

## بررسی و مدل‌سازی تأثیر سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان بهداشت محیط؛ با بررسی میانجی تعهد سازمانی

### (مطالعه موردی: کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم)

علی آذری<sup>۱</sup>، سعید دشتی<sup>۲</sup>، حسین کمانی<sup>۳</sup>، رضا صادقی<sup>۱</sup>، محمود رضا مسعودی<sup>۱</sup>، زینب نادری<sup>۱</sup>، حسین آذری<sup>۴\*</sup>

۱. دانشکده علوم پزشکی سیرجان، سیرجان، ایران
۲. دانشکده پیراپزشکی و بهداشت فردوس، دانشگاه علوم پزشکی بیرجند، بیرجند، ایران
۳. گروه مهندسی بهداشت محیط، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، زاهدان، ایران
۴. گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ایران

#### چکیده

**زمینه و هدف:** فرسودگی شغلی یکی از عوامل مهم و تأثیرگذار بر رفتار فردی و عملکرد سازمانی می‌باشد. عوامل متعددی بر کاهش فرسودگی شغلی و بهبود آن تأثیرگذار می‌باشد، یکی از این عوامل سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی است. مطالعه حاضر با هدف بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم انجام شد.

**روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-همبستگی در سال ۱۳۹۹ با مشارکت ۳۸۴ نفر از کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم انجام شد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران تعیین گردید. نمونه‌گیری به روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای بود. از پرسشنامه‌های استاندارد سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی برای جمع‌آوری داده‌ها استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۳ و نرم‌افزار LISREL نسخه ۳۲ تحلیل گردید. **نتایج:** برطبق داده‌ها، اثر سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی ( $r = -0/37$ )، اثر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی ( $r = 0/66$ ) و اثر تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی ( $r = -0/48$ ) معنادار بود.

**نتیجه‌گیری:** سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی در کاهش فرسودگی شغلی مشارکت‌کنندگان تأثیرگذار می‌باشد. لذا می‌بایست جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان برنامه‌ریزی مشخصی برای ارتقای سرمایه اجتماعی و تعهد آنان صورت گیرد.

#### کلید واژه‌ها:

فرسودگی شغلی، سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی

تمامی حقوق نشر برای دانشگاه علوم پزشکی تربت حیدریه محفوظ است.

## مقدمه

شغل در زندگی انسان نقشی فراتر از هدف ظاهری آن یعنی تأمین احتیاجات ضروری زندگی روزانه دارد. داشتن شغل مناسب ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد داشته و زمینه ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیر مادی است (۱). یکی از مسائلی که همیشه مدیران سازمان‌ها با آن مواجه هستند، و بیشتر مورد توجه پژوهشگران، مدیران و روانشناسان قرار گرفته است؛ بی‌حالی، سستی و رخوت، رمق نداشتن، از پای افتادن و واماندگی یک متصدی است که به آن فرسودگی شغلی تلقی می‌شود (۲). مفاهیم اولیه فرسودگی شغلی در سال‌های اولیه دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و در سال ۱۹۷۴ «فروندنبرگر» آن را به صورت فنی و علمی مطرح نمود. آنچه که به طور قطع می‌توان بیان نمود این است که امروزه فرسودگی شغلی با درجات متفاوتی از شدت و ضعف در میان افراد شاغل دیده می‌شود و اکثر سازمان‌ها با این معضل روبه‌رو هستند؛ گرچه تعریف روشنی از این پدیده ارائه نشده است (۳). محققان دلایل مختلفی را برای ایجاد فرسودگی شغلی ارایه نموده‌اند که می‌توان آن‌ها را در مولفه‌هایی همچون خستگی عاطفی<sup>۱</sup>، مسخ شخصیت<sup>۲</sup> و احساس عدم موفقیت فردی<sup>۳</sup> خلاصه نمود (۴). افت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات را می‌توان از مهم‌ترین تأثیرات قابل مشاهده فرسودگی شغلی نام برد که معمولاً با علائمی همچون غیبت بیش از حد از محل کار، استفاده بیش از اندازه از مرخصی استعلاجی، تمایل به ترک شغل و کاهش بهره‌وری نمود پیدا می‌نماید (۵).

سرمایه اجتماعی حاکم در میان کارکنان از فاکتورهای مهمی است که تأثیر چشم‌گیری در کیفیت زندگی کاری و کاهش فرسودگی شغلی متصدی آن شغل می‌تواند داشته باشد (۶). سرمایه اجتماعی از نگاه بانک جهانی، مجموعه‌ای از هنجارها و روابط اجتماعی در ساختارهای اجتماعی بوده که افراد را برای دستیابی به اهداف مطلوبی توانا می‌سازد (۷). از مهم‌ترین

