

« زن و مطالعات خانواده »

سال هشتم - شماره سی و ششم - تابستان ۱۳۹۶

ص: ۱۲۱-۱۳۸

تاریخ دریافت: ۱۳۹۵/۱۱/۳

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۷/۱۸

رابطه ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: زنان شاغل دانشگاه آزاد اسلامی واحد سبزوار)

علی محمد ناعمی^۱

سمانه فقیهی^۲

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی زنان دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار انجام شد. پژوهش از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه پژوهش شامل تمامی زنان شاغل در دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار در سال ۱۳۹۵ بود. ۸۶ نفر از زنان به روش تمام شماری به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد نیازهای بنیادین روان‌شناختی دسی و ریان (BNSQ)، تاب‌آوری کونور و دیویدسون (CD-RISC) و تحلیل رفتگی شغلی سینگ (SBI) استفاده گردید. تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS²⁰ و به روش‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره، در سطح معناداری $P < 0/05$ انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین متغیرهای ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون مشخص کرد که متغیرهای ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری، ۳۰/۸ درصد تغییرات فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند. بنابراین با افزایش ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری، می‌توان کاهش فرسودگی شغلی در زنان کاهش داد.

واژه‌های کلیدی: نیازهای بنیادین روان‌شناختی، خودمختاری، ارتباط، شایستگی، تاب‌آوری، فرسودگی شغلی

amnaemi@yahoo.com

s_faghihi2008@yahoo.com

۱. استادیار گروه علوم تربیتی واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران

۲. دانش آموخته گروه علوم تربیتی واحد سبزوار، دانشگاه آزاد اسلامی، سبزوار، ایران

مقدمه

سندروم فرسودگی شغلی^۱ به عنوان پاسخی به استرس‌های عاطفی مزمن و ارتباطات میان فردی ناشی از شغل توصیف شده است که معمولاً با ویژگی‌های خستگی، بدبینی و ناکارآمدی مشخص می‌شود (مسلش، شافلی و لیتر،^۲ ۲۰۰۱). خستگی، احساس ناتوانی نسبت به فعالیت بیشتر در محل کار است. بدبینی، نشان‌دهنده نوعی نگرش سرد و غیر دوستانه نسبت به کار، مردم و همکاران است و عدم کارایی، احساس ناتوانی در انجام وظایف محوله به میزان کافی و ناکارآمدی در کار می‌باشد. به طور کلی، فرسودگی شغلی، پاسخ فرد نسبت به شکست راهبردهای مقابله‌ای است که او برای مدیریت استرس‌های ناشی از کار استفاده کرده است (گازل، لیبشاتز و ریس،^۳ ۲۰۱۵). فرسودگی شغلی نشان‌دهنده عدم تناسب و سازگاری بین کارمند و محل کارش است و رشد تدریجی آن سبب استفاده از راهبردهای مقابله نامناسب و غیرموثر جهت محافظت از خود در برابر استرس‌های ناشی از کار می‌شود (شافلی، مسلش و لیتر، ۲۰۰۹).

فرسودگی با سه حالت خستگی هیجانی، احساس عدم کفایت شخصی و مسخ شخصیت مشخص می‌شود (مسلش، ۱۹۸۲). خستگی هیجانی دلالت بر خستگی مفرط جسمی و ذهنی دارد و زمانی است که فرد با استفاده از سبک‌های مقابله منفعلانه، به سلامت روانی و انگیزه خود آسیب‌زده و به خاطر عدم انجام وظایف و مسئولیت‌ها احساس گناه و ناتوانی می‌کند (مونترو-مارین^۴ و همکاران، ۲۰۱۱). احساس عدم کفایت شخصی نشان‌دهنده ناتوانی در انجام، به طریق مورد نیاز است. این افراد، کسانی هستند که برای قردادانی از تلاش آن‌ها سرمایه‌گذاری نشده است؛ فقدان کنترل بر نتایج کار و نادیده انگاشتن خود به عنوان فردی موفق، پاسخ ترجیحی است که به مشکلات می‌دهند (مونترو-مارین و گارسیا-کامپایو^۵، ۲۰۱۰). این افراد برای انجام کار خود و تحت کنترل در آوردن تغییرات محیطی تلاشی نمی‌کنند. مسخ شخصیت اشاره به رابطه بدبینانه کارمند و مشتری دارد و سبب بی‌تفاوتی، فقدان رشد و دلزدگی می‌شود. بی‌تفاوتی به این معنا است که فرد وظایف محوله شغل خود را بدون علاقه و به طور سطحی انجام می‌دهد. فقدان رشد، به عنوان عدم وجود تجربه رشد شخصی تلقی می‌شود؛ دلزدگی، به معنی رنج ناشی از فقدان محرک و یکنواختی انجام وظایف است (مونترو-مارین و همکاران، ۲۰۱۴). در ارتباط با همبستگی مولفه‌های فرسودگی شغلی عقیده بر این است که خستگی عاطفی عامل اصلی فرسودگی و آشکارترین نشانه فرسودگی است. این مولفه دلالت بر پاسخ اساسی به

