۰۱۸)، کاویان مبارکه (۲۰۱۸) و گل‌پرور (۲۰۱۶)، مبنی بر رابطه منفی سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با استرس و فرسودگی هیجانی و همچنین با یافته عنایتی و گل‌پرور (۲۰۱۸) مبنی بر رابطه بین سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با شکایات روان‌تنی همسویی دارد. رابطه منفی سرمایه‌گذاری عاطفی و بالتبع سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی با استرس شغلی و فرسودگی هیجانی، از لحاظ نظری مطابق با نقش منابع حمایتی در نظریه منابع بقا (نیلسن و همکاران، ۲۰۱۷؛ هالپسلین و همکاران، ۲۰۱۴)، به این دلیل است که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، به عنوان منبعی پویا و تجدیدشونده، ظرفیت‌ها و توان عاطفی و رفتاری افراد را در محیط کار بسط و گسترش می‌دهد و افراد را در برابر فشارهای ناشی از استرس شغلی و به دنبال آن در برابر فرسودگی هیجانی تجهیز و

17. Addison, Yankyera

18. Aronsson

19. Dreison

20. Cui

21. Monsalve-reyes



استفاده شد. در این راستا نیز توصیه می‌شود در مطالعات آینده در صورت امکان و مهیا بودن شرایط از نمونه‌گیری تصادفی برای انتخاب نمونه استفاده شود.

### ملاحظات اخلاقی

#### پیروی از اصول اخلاق پژوهش

در اجرای پژوهش اصول اخلاقی کسب رضایت از شرکت‌کنندگان برای مشارکت در پژوهش، محرمانه ماندن اطلاعات شرکت‌کنندگان، استفاده از داده‌ها فقط در راستای اهداف پژوهش، آزادی و اختیار کناره‌گیری از پژوهش در هر زمان برای شرکت‌کنندگان و آگاهی کامل از روند اجرای پژوهش و ارائه نتایج شخصی در صورت درخواست شرکت‌کنندگان استفاده شده است.

#### حامی مالی

این مقاله که برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد رشته روان‌شناسی صنعتی و سازمانی خانم سمیه صفری در دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان) بوده با هزینه شخصی اجرا و نهایی‌سازی شده و حمایت مالی از سازمانی دریافت نشده است.

#### مشارکت نویسندگان

مشارکت نویسندگان به شرح زیر است: مفهوم‌سازی: محسن گل‌پرور؛ تحقیق و بررسی: سمیه صفری و محسن گل‌پرور؛ ویراستاری و نهایی‌سازی نوشته: محسن گل‌پرور.

#### تعارض منافع

هیچ‌گونه تعارض منافی برای این پژوهش از سوی نویسندگان گزارش نشده است.

#### سپاسگزاری

در پایان از تمامی کارکنان و مدیران شرکت قند در شهر اسلام‌آباد غرب که با مشارکت خود امکان اجرای این پژوهش را فراهم کردند تشکر و قدردانی می‌کنیم.

عینی‌تر پیدا می‌کند؛ بنابراین، با وجود نقش تضعیف‌کننده استرس شغلی برای سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، با تلاش‌های جمعی یا همان سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی پیوسته، سطح کلی و بهینه سرمایه عاطفی افراد امکان تجدید پیدا می‌کند و به سطوح پایین تقلیل نمی‌یابد.

نکته دوم که مکمل نکته اول در زمینه تبیین است، به این واقعیت انکارناپذیر بازمی‌گردد که با حضور سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، رابطه مستقیم استرس شغلی با فرسودگی هیجانی به رابطه‌ای غیرمستقیم تبدیل می‌شود. این نکته نیز در سطح عملیاتی حداقل این تلویح ضمنی را دارد که در حضور سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی، دیگر استرس شغلی نمی‌تواند به طور مستقیم به فرسودگی هیجانی منجر شود و یا به طور مستقیم با فرسودگی هیجانی ارتباط برقرار کند. در مجموع تبیین‌های ارائه‌شده همگی مقدمه‌ای برای طرح این ایده است که در مدل‌های ارتباطی واسطه‌ای (مانند مدل معرفی‌شده در این پژوهش) در صورتی که متغیر پیش‌بیند و پیامد، هر دو بار و محتوایی منفی داشته باشند (مانند استرس شغلی و فرسودگی هیجانی) و متغیر واسطه‌بار پویای مثبت، از لحاظ نظری می‌توان نقش ضربه‌گیری را در مدل‌های واسطه‌ای مطرح کرد. در غیر این صورت نیاز به مدل‌های تعدیل‌کننده برای طرح نقش ضربه‌گیری متغیرهای مطرح در پژوهش‌ها خواهیم داشت.