تأثیرات سرمایه اجتماعی بر کاهش فرسودگی شغلی می‌توان به مواردی همچون بهبود همکاری تیمی، تسهیل دانش و ارتقاء کیفیت محصولات و خدمات اشاره داشت (۸). در واقع می‌توان به صراحت بیان نمود سرمایه اجتماعی افراد را به صورت به هم پیوسته‌ای نگه می‌دارد که رفتارهای غیر سمی مؤثرتری را به وجود می‌آورد. همچنین با شکل‌گیری روابط کاری، افزایش همکاری و اقدامات تسهیل‌گر نیز بیش از پیش خود را نمایان می‌سازد (۹). محققان در بررسی رابطه بین ابعاد سرمایه اجتماعی با فرسودگی شغلی در بیمارستان‌های دانشگاهی به این نتیجه رسیدند که بین ابعاد سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی در میان پرستاران همبستگی وجود دارد. آن‌ها نشان دادند که دو مؤلفه سرمایه اجتماعی یعنی روابط اجتماعی غیر رسمی و تنوع در دوستی‌ها و معاشرت‌ها بر کاهش میزان فرسودگی شغلی تأثیر گذار است (۱۰). Kristensen و همکاران نیز در دانمارک رابطه معکوس سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی را مورد تأکید قرار دادند (۱۱).

یکی از عواملی که سرمایه اجتماعی بر آن تأثیرگذار است، تعهد سازمانی<sup>۴</sup> است (۱۲). تعهد سازمانی شامل وابستگی عاطفی و روانی به سازمان است که به موجب آن، فردی که به شدت متعهد می‌باشد، هویت خویش را با سازمان معین کرده، در سازمان مشارکت داشته و در آن درگیر شده و از عضویت در سازمان لذت می‌برد (۱۳). تعهد سازمانی از دیدگاه &Allen Meyer شامل سه بعد ۱- تعهد عاطفی که به عنوان وابستگی عاطفی و تعلق خاطر برای انجام کار و تمایل به ماندن در سازمان تعریف می‌شود ۲- تعهد مستمر. این بعد مبتنی بر هزینه‌های ناشی از ترک سازمان است که در این رابطه هر چه سرمایه‌گذاری کارکنان بیشتر باشد احتمال ترک خدمت توسط آنان کمتر خواهد بود و ۳- تعهد هنجاری است که در این بعد افراد ادامه خدمت و انجام کار در سازمان را تکلیف و مسئولیت

3. Lack of personal accomplishment  
4. Organizational Commitment

1. Exhaustion emotional  
2. Depersonalization

توجه به تعداد بالا و پراکندگی کارکنان بهداشت محیط در ۸ منطقه قم، از روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای استفاده شد. ابتدا در هر یک از مناطق ۸ گانه، فهرستی از مراکز بهداشت تهیه و بصورت تصادفی یک مرکز از هر منطقه انتخاب و از آن نمونه‌گیری شد. حجم نمونه مورد بررسی در این پژوهش با استفاده از فرمول کوکران در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای ۵٪ برابر با ۳۸۴ نفر تعیین گردید.

ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه بود که بصورت حضوری به ۳۸۴ نفر از کارکنان در واحدهای مورد مطالعه توزیع گردید. جهت جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه با طیف پنج‌عاملی لیکرت استفاده گردید؛ پرسشنامه (Nahapiet and Ghoshal) با ۲۰ سؤال و ۳ بعد ساختاری، ارتباطی و شناختی برای سنجش سرمایه اجتماعی، پرسشنامه (Meyer and Allen) شامل ۱۵ سؤال و ۳ بعد عاطفی، مستمر و هنجاری برای سنجش تعهد سازمانی و پرسشنامه (Jackson and Maslach) با ۲۲ سؤال و ۳ بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی برای سنجش فرسودگی شغلی (۱۹). همچنین سوالات دیگری به منظور دریافت اطلاعات بیشتر مانند میزان تحصیلات، سن، جنسیت، تحصیلات و سابقه خدمت در پرسشنامه طرح شده بود.

برای سنجش روایی پرسشنامه‌ها، از روایی محتوا و روایی سازه استفاده شد. روایی محتوای پرسشنامه‌ها با بهره‌مندی از نظر اساتید و کارشناسان خبره به تأیید رسید. برای تعیین روایی سازه نیز از تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد و بر اساس نتایج، تمام سؤال‌ها بار عاملی بالا و معناداری داشتند و در روند پژوهش، برای مدل‌سازی معادلات ساختاری باقی ماندند. پایایی ابزارها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه‌های سرمایه اجتماعی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی به ترتیب ۰/۸۱، ۰/۷۸ و ۰/۸۴ بدست آمد.

برای جمع‌آوری داده‌ها، پرسشنامه‌ها بین اعضای نمونه‌ی مورد مطالعه توزیع و به صورت خود ایفا تکمیل گردید و برای اطمینان از کیفیت و دقت داده‌ها، توضیحاتی نیز به آن‌ها داده

خود می‌دانند تا بدین وسیله دین خود را نسبت به سازمان ادا کنند (۱۴). عباسی و همکاران در پژوهش خود در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی، تأثیر سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی را مورد بررسی و تأیید قرار دادند (۱۵). خورشید نیز در پژوهشی با استفاده از تحلیل مسیر نشان داد که سرمایه اجتماعی ساختاری و شناختی از طریق سرمایه اجتماعی ارتباطی، بر تعهد سازمانی و دو بعد تعهد هنجاری و تعهد عاطفی آن، تأثیر غیرمستقیم و معنی‌داری دارد (۱۶).