1. Job Burnout syndrome
2. Maslach, Schaufeli & Leiter
3. Gazelle, Liebschutz & Riess
4. Montero.Marín
5. Montero.Marín & García.Campayo

استرس دارد و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است (مسلش، شافلی و لیتز، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر، خستگی عاطفی به لحاظ عاطفی و شناختی، سبب فاصله گرفتن افراد از کارشان شده و احتمالاً آن را راهی برای مقابله با فشارهای ناشی از شغل تلقی می‌دانند. خستگی عاطفی سبب از دست رفتن نیروهای هیجانی فرد جهت برقراری ارتباط عاطفی با دیگران می‌شود (مسلش، جکسون و لیتز، ۱۹۹۷). معمولاً، مسخ شخصیت به دنبال خستگی عاطفی رخ می‌دهد و نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت پاسخ‌های غیراحساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعان و همکاران است که با سندرم فرسودگی احساسات و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران نشان داده می‌شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). رابطه بین احساس عدم کفایت شخصی با دو مولفه دیگر فرسودگی شغلی، تا حدودی پیچیده‌تر است. برخی از کارشناسان معتقدند که مولفه احساس عدم کفایت شخصی، محصول دو مولفه دیگر است؛ اما عده‌ای دیگر بر این باورند که این مولفه‌ها زنجیره‌وار نیستند، بلکه به موازات یکدیگر رشد می‌کنند. به‌طور کلی فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن تاثیر منفی بر سلامت روانی، عمومی، روان‌شناختی و جسمانی گذاشته و منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، شغل و همکاران شده و در نتیجه کار کم بازده، غیبت از کار، اخلاق حرفه‌ای پایین و نارضایتی شغلی را در پی دارد (سویدر و زیمرمن، ۲۰۱۰).

پژوهشگران همواره به دنبال این بوده‌اند، عواملی را که می‌توانند در شرایط آسیب‌زا به انسان کمک کرده و او را در برابر مسایل و مشکلات محافظت کنند، کشف نمایند (غباری بناب، ۱۳۸۷). نظریه خودتعیینی گری^۳ (نظریه نیازهای بنیادین روان‌شناختی) یک نظریه کلان انگیزه، شخصیت، رشد و بهزیستی انسان است که از تلفیق پنج زیر نظریه به‌وجود آمده و نحوه پدیدآیی انگیزه ذاتی و فرآیندهای برانگیختگی طبیعی را تبیین می‌کند (ریان و دسی، ۲۰۱۷). این رویکرد شامل نظریه‌های ارزیابی شناختی^۵ (دسی و ریان، ۱۹۸۰)، نظریه تلفیق سازمانی^۶ (ریان و دسی، ۲۰۰۲)، نظریه نیازهای اساسی^۷ (ریان و دسی، ۲۰۰۲)، نظریه جهت‌گیری علی^۸ (دسی و ریان، ۱۹۸۵) و نظریه هدف-محتوا^۹ (ون استینکیست، لنز و دسی، ۲۰۰۶) می‌باشد. مطالعه حاضر

1. Maslach, Jackson & Leiter
2. Swider & Zimmerman
3. Self.determination Theory
4. Ryan & Deci
5. Cognitive Evaluation Theory
6. The Organismic Integration Theory
7. The Basic Needs Theory
8. The Causality Orientation Theory
9. The Goal Content Theory
10. Vansteenkiste, Lens, & Deci