در این پژوهش این نتیجه‌گیری کلی را می‌توان مطرح کرد که سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی به دلیل ماهیت پویا و تجدیدشونده پیوسته خود، با ضربه‌گیری اثرات استرس شغلی بر فرسودگی هیجانی در کارکنان، عاملی برای ارتقای سلامتی جسمی و روانی کارکنان است؛ بنابراین، لازم است تلاش‌های هدفمند و برنامه‌ریزی‌شده‌ای در سطح سازمان‌ها و محیط‌های کار برای مشارکت جمعی افراد برای نهادینه‌کردن سرمایه‌گذاری عاطفی جمعی انجام گیرد. نقطه شروع این تلاش با معرفی کارکردهای سرمایه عاطفی و سپس سرمایه‌گذاری جمعی عاطفی و دنبال کردن آن با اجرای برنامه‌های حمایتی از سوی کارکنان و مدیران برای یکدیگر ارتباطی تنانگ دارد.

تلاش‌های حمایتی و نشاط‌آور جمعی از مواردی است که اغلب با کمترین هزینه در سازمان‌ها و محیط‌های کار قابل اجراست. از طرف دیگر با توجه به نوین بودن سازه سرمایه‌گذاری عاطفی جمعی، لازم است کارکردها و پیامدهای این سازه در محیط‌های مختلف کاری و اجتماعی در پژوهش‌های آینده بررسی شود و دانش کاربردی و علمی در این باره برای ارتقای سلامتی و بارآوری فراهم شود. در پایان نیز لازم است به محدودیت‌های این پژوهش در تفسیر و تعمیم نتایج توجه شود. محدودیت اول نبود تفسیر علت‌معلولی نتایج مانند مطالعات آزمایشی و به‌ویژه مطالعات آزمایشی طولی از نتایج این پژوهش به واسطه روش همبستگی استفاده‌شده است و محدودیت دیگر مربوط به نمونه‌گیری دردسترس است که به دلیل مهیا شدن شرایط نمونه‌گیری تصادفی، ناچار از این نوع نمونه‌گیری