تعهد سازمانی بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان نیز تاثیرگذار است (۱۷). در واقع، کارکنان متعهدی که در ارائه خدمات با شهروندان در تعامل هستند، درگیر فرسودگی شغلی کمتری می‌باشند. رستگار و همکاران در مطالعه خود تأثیر تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل منابع طبیعی استان مازندران را مورد بررسی قرار دادند و دریافتند که تعهد سازمانی بر کاهش فرسودگی شغلی تاثیرگذار است (۱۸). روح‌الهی و همکاران نیز در مطالعه خود به بررسی روابط بین عدالت، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان فرودگاه‌های نظامی پرداختند. آنها به این نتیجه رسیدند که تعهد سازمانی باعث کاهش فرسودگی شغلی در بین کارکنان فرودگاه‌ها شده است (۱۷).

با توجه به مطالب فوق و اثرات منفی فرسودگی شغلی بر عملکرد فردی و سازمانی؛ پرداختن به موضوع فرسودگی شغلی در میان کارکنان بهداشت محیط امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر می‌باشد. از این رو، این پژوهش بر آن است تا با بررسی نقش سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی در کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم، برخی از عوامل مؤثر بر کاهش فرسودگی شغلی را در این سازمان‌ها مورد بررسی قرار داده و به تبیین آن بپردازد.

## روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی-همبستگی مبتنی بر مدل‌سازی معادلات ساختاری است. جامعه آماری پژوهش کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم در سال ۱۳۹۹ بود. با

شاخص‌های برازش، یکی از مهم‌ترین مراحل در تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری می‌باشند (۲۱). این معیارها نشان می‌دهند که آیا مدل بازنمایی شده توسط داده‌ها، مدل اندازه‌گیری پژوهش را تأیید می‌کند یا خیر. با توجه به نتایج جدول ۲ می‌توان به برازش مدل تدوین شده تأکید داشت. شاخص‌های برازش در جدول ۲ نشان داده شده است.

پس از تأیید برازش نمونه و مناسب بودن آن، فرضیه‌های پژوهش مورد بررسی قرار می‌گیرند تا تأیید یا عدم تأیید آنها مشخص گردد. در ادامه، فرضیه‌های پژوهش با به‌کارگیری مدل معادلات ساختاری بررسی و الگوی پیشنهادی پژوهش ترسیم شده است. فرضیه‌های تحقیق زمانی تأیید می‌شوند که ضرایب به‌دست آمده برای هر یک از فرضیه‌ها معنادار باشد، یعنی مقدار ضریب معناداری (T-values) بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- باشد. شکل ۲ ضریب معناداری (T-values) مدل پژوهش را نشان می‌دهد. همانطور که در شکل ۲ مشاهده می‌شود، ضرایب معناداری میان سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی، سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی؛ به ترتیب  $0/05 -$ ،  $8/48$  و  $6/11 -$  می‌باشد؛ بنابراین مدل ساختاری نشان می‌دهد که سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی و همچنین تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر معناداری دارد.

با توجه به مطالب فوق و جدول ۳، مشاهده می‌شود که هر سه فرضیه پژوهش دارای ضریب معناداری بزرگتر از ۱/۹۶ یا کوچکتر از ۱/۹۶- می‌باشند که این امر نشان دهنده مورد تأیید بودن تمامی فرضیه‌هاست.

جدول ۱: نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف

وضعیت	P-value	Z	انحراف معیار	میانگین	متغیرها
نرمال	۰/۲۶۷	۰/۸۵	۶/۱۷	۲۵/۲۳	سرمایه اجتماعی
نرمال	۰/۲۵۵	۰/۶۷	۵/۱۳	۲۱/۱۱	تعهد سازمانی
نرمال	۰/۳۲۱	۰/۷۱	۵/۳۸	۲۲/۳۵	فرسودگی شغلی

شد. نهایتاً مدل مفهومی و فرضیه‌های پژوهش با روش مدل‌سازی معادلات ساختاری<sup>۱</sup> و با استفاده از نرم‌افزار لیزرل<sup>۲</sup> نسخه ۳۲ آزمون شدند. در مطالعه حاضر سطح معنی داری کمتر از ۰/۰۵ در نظر گرفته شد.

### نتایج

۶۸/۳۷٪ از پاسخگویان مطالعه حاضر را زنان و ۳۱/۶۳٪ را مردان تشکیل می‌دادند. ۵۸/۲۷٪ از پاسخگویان متأهل و ۴۱/۷۳٪ مجرد بودند. ۳۰/۵۶٪ از افراد گروه سنی ۲۲ تا ۳۰ سال، ۵۵٪ گروه سنی ۳۱ تا ۴۰ سال و ۱۴/۴۴٪ گروه سنی ۴۱ تا ۵۰ سال را داشتند. ۵/۲۲٪ پاسخگویان مدرک کاردانی، ۷۹/۳۷٪ کارشناسی و ۱۵/۴۱٪ کارشناسی ارشد داشتند. همچنین ۱۷/۴۷٪ از افراد دارای سابقه خدمت ۱ تا ۹ سال، ۷۰/۱۶٪ سابقه خدمت ۱۰ تا ۱۹ سال و ۱۲/۳۷٪ سابقه خدمت بیش از ۲۰ سال را داشتند.