عمدتاً بر نظریه‌های اساسی تاکید دارد. در سال‌های اخیر، بر اساس این نظریه، بررسی‌هایی در زمینه منابع شغلی موثر در جهت مقابله با فرسودگی شغلی یا در راستای اشتیاق شغلی آغاز شده است (دسی و ریان، ۲۰۱۱). نظریه‌پردازان این حوزه بر این باورند که ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی برای بهزیستی و رضایت از زندگی انسان‌ها ضروری است. این نیازها انرژی لازم را برای درگیری فعال با محیط، پرورش مهارت‌ها و رشد انسان فراهم می‌سازند (دسی و ریان، ۲۰۱۱). براساس نظریه خودتعیینی‌گری، سه نیاز ذاتی روان‌شناختی شامل، خودمختاری، ارتباط و شایستگی می‌باشد که به صورت فطری در همه انسان‌ها وجود دارند. خودمختاری به صورت احساس داشتن اراده و اختیار در انجام کارها و نوعی تمایل ذاتی برای تجربه رفتاری که خود شخص آن را ترتیب داده است، تعریف می‌شود (دسی و همکاران، ۲۰۰۶). نیاز به ارتباط، تمایل به داشتن رابطه صمیمانه و متعهدانه با دیگران و دوست داشتن و حمایت کردن دیگران و همچنین دوست داشته شدن و حمایت شدن از سوی دیگران مربوط می‌شود و بالاخره، نیاز به شایستگی به احساس مؤثر بودن در تعامل با محیط و تمایل به استفاده از توانایی‌ها و مهارت‌ها در حل مسایل گوناگون و تسلط بر آن‌ها اشاره دارد (دسی و همکاران، ۲۰۰۱). این نیازها به هم وابسته‌اند. ارتباط، امنیت مورد نیاز را برای خودمختاری به وجود می‌آورد و خودمختاری در انجام تکالیف، احساس شایستگی را به دنبال دارد و شایستگی، اعتماد لازم را برای احساس پذیرش و وابسته بودن به محیط پیرامون را فراهم می‌آورد. در صورت ممانعت و عدم برآورده شدن این نیازها، فرد ادراکی شکننده، منفی، بیگانه و خود انتقادی پیدا می‌کند (چن و جانگ، ۲۰۱۰).

تحقیقات مقطعی و طولی روی گروه‌های مختلف اجتماعی نشان داده که ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی می‌تواند بر انگیزه و سازگاری شغلی (دسی و همکاران، ۲۰۰۱)، خشنودی شغلی، اشتیاق شغلی و تعهد سازمانی (وندن بروک^۲ و همکاران، ۲۰۱۰)، شادکامی و بهزیستی روان‌شناختی (سولتا^۳ و همکاران، ۲۰۱۵؛ مولیکس و نیکولز^۴، ۲۰۱۳) تاثیر مثبت و مهمی داشته باشد و ارضاء نیازهای بنیادین همبستگی منفی با مشکلات روانی مانند فرسودگی (سولتا و همکاران، ۲۰۱۵) و درماندگی (بارتولوميو^۵ و همکاران، ۲۰۱۱) دارد. عامل دیگر، تاب‌آوری است. تاب‌آوری به عنوان یکی از سازه‌های روان‌شناسی مثبت، نقش مهمی در سلامت روانی افراد بازی می‌کند. تاب‌آوری توانایی برخورد با چالش‌های زندگی همراه با اطمینان، هدفمندی، مسئولیت‌پذیری، همدلی و امید است (فرایبورگ^۶ و همکاران، ۲۰۰۵). ارتقاء سطح تاب‌آوری و افزایش

1. Chen & Jang
2. Van den Broeck
3. Sulea
4. Molix, L. A. & Nichols
5. Bartholomew
6. Friberg

آستانه تحمل افراد در مقابله با شرایط استرس‌زا می‌تواند درماندگی آن‌ها را تعدیل کند و افزایش روحیه فرد، سلامت روانی و جسمی موجب شود (وود^۱، ۲۰۱۵). افراد تاب‌آور، چاره‌ساز و منعطف بوده و به سرعت خود را با شرایط و تغییرات وفق داده و بعد از برطرف شدن عوامل فشارزا به حالت بهبود باز می‌گردند. اما افرادی که تاب‌آوری پایینی دارند، به مقدار اندکی خودشان را با موقعیت‌های جدید وفق می‌دهند، آن‌ها به کندی از موقعیت‌های فشارزا به حالت عادی و بهبود بر می‌گردند (شی^۲ و همکاران، ۲۰۱۵). یافته‌های سیندا هیلتون^۳ و همکاران (۲۰۱۵) نشان داد که تاب‌آوری سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود. رابرتسون و کوپر^۴ (۲۰۱۳). در پژوهش خود نشان دادند که تاب‌آوری به فرد برای رهایی از شرایط نامطلوب و بهبود عملکرد مناسب کمک می‌کند و مهارت تاب‌آوری مردم را قادر می‌سازد که در زندگی و شغل به طور موثر عمل کنند و قابلیت‌های خود را بر تحقق هدف‌ها متمرکز سازند. سردارزاده، ژیان باقری و فراهانی مشهدی (۱۳۹۵) به این نتیجه دست یافتند که تاب‌آوری با فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن رابطه منفی و معناداری دارد.