## References

- Addison, A. K., & Yankyera, G. (2015). An investigation into how female teachers manage stress and teacher burnout: A case study of west Akim municipality of Ghana. *Journal of Education and Practice*, 6(10), 1-24.
- Ahmadpour Torkamani, M. (2018). [The structural pattern of the relationship between honest leadership with emotional collective investment, civic-organizational behaviors, and job performance (Persian)] [MSc. Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University.
- Aronsson, G., Theorell, T., Grape, T., Hammarström, A., Hogstedt, C., Martensdottir, I., et al. (2017). A systematic review including meta-analysis of work environment and burnout symptoms. *BMC Public Health*, 17, 264. [DOI:10.1186/s12889-017-4153-7] [PMID] [PMCID]
- Asamoah-Appiah, W., & Aggtey-Fynn, I. (2017). The impact of occupational stress on employee's performance: A study at Twifo oil palm plantation limited. *African Journal of Applied Research*, 3(1), 14-25.
- Basińska, B. A., & Gruszczyńska, E. (2017). Positivity and job burnout in emergency personnel: Examining linear and curvilinear relationship. *Polish Psychological Bulletin*, 48(2), 212-9. [DOI:10.1515/ppb-2017-0024]
- Basińska, B. A., Wiciak, I., & Maria Däderman, A. (2014). Fatigue and burnout in police officers: The mediating role of emotions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 37(3), 665-80. [DOI:10.1108/PIJPSM-10-2013-0105]
- Cui, Q., Chao, Q., Han, J., Zhang, X., Ren, Y., & Shi, J. (2018). Job stress, burnout and the relationship among the science and mathematics teachers in basic education schools. *Eurasia Journal of Mathematics, Science and Technology Education*, 14(7), 3235-44. [DOI:10.29333/ejmste/85957]
- Day, A., Hartling, N., & Mackie, B. (2015). The psychologically healthy workplace: Fostering employee well-being & healthy businesses. In P. Perrewe & J. Meurs (Eds.), *Stress and Quality of Working Life* (pp. 199-217). Charlotte: Information Age Publishing. [PMID] [PMCID]
- Dreison, K. C., Luther, L., Bonfils, K. A., Sliter, M. T., McGrew, J. H., & Salyers, M. P. (2018). Job burnout in mental health providers: A meta-analysis of 35 years of intervention research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(1), 18-30. [DOI:10.1037/ocp0000047] [PMID]
- Finne, L. B., Christensen, J. O., & Knardahl, S. (2016). Psychological and social work factors as predictors of mental distress and positive affect: A prospective, multilevel study. *PLOS One*, 11(3), e0152220. [DOI:10.1371/journal.pone.0152220] [PMID] [PMCID]
- Gholamhosseini, M., Keivanzadeh, M., Arjmand, N. (2008). (Spirituality, job stress, organizational commitment, and job satisfaction among nurses in Tehran (Persian)). *Contemporary Psychology*, 3(2), 61-73.
- Golparvar, M. (2016). Unconventional functions of deviant behaviors in the relationship between job stress and emotional exhaustion: Three study findings. *Current Psychology*, 35(3), 269-84. [DOI:10.1007/s12144-014-9292-8]
- Golparvar, M. (2017). [Emotional capital: Functions and needs (Persian)]. Tehran: Jangal.
- Golparvar, M. (2018). [Applied measurement in organizational psychology (Persian)]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University.
- Golparvar, M., Enayati, M. (2018). [Structural model of the relationship between affective-collective investment with affective capital and psychosomatic complaints among nurses (Persian)]. *Journal of Nursing Education*, 7(3), 57-64
- Golparvar, M., Kamkar, M., & Javadian, Z. (2012). Moderating effects of job stress in emotional exhaustion and feeling of energy relationships with positive and negative behavioral outcomes: Introducing the job stress multiple functions approach. *International Journal of Psychological Studies*, 4(4), 99-112. [DOI:10.5539/ijps.v4n4p99]
- Golparvar, M., Mohsenzadeh, S., Raie, A., & Abdi, A. (2016). [Moderating role of the deviant behaviors on the relationship between job stress and perceived psychological safety (Persian)]. *Contemporary Psychology*, 10(2), 83-100
- Halbesleben, J. R. B., Neveu, J. P., Paustian-Underdahl, S. C., & Westman, M. (2014). Getting to the "COR": Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management*, 40(5), 1334-64. [DOI:10.1177/0149206314527130]
- Hashemi, S. E., Savadkouhi, S., Naami, A., & Beshlideh, K. (2018). Relationship between job stress and workplace incivility regarding to the moderating role of psychological capital. *Journal of Fundamentals of Mental Health*, 20(2), 103-12.
- Kavian Mobarake, N. (2018). [Structural pattern of relationship between job stress and emotional exhaustion with emotional capital, performance and job success (Persian)] [MSc. Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University.
- Khan, F. I., Rosman, M. D., Yusoff, I., & Khan, A. (2014). Job demands, burnout and resources in teaching a conceptual review. *World Applied Sciences Journal*, 30(1), 20-28.
- Martinez, S. A., Beebe, L. A., Thompson, D. M., Wagener, T. L., Terrell, D. R., & Campbell, J. E. (2018). A structural equation modeling approach to understanding pathways that connect socioeconomic status and smoking. *PLoS One*, 13(2), e0192451. [DOI:10.1371/journal.pone.0192451] [PMID] [PMCID]
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113. [DOI:10.1002/job.4030020205]
- Mitchell, T. R. (2018). A dynamic, inclusive, and affective evolutionary view of organizational behavior. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 5, 1-19. [DOI:10.1146/annurev-orgpsych-032117-104425]
- Monsalve-Reyes, C. S., San Luis-Costas, C., Gómez-Urquiza, J. L., Albendín-García, L., Aguayo, R., & Ca-adás-De la Fuente, G. A. (2018). Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: A systematic review and meta-analysis. *BMC Family Practice*, 19, 59. [DOI:10.1186/s12875-018-0748-z]
- Nastieziaie N, Sabegi F. (2016). [Relationship between extreme dependence to work with job stress and job burnout in teachers (Persian)]. *Iran Occupational Health*, 13(2), 79-91.
- Nielsen, N., Nielsen, M. B., Ogbonnaya, C., Känslä, M., Saari, & Iaksson, K. (2017). Workplace resources to improve both employee well-being and performance: A systematic review and meta-analysis. *Work & Stress*, 31(2), 101-20. [DOI:10.1080/02678373.2017.1304463]
- Norouzi, R., Dargahi, S., Aeyadi, N., & Sarhaddi, M. (2018). The association between workplace spirituality and job stress with occupational ethics through mediating role of job enthusiasm among nurses in Zahedan city, 2017. *Journal of Occupational Health and Epidemiology*, 7(1), 3-10. [DOI:10.29252/johe.7.1.3]
- O'Connor, K., Muller Neff, D., & Pitman, S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants. *European Psychiatry*, 53(8), 74-99. [DOI:10.1016/j.eurpsy.2018.06.003] [PMID]