شرط لازم برای استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری، نرمال بودن داده‌هاست (۲۰). برای تعیین نرمال بودن داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شد.  $P\text{-value} > 0/05$  در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف (Kolmogorov-Smirnov test) بیانگر نرمال بودن تمامی متغیرهای مورد مطالعه می‌باشد (جدول ۱).

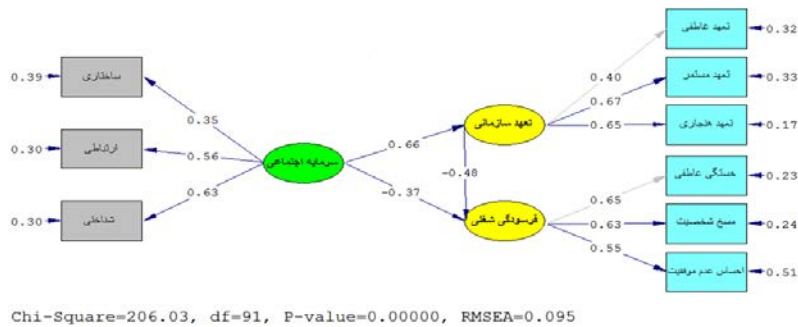
پس از اطمینان از نرمال بودن داده‌ها از نرم‌افزار لیزرل برای تجزیه و تحلیل داده‌ها استفاده گردید. شکل ۱ مدل نهایی ارائه شده در نرم‌افزار لیزرل با در نظر گرفتن شدت تأثیر بین متغیرها را نشان می‌دهد.

جدول ۲: شاخص‌های برازش مدل مفهومی پژوهش

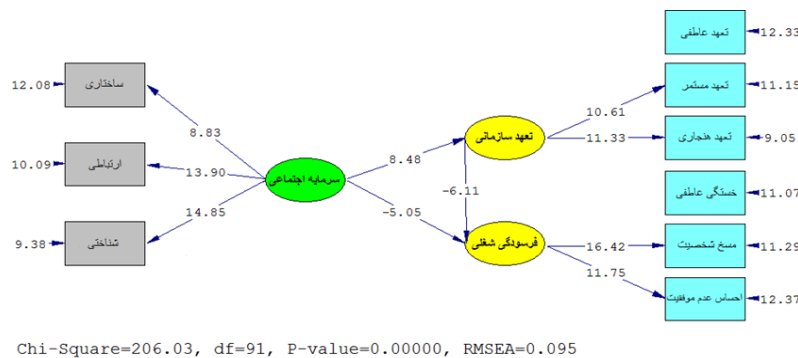
شاخص‌ها	نام شاخص	اختصار	نتایج	برازش قابل قبول
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش	GFI	۰/۹۱	$0.90 \geq GFI$
	شاخص نیکویی برازش تعدیل شده	AGFI	۰/۸۳	$0.80 \geq AGFI$
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده	NNFI	۰/۹۶	$0.90 \geq NNFI$
	شاخص برازش هنجار شده	NFI	۰/۹۰	$0.90 \geq NFI$
	شاخص برازش تطبیقی	CFI	۰/۹۵	$0.90 \geq CFI$
	شاخص برازش نسبی	RFI	۰/۹۲	$0.90 \geq RFI$
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش فزاینده	IFI	۰/۹۲	مقدار بین ۰ تا ۱
	شاخص برازش مقتصد هنجار شده	PNFI	۰/۶۷	$0.50 \geq PNFI$
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد	RMSEA	۰/۰۹۵	$0.10 \leq RMSEA$
	کای مربع به هنجار شده	$X^2/df$	۲/۲۶	$< 5$

جدول ۳: نتایج حاصل از تحلیل مدلسازی معادلات ساختاری جهت رد یا تأیید فرضیات

فرضیه‌ها	میزان تأثیر	T-value	نتیجه آزمون
سرمایه اجتماعی - فرسودگی شغلی	-۰/۳۷	-۵/۰۵	تأیید فرضیه
سرمایه اجتماعی - تعهد سازمانی	۰/۶۶	۸/۴۸	تأیید فرضیه
تعهد سازمانی - فرسودگی شغلی	-۰/۴۸	-۶/۱۱	تأیید فرضیه



شکل ۱. مدل پژوهش در حالت ضرایب استاندارد



شکل ۲. مدل پژوهش در حالت ضرایب معناداری (T-values)