با توجه به نقش زنان در رشد و توسعه سازمان‌ها، آگاهی از وضعیت عوامل موثر بر کاهش فرسودگی و افزایش اشتیاق شغلی آن‌ها لازم و ضروری به نظر می‌رسد و این آگاهی می‌تواند، مبنای برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری مدیران سازمان‌ها قرار گیرد و از سوی دیگر، توجه به قابلیت‌ها و ظرفیت‌های افراد در برخورد با مشکلات و بهبود آن‌ها که امروزه به شدت مورد توجه کارشناسان در سازمان‌ها قرار گرفته است؛ انجام پژوهش‌هایی با رویکرد جدید و بر اساس توجه به ویژگی‌های روان‌شناختی افراد از جمله نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری جهت پیشگیری و کاهش فرسودگی شغلی و ارتقاء سطح رضایت از زندگی کارکنان دانشگاه‌ها، به منظور بهبود سلامت روانی آنان که به ارائه خدمات آموزشی مشغول اند، ضرورت پیدا می‌کند. بررسی وضعیت نیازهای روان‌شناختی و ویژگی‌های شخصیتی از جمله تاب‌آوری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار نیز همانند سایر کارکنان جهت تصمیم‌گیری مناسب به منظور افزایش بهزیستی، کارآمدی و کاهش فرسودگی شغلی آنان لازم و ضروری به نظر می‌رسد. بر این اساس و با الهام از مبانی نظری فوق، مطالعه حاضر با هدف تعیین رابطه ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی و تاب‌آوری با فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار انجام گرفته است.

1. Wood
2. Shi
3. Cynda Hylton Rushton
4. Robertson & Cooper

ابزار و روش

پژوهش حاضر یک مطالعه مقطعی و از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه این پژوهش شامل تمامی کارمندان شاغل به تعداد ۸۹ نفر در دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار در سال ۱۳۹۵ بود. نمونه‌گیری به صورت تمام شماری بود. لازم به ذکر است که محققان پس از هماهنگی‌های لازم با مسئولان مربوطه و اخذ مجوز، رضایت آزمودنی‌ها را جهت شرکت در پژوهش جلب کردند. همچنین به شرکت کنندگان در پژوهش اطمینان داده شد که با توجه به بی‌نام بودن پرسشنامه‌ها اطلاعات و پاسخ‌هایشان، کاملاً محرمانه خواهد ماند. در مجموع تعداد ۸۹ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری گردید و تعداد ۳ پرسشنامه به دلیل ناقص بودن کنار گذاشته شد و نهایتاً ۸۶ پرسشنامه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها در سطح آمار توصیفی از میانگین، انحراف استاندارد و آزمون همبستگی پیرسون و در سطح آمار استنباطی از تحلیل رگرسیون چند متغیره، در سطح معناداری $P < 0/05$ و نرم افزار SPSS20 استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها ابزارهای زیر به کار گرفته شد:

پرسشنامه نیازهای بنیادین روان‌شناختی (BNSQ): این پرسشنامه توسط دسی و ریان (۲۰۰۰) ساخته شد و دارای ۲۱ ماده می‌باشد که بر اساس مقیاس ۷ درجه‌ای لیکرت از نمره یک (اصلاً درست نیست) تا نمره هفت (کاملاً درست است) طراحی گردیده است. این مقیاس میزان ارضاء سه نیاز بنیادین روان‌شناختی، شامل خودمختاری (۷ سوال)، شایستگی (۶ سوال) و ارتباط (۸ سوال) را می‌سنجد. پایایی این پرسشنامه ۰/۹۲ برآورد گردیده است (دسی و ریان، ۲۰۰۰). آلفای کرونباخ سه مولفه شایستگی، ارتباط و استقلال به ترتیب ۰/۷۲، ۰/۸۲ و ۰/۶۵ گزارش شده است (بارتولومئو و همکاران، ۲۰۱۱) پایایی این مقیاس روی مدیران و دانشجویان ایرانی با روش آلفای کرانباخ ۰/۷۹ نیز به دست آمده است (قربانی و واتسون، ۲۰۰۴).