- Prabha, K. S., & Sandeep, K. (2016). Positive affectivity as a moderator of occupational stress and ill-health. *Indian Journal of Health & Wellbeing*, 7(1), 41-4.
- Raman, P., Sambasivan, M., & Kumar, N. (2016). Counterproductive work behavior among frontline government employees: Role of personality, emotional intelligence, affectivity, emotional labor, and emotional exhaustion. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 32(1), 25-37. [DOI:10.1016/j.rpto.2015.11.002]
- Rezaei, S., Karami Matin, B., Hajizadeh, M., Soroush, A., & Nouri, B. (2018). Prevalence of burnout among nurses in Iran: A systematic review and meta-analysis. *International Nursing Review*, 65(3), 361-9. [DOI:10.1111/inr.12426] [PMID]
- Rydstedt, L. W., Johnsen, S.K., Lundh, M., & Devereux, J. J. (2013). The conceptual roles of negative and positive affectivity in the stressor-strain relationship. *European Journal of Psychology*, 9(1), 93-103. [DOI:10.5964/ejop.v9i1.537]
- Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. Md. (2017). Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of prospective studies. *PLOS One*, 12(10), e0185781. [DOI:10.1371/journal.pone.0185781] [PMID] [PMCID]
- Satarkhani Moghadam, N. (2018). [Relationship between job stress and innovative behaviors and civic-organizational behaviors with respect to the role of intermediary of emotional capital (Persian)] [MSc. Thesis]. Khorasgan, Isfahan: Islamic Azad University.
- Siegrist, J., & Li, J. (2018). Work stress and the development of chronic diseases. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 15(3), 536. [DOI:10.3390/ijerph15030536]
- Thian, J. H. M., Kannusamy, P., He, H. G., & Klainin-Yobas, P. (2015). Relationships among stress, positive affectivity, and work engagement among registered nurses. *Psychology*, 6(2), 159-67. [DOI:10.4236/psych.2015.62015]
- Wang, J., & Wang, X. (2012). Sample size for structural equation modeling. In J. Wang, & X. Wang (Eds.), *Structural Equation Modeling: Applications Using Mplus*. Hoboken: John Wiley & Sons. [DOI:10.1002/9781118356258]
- Warr, P., Bindl, U. K., Parker, S. K., & Inceoglu, I. (2014). Four-quadrant investigation of job-related affects and behaviors. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 23(3), 342-63. [DOI:10.1080/1359432X.2012.744449]
- Yang, T., Shen, T., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., et al. (2016). Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: A structural equation modeling approach. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(1), 72.
- Yorulmaz, Y. İ., & Altinkurt, Y. (2018). The examination of teacher burnout in Turkey: A meta-analysis. *Turkish Journal of Education*, 7(1), 34-54. [DOI:10.19128/turje.348273]

---

This Page Intentionally Left Blank

---