## بحث

یافته‌های Martin در بررسی خود، حاکی از آن بود که افزایش سطح سرمایه اجتماعی، ارتباط معنی‌داری با سطح پایین‌تری از استرس دارد که نشان از کاهش فرسودگی شغلی است (۲۶) که با اثبات رابطه معکوس و معنی‌داری میان سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی در بررسی ما تطابق داشت. یافته‌های ما با دستاوردهای بررسی سپهوند و همکاران به طور یکسان تعیین گردید. آن‌ها به همبستگی منفی بین برخی ابعاد سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی در پرستاران دست یافتند (۱۰). امیرخانی در مطالعه خود بر تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی به ویژه مؤلفه اعتماد بر خستگی روانی و فرسودگی شغلی تأکید نموده و آن را نشانه‌ای از اهمیت آن‌ها بر بهره‌وری کارمندان سازمان برشمرد (۲۷). همچنین نتایج مطالعه خمرنیا و همکاران نیز به همبستگی بالای یکی از ابعاد سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی اشاره داشت (۲۸). نهایتاً می‌توان به مطالعه‌ای که اخیراً در آمریکا انجام شده است اشاره‌ای کرد. این مطالعه نشان داد که کاهش بیماری افسردگی و به دنبال آن فرسودگی شغلی با سرمایه اجتماعی شناختی، خصوصاً اعتماد ارتباط معنی‌داری دارد. همچنین هدف این مطالعه برای نشان دادن مانعیت سرمایه اجتماعی از ایجاد افسردگی در افراد نیست؛ بلکه وجود سرمایه اجتماعی بویژه اعتماد در افراد می‌تواند موجب بهبود افسردگی شده و یا حداقل مانع از پیشرفت آن شود (۲۹).

در بررسی فرضیه دوم، تحقیق حاضر نشان داد که سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی با ضریب معناداری ۸/۴۸ تأثیر معنادار و مستقیمی دارد. این بدین معناست که سرمایه اجتماعی بالای کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم موجب تعهد بالاتر و تمایل بیشتر به مشارکت در فعالیت‌ها و ابقا در سازمان شده است. لوتانز اظهار می‌دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار سازمانی و پیش‌بینی‌کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل برآورد شده است. تعهد بر رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت نیز اثر می‌گذارند (۳۰). کارکنانی که دارای تعهد هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان

بکارگیری و بهره‌گیری از کارکنانی که از سلامت جسمی، روحی و روانی برخوردار هستند؛ از مؤثرترین عوامل موفقیت هر سازمانی به شمار می‌رود. ناکامی در کسب این شاخص‌ها، به معنای نبود رشد و بهره‌وری لازم در سازمان است (۲۲). این سرمایه انسانی است که ثروت، فایده و ارزش افزوده را برای سازمان به ارمغان می‌آورد (۲۳). پس لزوم توجه هر چه بیشتر به این مقوله که در پژوهش مورد واکاوی قرار گرفت بر کسی پوشیده نیست. هدف از این پژوهش بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم با نقش میانجی تعهد سازمانی است.

در بررسی فرضیه اول، تحلیل داده‌ها نشان داد که سرمایه اجتماعی بر فرسودگی شغلی با ضریب معناداری (T-value) ۵/۰۵ - تأثیر معکوس و معناداری دارد. این بدین معناست که در کارکنان بهداشت محیط مراکز بهداشت قم، سرمایه اجتماعی بیشتر کارکنان، موجب کاهش فرسودگی شغلی در بین آن‌ها شده است. در نتیجه آن‌ها کمتر احساس می‌کنند که زیر فشارند، کمتر احساس می‌کنند ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند کاسته می‌شود و کمتر احساس می‌کنند نسبت به دردها و تقاضای‌شان بی‌تفاوتی شده است (۲۴).

این یافته با پژوهش Kristensen و همکاران مطابقت دارد. آن‌ها در پژوهش خود در دانمارک تحت عنوان سرمایه اجتماعی و سلامت کارکنان به رابطه معکوس سرمایه اجتماعی بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی اشاره کردند (۱۱). همچنین نتایج این پژوهش با یافته‌های Parshuram و همکاران یکسان ارزیابی گردید (۲۵). آن‌ها مشاهده کردند که خستگی در کارآموزان پزشکی باعث می‌شود ایمنی بیمار به خطر افتد و فرصت‌های آموزشی ارائه شده توسط برنامه‌های آموزشی محدود شود. نهایتاً پارشورام و همکاران نتیجه‌گیری کردند که سرمایه اجتماعی به عنوان عاملی برای کاهش خستگی در کارآموزان پزشکی می‌باشد.