مقیاس تاب‌آوری کانر و دیویدسون (CD-RISC): این مقیاس در سال ۲۰۰۳ ساخته شد و سازه تاب‌آوری (قدرت مقابله با فشار و تهدید) را می‌سنجد (کونور و دیویدسون، ۲۰۰۳). این مقیاس دارای ۲۵ گویه می‌باشد و برای هر گویه، طیف درجه‌بندی ۵ گزینه‌ای (کاملاً نادرست تا همیشه درست) در نظر گرفته شده که از یک (کاملاً نادرست) تا پنج (همیشه درست) نمره‌گذاری می‌شود. نمره بیشتر نشان دهنده میزان تاب‌آوری بالاتر آزمودنی است. کانر و دیویدسون برای بررسی ویژگی‌های روان‌سنجی این مقیاس در شش گروه: جمعیت عمومی، مراجعه‌کنندگان به بخش مراقبت‌های اولیه، بیماران سرپایی روان‌پزشکی، بیماران با مشکل اختلال اضطراب فراگیر و دو گروه از بیماران مبتلا به اختلال استرس پس از ضربه، بررسی‌های خود را انجام دادند و معتقدند که این مقیاس به خوبی می‌تواند افراد تاب‌آور را از غیر تاب‌آور در گروه‌های بالینی و

غیربالینی جدا کند و می‌تواند در موقعیت‌های پژوهشی و بالینی به کار رود (کونور و دیویدسون^۱، ۲۰۰۳). پایایی نسخه فارسی این مقیاس به روش الفای کرانباخ ۰/۸۹ و روایی سازه آن از طریق همبستگی بین نمره هر گویه به جز گویه ۳ با نمره کل، بین ۰/۴۱ تا ۰/۶۴ گزارش شده است (محمدی و همکاران، ۱۳۸۲).
مقیاس تحلیل رفتگی (SBI): این مقیاس توسط سینک، گلسبای و راهودس^۲ در سال ۱۹۹۴ ساخته شد. این مقیاس از ۲۴ گویه و ۳ خرده مقیاس تشکیل شده است. سوالات ۱ تا ۸ به بررسی خرده مقیاس مسخ شخصیت، سوالات ۹ تا ۱۶ به بررسی خرده مقیاس کاهش عملکرد شخصی و سوالات ۱۷ تا ۲۴ به بررسی خرده مقیاس خستگی هیجانی می‌پردازد. نمره‌گذاری مقیاس بصورت طیف لیکرت ۶ نقطه‌ای می‌باشد که برای گزینه‌های «کاملاً موافقم»، «نسبتاً موافقم»، «کمی موافقم»، «کمی مخالفم»، «نسبتاً مخالفم» و «کاملاً مخالفم» به ترتیب امتیازات ۱ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶ در نظر گرفته می‌شود. گویه‌های شماره ۹، ۱۰، ۱۱، ۱۲، ۱۳، ۱۴، ۱۵ و ۱۶ به صوت معکوس نمره‌گذاری می‌شود. سینک و همکاران (۱۹۹۴) روایی محتوایی پرسشنامه را مطلوب گزارش کرده‌اند. هم‌چنین پایایی خستگی هیجانی، کاهش عملکرد شخصی و مسخ شخصیت از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۰، ۰/۸۱ و ۰/۸۲ گزارش کرده‌اند (سینک و همکاران، ۱۹۹۴) و در جامعه ایرانی بالای ۰/۸۰ برآورد اعلام شده است (بخشی مقدم، ۱۳۹۴).

یافته‌ها

از تعداد ۸۶ زن شاغل مورد مطالعه، ۵۲/۳ درصد کارمند و ۴۷/۷ درصد هیات علمی بودند. از این تعداد ۳۱/۴ درصد دارای مدرک کارشناسی، ۴۷/۷ درصد کارشناسی ارشد و ۲۰/۹ درصد دکترای تخصصی بودند. سابقه خدمت زنان مورد مطالعه به ترتیب ۴۵/۳ درصد زیر ۱۰ سال، ۳۹/۵ درصد بین ۲۰ تا ۳۰ سال و ۱۵/۱ درصد بیش از ۲۰ سال بود. سن آزمودنی‌ها حدود ۲۵/۶ درصد زیر ۳۵ سال، ۵۹/۳ درصد بین ۳۵ تا ۴۵ سال، ۱۵/۱ درصد بین ۴۵ تا ۵۵ سال بود. جدول شماره ۱ اطلاعات توصیفی در مورد آزمودنی و نمرات آن‌ها در متغیرهای مورد مطالعه نشان می‌دهد.