فرسودگی شغلی با ضریب معناداری ۶/۱۱ - تأثیر معکوس و معناداری دارد. اشرافی و همکاران در پژوهشی به بررسی رابطه‌ی بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی در مدارس مقطع راهنمایی شهرستان مهاباد پرداخته و در نهایت به این نتیجه رسیدند که با افزایش میزان تعهد سازمانی دبیران از میزان فرسودگی شغلی آن‌ها کاسته می‌شود (۳۴). محمودی‌راد و حسنی در تحقیقی به بررسی رابطه تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان ولی‌عصر بیرجند پرداختند؛ یافته‌های محققین نشان داد که تعهد سازمانی باعث کاهش فرسودگی شغلی در آن‌ها می‌گردد (۳۰). نتیجه حاصل با پژوهش‌های روح‌الهی و همکاران (۱۷) و همچنین رستگار و همکاران (۱۸)، نیز مطابقت دارد. از دلایل این ارتباط می‌توان اشاره کرد که تعهد سازمانی بیشتر مربوط به فرد، هویت فرد و شناخت فرد در سازمان می‌باشد که وجود این شناخت باعث خواهد شد تا فرد خود را جزئی از سازمان بداند. بنابراین با فراهم سازی محیطی با تعهد سازمانی بالا می‌توان زمینه را برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان فراهم کرد (۱۷). نهایتاً با توجه به نقش تعهد سازمانی در کاهش فرسودگی شغلی به مدیران پیشنهاد می‌گردد جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان، بر قوت بخشیدن به تعهد سازمانی کارکنان نیز تکیه داشته باشند؛ چرا که با توجه به تأیید اثر میانجی برای تعهد سازمانی، تعهد می‌تواند روزنه‌ای برای کنترل و بهره‌مندی حداکثری از سرمایه اجتماعی باشد. مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، گسترش عدالت و انصاف در تمامی جنبه‌ها و تصمیمات سازمانی، توجه به عواملی همچون نوآوری، انعطاف‌پذیری، بینش وسیع، ارتباطات بین فردی، ایجاد حس استقلال در کارکنان، آموزش و رفاه کارکنان، راهکارهایی برای ارتقای سطح تعهد سازمانی می‌باشد. همچنین مدیران می‌بایست در جهت تقویت تعهد سازمانی، کارکنان را در تصمیم‌گیری‌ها و تعیین اهداف سازمانی مشارکت دهند و جو مشارکتی ایجاد نمایند. در این زمینه از بین بردن تعارض و ابهام‌های موجود در نقش‌ها و برقراری برخورد‌های مبتنی بر روابط دوستانه و

می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین، مدیران باید بتوانند به روش‌های مختلف تعهد و پایبندی کارکنان را بیشتر کرده و از راه‌های گوناگون آن را حفظ کنند (۳۱).

عباسی و همکاران نیز در پژوهش خود تحت عنوان تأثیر ابعاد سرمایه اجتماعی بر تعهد سازمانی در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آیت‌الله امین به این نتیجه رسیدند که سرمایه اجتماعی باعث افزایش تعهد و ماندگاری کارکنان در سازمان می‌گردد (۳۲). همچنین این یافته در پژوهش‌های قنبری و همکاران (۳۳) و خورشید (۱۶) نیز مورد تأیید بوده است. بطور کلی می‌توان دریافت افرادی که تعهد سازمانی بیشتری دارند دچار فرسودگی شغلی کمتری می‌شوند (۳۰).

با توجه به اهمیت سرمایه اجتماعی و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی و بهبود تعهد سازمانی پیشنهاد می‌شود که مدیران مراکز بهداشت ضمن برگزاری دوره‌های آموزشی تخصصی در زمینه سرمایه اجتماعی و همچنین برگزاری مراسمات فرهنگی اجتماعی مختلف به ارتقاء سلامت زندگی کاری افراد کمک شایانی بنمایند. در این مورد می‌توان از آموزش‌های پیش از خدمت و ضمن خدمت در مورد تقویت مؤلفه‌های سرمایه اجتماعی نیز استفاده کرد. همچنین می‌بایست با استفاده از ارزیابی‌های دوره‌ای میزان سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان توسط مدیران بخش‌های مختلف مورد سنجش قرار گیرد. شایسته است که مدیران به روابط انسانی توجه کنند و بیشتر با کارکنان خود ارتباط برقرار کنند و با تفویض اختیار به رده‌های مختلف سازمان، در کارکنان خود اعتماد ایجاد نمایند. کارمندان خود را دوست داشته و برای حل مشکلات شخصی و سازمانی آن‌ها بکوشند؛ به حرف‌هایشان گوش فرا دهند و به طور کلی هرچه بیشتر خود را به کارمندان نزدیک کنند و ابهام و تعارض نقش را به حداقل برسانند. همچنین مدیران سعی کنند که کارمندان را به صورت یک تیم در آورده و مشکلات و کارها را به صورت گروهی حل نمایند.

در بررسی فرضیه سوم مبنی بر تأثیرگذاری تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی نتایج نشان دادند که تعهد سازمانی بر



و یا تشدید آن نقش دارند. به همین جهت در پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود عوامل دیگر مؤثر بر کاهش فرسودگی نیز مورد بررسی قرار گیرد.

#### تشکر و قدردانی

بدین وسیله نویسندگان این مقاله کمال تشکر و قدردانی را از سرکار خانم رقیه بابایی آرباطان و همچنین مدیران و کارکنان مراکز بهداشت استان قم در خصوص همکاری صمیمانه شان دارا می‌باشند.

#### تضاد منافع

در این پژوهش هیچ گونه تعارض منافی توسط نویسندگان گزارش نشده است.