1. Connor & Davidson
 2. Singh, Goolsby & Rhoads

جدول شماره ۱: میانگین، انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرها	حداقل	حداکثر	میانگین	انحراف استاندارد
نیازهای روان‌شناختی	۵۷	۱۳۷	۱۰۱/۱۷	۱۷/۴۷
خودمختاری	۱۷	۴۴	۳۰/۵۷	۵/۶۰
نشایستگی	۱۳	۳۸	۲۸/۷۱	۴/۴۹
ارتباط	۲۲	۵۱	۳۶/۴۶	۵/۹۷
تاب‌آوری	۴۴	۱۲۱	۹۲/۳۸	۱۲/۹۴
فرسودگی	۲۴	۹۲	۴۴/۲۲	۱۶/۲۱
مسخ شخصیت	۸	۳۵	۱۴/۷۶	۵/۸۳
کاهش عملکرد	۸	۴۵	۱۹/۴۴	۶/۸۶
خستگی هیجانی	۸	۴۴	۱۹/۵۶	۸/۱۸

جدول شماره ۲: ضرایب همبستگی پیرسون بین متغیرهای پیش‌بین و متغیر ملاک

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹
فرسودگی	۱								
مسخ شخصیت	۰/۸۴۳**	۱							
کاهش عملکرد	۰/۸۳۵**	۰/۵۶۱**	۱						
خستگی	۰/۸۶۰**	۰/۶۵۳**	۰/۵۱۷**	۱					
نیازها	۰/۵۲۴**	۰/۳۲۷**	۰/۵۱۴**	۰/۴۶۰**	۱				
خودمختاری	۰/۵۰۹**	۰/۳۳۱**	۰/۴۷۶**	۰/۴۶۰**	۰/۹۴۱**	۱			
نشایستگی	۰/۴۴۶**	۰/۲۵۶*	۰/۴۲۱**	۰/۴۱۸**	۰/۸۸۲**	۰/۷۳۹**	۱		
ارتباط	۰/۴۹۴**	۰/۳۰۵**	۰/۵۲۰**	۰/۴۰۰**	۰/۹۴۸**	۰/۸۴۵**	۰/۷۶۵**	۱	
تاب‌آوری	۰/۴۲۱**	۰/۳۶۶**	۰/۴۰۷**	۰/۲۹۶**	۰/۵۰۳**	۰/۴۲۲**	۰/۴۳۲**	۰/۵۳۷**	۱

**P < ۰/۰۱ * P < ۰/۰۵

بر اساس جدول شماره ۲ که نشان‌دهنده اطلاعات مربوط به همبستگی میان متغیرهای پیش‌بین با متغیر ملاک است، مقدار همبستگی پیرسون بین متغیرها و مولفه‌های آن‌ها همگی در سطح $\alpha=0/01$ به لحاظ آماری معنی‌دار است. بدین معنا که با توجه به جهت منفی همبستگی بین متغیرهای پیش‌بین و ملاک، افزایش هر یک از متغیرهای ارضاء نیازهای روان‌شناختی (و مولفه‌های آن) و تاب‌آوری، فرسودگی شغلی فرد کاهش می‌یابد.

به منظور بررسی این که چه مقدار از پراکندگی فرسودگی شغلی به وسیله متغیرهای نیازهای اساسی روان‌شناختی و تاب‌آوری تبیین می‌گردد، از تحلیل رگرسیون همزمان استفاده شد. بدین منظور متغیرهای تاب‌آوری و نیازهای اساسی روان‌شناختی به عنوان متغیرهای پیش‌بین و متغیر فرسودگی شغلی به عنوان متغیر ملاک وارد مدل رگرسیونی شدند. ضمناً، فرض نرمال بودن توزیع داده‌های حاصل از متغیرهای پژوهش در آزمون کولموگروف-اسمیرنوف محاسبه و مورد تایید قرار گرفت ($p>0/05$).

جدول شماره ۳: نتایج رگرسیون به روش همزمان برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی

بر اساس نیازهای روان‌شناختی و تاب‌آوری					
مدل	R	Adj R ²	SE	F	Sig
۱	۰/۵۵۵	۰/۳۰۸	۱۳/۶۴۶	۱۸/۴۶۸	۰/۰۰۰

جدول شماره ۴: ضرایب رگرسیون برای متغیرهای معنی‌دار در پیش‌بینی فرسودگی شغلی

متغیرها	B	SE	β	T	Sig
ثابت	۱۰۷/۸۲۴	۱۱/۳۱۲		۹/۵۳۲	۰/۰۰۰
نیازهای روان‌شناختی	-۰/۳۸۹	۰/۰۹۸	-۰/۴۱۹	-۳/۹۶۴	۰/۰۰۰
تاب‌آوری	-۰/۲۶۳	۰/۱۳۲	-۰/۲۱۰	-۱/۹۸۷	۰/۰۴۸

مقدار ضریب تعیین تعدیل شده ($0/308$) حاکی از آن بود که متغیرهای پیش‌بین $30/8$ درصد از واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند که با توجه به نتایج جدول شماره ۳ تحلیل واریانس رگرسیونی معنی‌دار می‌باشد ($F=18/468$; $P<0/001$). همچنین بر اساس اطلاعات جدول شماره ۴، مقادیر B و β به ترتیب نشان‌دهنده ضرایب استاندارد نشده و استاندارد شده رگرسیون می‌باشند که میزان تاثیر هر یک از متغیرها را در معادله رگرسیونی نشان می‌دهند و با توجه به مقادیر t نیز مشاهده می‌شود که تاثیر متغیرهای تاب‌آوری و نیازهای اساسی روان‌شناختی در معادله رگرسیونی معنادار است ($P<0/05$). اگر تاب‌آوری و نیازهای اساسی

روان‌شناختی را به ترتیب با حروف a و b نشان دهیم معادله استاندارد رگرسیونی به صورت زیر نوشته می‌شود:

$$Y' = -0.210a + (-0.419b)$$

در معادله فوق Y' مقدار برآورد شده فرسودگی شغلی توسط متغیرهای تاب‌آوری و نیازهای اساسی روان‌شناختی است. این معادله نشان می‌دهد که با شرط ثابت بودن سایر متغیرها با هر واحد افزایش در تاب‌آوری و نیازهای اساسی روان‌شناختی، میزان فرسودگی شغلی به ترتیب ۰/۲۱۰ و ۰/۴۱۹ کاهش می‌یابد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین تاب‌آوری، نیازهای بنیادین روان‌شناختی با فرسودگی شغلی انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین نیازهای روان‌شناختی و مولفه‌های آن (شامل خودمختاری، شایستگی و ارتباط) با مولفه‌های فرسودگی شغلی (شامل، مسخ شخصیت، کاهش عملکرد شخصی و خستگی عاطفی) رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان نشان داد که متغیر نیازهای بنیادین روان‌شناختی توانست ۴۱/۹ درصد واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. این یافته‌ها با نتایج تحقیقات دسی و همکاران (۲۰۰۱) مبنی بر این که ارضاء نیازهای روان‌شناختی موجب افزایش انگیزه و سازگاری شغلی می‌شود؛ و ن‌دن‌بروک و همکاران (۲۰۱۰) که اعلام کردند، ارضاء نیازهای روان‌شناختی، خشنودی شغلی، اشتیاق شغلی و تعهد سازمانی را به همراه می‌آورد؛ سولتا و همکاران (۲۰۱۵)، مولیکس و نیکولز (۲۰۱۳) که گزارش دادند، ارضاء نیازهای روان‌شناختی بر شادکامی و بهزیستی روان‌شناختی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد، همخوانی وجود دارد.

در تبیین رابطه بین نیازهای بنیادین روان‌شناختی و فرسودگی شغلی می‌توان گفت که کارکنان زن در محیط خانواده و دانشگاه به دلیل مسئولیت‌های مختلفی که بر عهده دارند و در برخی از موارد، وظایف محوله بیش از توان آن‌ها است، دچار استرس زیاد می‌شوند. هنگامی که این افراد احساس می‌کنند که به خوبی قادر به انجام وظایف تعیین شده نیستند، ناراضی و بی‌انگیزه می‌شوند و از نظر جسمانی و روانی به تحلیل رفته و گرفتار فرسودگی شغلی می‌شوند (گاوریلیوک، لوگینووا و بوزوکینا، ۲۰۱۳). نخستین آسیب فرسودگی شغلی، فرسودگی جسمی است که افراد احساس بی‌رمقی و خستگی می‌کنند و علایم استرس جسمانی مانند سردرد، تهوع، کم‌خوابی و تغییر عادات غذایی را نشان می‌دهند. علاوه بر این، آثار فرسودگی عاطفی، افسردگی، احساس درماندگی، احساس ناکارآمدی شغلی، وجود نگرش منفی نسبت به خود، شغل و سازمان و به‌طور کلی