#### مشارکت نویسندگان:

(۱) مفهوم پردازی و طراحی مطالعه، یا جمع آوری داده‌ها، یا تجزیه و تحلیل و تفسیر داده‌ها: علی آذری، سعید دشتی، حسین آذری

(۲) تهیه پیش نویس مقاله یا بازبینی آن جهت تدوین محتوای اندیشمندان: حسین آذری، حسن کمانی، رضا صادقی، محمد رضا مسعودی

(۳) تایید نهایی دستنوشته پیش از ارسال به مجله: علی آذری، سعید دشتی، حسن کمانی، رضا صادقی، محمد رضا مسعودی، حسین آذری

استفاده از سبک برخورد بالغ- بالغ با کارکنان نیز توصیه شده است (۱۸). در نهایت مدیران مراکز بهداشت می‌بایست با کمک سرمایه اجتماعی در رده‌های مختلف سازمان، تعهد سازمانی را افزایش داده و در نهایت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان را فراهم کنند.

#### نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تأثیرگذار است. همچنین قرار گرفتن تعهد سازمانی بعنوان نقش میانجی‌گر بین سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی باعث تأثیر مضاعف سرمایه اجتماعی بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان مراکز بهداشتی خواهد شد. بنابراین می‌بایست به امر سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی که موجب کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بهداشت محیط می‌گردد توجه ویژه‌ای در مراکز بهداشتی گردد. نتیجه توجه بیشتر به سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی و مسئله فرسودگی شغلی، تأثیرات خود را در جامعه نیز نشان خواهد داد؛ به طوری که رضایت کارکنان از زندگی کاری، رضایت از زندگی شخصی و اجتماعی نیز به دنبال خواهد داشت. لذا می‌بایست به منظور کاهش فرسودگی شغلی کارکنان برنامه‌ریزی مشخصی در راستای ارتقای سرمایه اجتماعی و تعهد سازمانی کارکنان صورت گیرد. همچنین باید در نظر داشت که فرسودگی شغلی مسأله‌ای است که از عوامل مختلفی متأثر می‌باشد که در بروز



## References

1. Toker S, Biron M. Job burnout and depression: unraveling their temporal relationship and considering the role of physical activity. *Journal of Applied Psychology*. 2012;97(3):699.
2. Saatchi M. *Psychology productivity*. 2th edition ed. Tehran: Nashre Virayesh; 2001.
3. Shih S-P, Jiang JJ, Klein G, Wang E. Job burnout of the information technology worker: Work exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. *Information & Management*. 2013;50(7):582-9.
4. Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual review of psychology*. 2001;52(1):397-422.
5. Plikandrioti M. Burnout syndrome. *Health Science Journal*. 2009;3:195-6.
6. Adger WN. Social capital, collective action, and adaptation to climate change. *Der klimawandel*: Springer; 2010. p. 327-45.
7. Amirkhani T, Poorezzat A. A Survey of the Possibility of Development of Social Capital in the Light of Organizational Justice in Public Organizations. *Iranian Public Administration*. 2009;0(1):19-32.
8. Nazari G. The role of social capital on labor productivity. *Tadbir Journal*. 2008;20:202.
9. Hodson R. Management behaviour as social capital: A systematic analysis of organizational ethnographies. *British Journal of Industrial Relations*. 2005;43(1):41-65.
10. Sepahvandi M, Movahedi Y, Azizi A, Lashani A, Mohammadzadigan R. The investigation relationship between dimensions of social capital with burnout nurses in Khorramabad academic hospitals. *Journal of Nursing Education* 2014;3(1):41-50.
11. Kristensen T, Hasle P, Olesen K, editors. *Organizational social capital and the health of the employees: two empirical studies from Denmark*. International Congress on Social Capital and Networks of Trust, ISOCA; 2007.
12. Watson GW, Papamarcos SD. Social capital and organizational commitment. *Journal of business and psychology*. 2002;16(4):537-52.
13. Mehdibeigi N. The Role of Perceived Organizational Support in Organizational Commitment with the Mediation Role of Mental health. *Management Researches*. 2017;10(35):131-58.
14. Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational and organizational psychology*. 1990;63(1):1-18.
15. Abbasi-Asfajir A, Dehghan M, Azad M, Khakpour N. Relation and Impact of Social capital on Organizational Commitment(Case Study: Islamic Azad University, Branch of Ayatollah Amoli). *Sociological Studies of Youth*. 2017;7(22).
16. Khorshid S. The Effect of Social Capital on Employees' Organizational Commitment: Case Study of Governmental Banks in the City of Kerman. *Journal of Management and Development Process*. 2012;25(1):115-47.
17. Rohollahi A, Moftakhari TA, ASADI E. Investigating the Relationships between Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Burnout. 2016.
18. Rastegar A, SiahSaraei-Kajuri M. Effect of perceived injustice on burnout of employees with intermediate effect of organizational commitment. *Prospects for public administration*. 2016;24:125-49.
19. Ghasemzadeh Alishahi A, Panahigaradaglo M, Minaie H. Investigating the Effect of

- Organizational Socialization and Social Capital on Teachers' Responsibility: The Mediating Role of Organizational Commitment. *Quarterly Social Psychology Research*. 2021;11(42):53-74.
20. Azari H, Yousefi-Amiri M. Assessment and Modeling of the Impact of Management Information Systems on Dimensions of Organizational Structure in the Social Security Organization Branches of Qom, Iran. *Health Information Management*. 2016;13(3):170-6.
21. Abareshi A, Hosseini S. Structural Equation Modeling. *JameeShanasan*. 2012.
22. Maslach C, Leiter MP. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of applied psychology*. 2008;93(3):498.
23. Becker GS. Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education: University of Chicago Press; 2009.
24. Mottaz CJ. Determinants of organizational commitment. *Human relations*. 1988;41(6):467-82.
25. Parshuram CS, Dhanani S, Kirsh JA, Cox PN. Fellowship training, workload, fatigue and physical stress: a prospective observational study. *Canadian Medical Association Journal*. 2004;170(6):965-70.
26. Gächter M, Savage D, Torgler B. The Relationship between Stress and Social Capital among Police Officers. *School of Economics and Finance Discussion Papers and Working Papers Series*. 2009;18.
27. Amirkhani T. Review of social capital development with organizational equity in government organizations. *Public Management Journal*. 2008;1:19.
28. Khmrnya M TS, Mohammadi R. The effect of social capital on job burnout among nurses in hospital Hasheminezhad. *Hormozgan University of Medical Sciences*. 2010;9:209-17.
29. Boyas J, Wind LH. Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*. 2010;32(3):380-8.
30. Rohollahi A, Moftakhari Tabrizi A, Asadi E. Investigating the Relationships between Organizational Justice, Organizational Commitment and Job Burnout. *Journal Mil Med*. 2016;17(4):273-81.
31. Sadeghifar J. Individual values and organizational commitment. *Shiraz Navid*. 2007;1:43.
32. ABBASI EAA, DEGHAN M, AZAD M, KHAKPOUR N. Relation and Impact of Social capital on Organizational Commitment (Case Study: Islamic Azad University, Branch of Ayatollah Amoli). 2016.
33. Ghanbari S, Soltanzadeh V, Beheshtirad R. commitment: Testing the Role of Mediating of Social responsibility. *Sociology of Social Institutions*. 2015;2(6):9-38.
34. Ashrafi Soltan Ahmadi H, Mehrmand A, Gholamian A, Azizi Nejad B. Survey Study of the Relationship between Organizational Commitment and Job–Burn out of Intermediate School Teachers in Mahabad. *Journal of Modern Psychological Researches*. 2010;5(18):1-29.

# Investigating and Modeling the Impact of Social Capital on the job Burnout of Environmental Health Workers by Investigating the Mediator of Organizational Commitment (Case Study: Environmental Health Unit Staff in Qom Health Centers)

Ali Azari<sup>1</sup>, Saeed Dashti<sup>2</sup>, Hossein Kamani<sup>3</sup>, Reza Sadeghi<sup>1</sup>, Mahmood Reza Masoudi<sup>1</sup>,  
Zeinab Naderi<sup>1</sup>, Hossein Azari<sup>4\*</sup>

1. Sirjan School of Medical Sciences, Sirjan, Iran
2. Ferdows school of Paramedical and Health, Birjand University of Medical Sciences, Birjand, Iran
3. Department of Environmental Health Engineering, School of Public Health, Zahedan University of Medical Sciences, Zahedan, Iran
4. Department of public administration, Faculty of Management and Accounting, University of Allameh Tabataba'i, Tehran, Iran

**Corresponding author:** Department of public administration, Faculty of Management and Accounting, University of Allameh Tabataba'i, Tehran, Iran

## Abstract

**Background & Aim:** Job burnout is one of the critical and influential factors in personal behavior and organizational performance. There are many factors affecting job burnout and improving it. Social capital and organizational commitment are some of these factors. The present study was conducted with the aim of investigating the effect of social capital and organizational commitment on the burnout of environmental health workers in Qom health centers.

**Methods:** This descriptive-correlational study was conducted in 2019 with the participation of 384 environmental health workers of Qom health centers. The sample size was determined using Cochran's formula. Sampling was by cluster random sampling method. Standard questionnaires of social capital, organizational commitment and job burnout were used to collect data. Data were analyzed using SPSS version 23, software and LISREL version 32 software.

**Results:** According to the data, the effect of social capital on job burnout ( $r = -0.37$ ), the effect of social capital on organizational commitment ( $r = 0.66$ ) and the effect of organizational commitment on job burnout ( $r = -0.48$ ) were significant.

**Conclusion:** Social capital and organizational commitment are effective in reducing the job burnout of participants. Therefore, in order to reduce employee burnout, specific planning should be done to improve social capital and their commitment.

## Keywords:

Job burnout, Social capital, Organizational commitment

**How to Cite this Article:** Azari A, Dashti S, Kamani H, Sadeghi R, Masoudi MR, Naderi Z, Azari H. Investigating and Modeling the Impact of Social Capital on the job Burnout of Environmental Health Workers by Investigating the Mediator of Organizational Commitment (Case Study: Environmental Health Unit Staff in Qom Health Centers). Journal of Torbat Heydariyeh University of Medical Sciences. 2022;10(2):63-73.