زندگی در فرد بروز می‌کند و در نهایت منجر به احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصی می‌گردد (بارون و گرینبرگ^۱، ۱۹۹۰). بر اساس نظریه خودتعیینی گری، اگر نیازها در حد مطلوبی ارضا شوند، افراد به طور موثر در فعالیت‌ها درگیر شده و به عملکرد مثبتی دست می‌یابند. دسی و ریان (۲۰۱۱) معتقدند که انرژی حاصل از ارضاء نیازهای بنیادین روان‌شناختی، «خود»^۲ را توانمند می‌سازد و فرد به طور خودانگیخته در فعالیت‌های مهم پشتکار پیدا می‌کند. علت این که خودمختاری با فرسودگی ارتباط دارد را می‌توان چنین بیان کرد که افراد نیاز به احساس عامل بودن، داشتن حق انتخاب و تصمیم‌گیری دارند. افرادی که این نیاز در آن‌ها ارضا می‌شود، خود را موثر می‌دانند و به‌طور خودانگیخته در فعالیت‌ها شرکت می‌کنند. ارضاء نیاز به خودمختاری سبب درگیر شدن در فعالیت‌ها شده و سبب ایجاد هیجان مثبت نسبت به فعالیت و افزایش رضایت از شغل می‌شود. افرادی که نیازهایشان به خوبی ارضا می‌شود، انگیزه قوی برای فعالیت دارند (ون استین کیست، لنز و دسی، ۲۰۰۶) و کار را با کیفیت بهتری انجام می‌دهند (ون دن بروک و همکاران، ۲۰۰۸). افرادی که دچار خستگی عاطفی می‌شوند به علت هیجان‌های منفی قادر به ارزیابی درستی از عملکرد خود نیستند و در نتیجه احساس شایستگی آن‌ها کاهش می‌یابد. همچنین، استرس، اضطراب و تحریک‌پذیری مانع برقراری ارتباط خوب با دیگران می‌شود و فرد نمی‌تواند در موقعیت‌های دشوار به کمک همکاران امیدوار باشد. ارضاء نیازهای شایستگی و ارتباط سبب می‌شود تا افراد فعالیت‌های ارزشمند را به کار گرفته و علاقه و لذت بیشتری کسب کنند و به صورت خودکار برانگیخته شوند. علاوه بر این، ارضاء این نیازها موجب افزایش انرژی شده (ون دن بروک و همکاران، ۲۰۰۸) و فعالیت‌های سرسختانه و افزایش تاب‌آوری را سبب می‌شود (ون دن بروک و همکاران، ۲۰۰۸)؛ اما کسانی که نیازهایشان به خوبی ارضا نشده - شاید به دلیل کاهش انگیزه - احساس بهزیستی آنان کاهش می‌یابد (ون دن بروک و همکاران، ۲۰۰۸). به عبارت دیگر می‌توان گفت، هر چه میزان نگرانی، احساس ناایمنی و رفتارهای اجتنابی در افراد بیشتر شود، احساس خودمختاری، شایستگی و ارتباط در آنان کمتر شده و در نتیجه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد را سبب می‌گردد.

یافته دیگر پژوهش نشان داد که بین تاب‌آوری با مولفه‌های فرسودگی شغلی (شامل، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی) رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج حاصل از تحلیل رگرسیون همزمان حاکی از آن است که متغیر تاب‌آوری می‌تواند ۲۱ درصد واریانس فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند. این یافته با نتایج پژوهش سیندا هیلتون روستون و همکاران (۲۰۱۵) مبنی بر این که تاب‌آوری سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود؛ رابرتسون و کوپر (۲۰۱۳) که نشان دادند تاب‌آوری افراد را قادر

1. Baron & Greenbery
2. Self

می‌سازد که در زندگی و شغل به طور موثر عمل کنند و قابلیت‌های خود را بر تحقق هدف‌ها متمرکز سازند و سردارزاده، ژیان باقری و فراهانی مشهدی (۱۳۹۵) که دریافتند تاب‌آوری با فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن رابطه منفی و معناداری دارد، همسو می‌باشد. در تبیین رابطه بین تاب‌آوری و فرسودگی شغلی می‌توان گفت که استرس آثار منفی زیادی بر عملکرد و فعالیت‌های کارکنان سازمان دارد و زمانی که افراد تحت تاثیر فشارهای روانی قرار می‌گیرند، حالت‌های خستگی عاطفی و روانی خاصی از خود بروز می‌دهند. تاب‌آوری می‌تواند به فرد کمک کند تا با استفاده از راهبردهای مقابله‌ای مناسب، مشکلات ناشی از استرس را کنترل کرده و با شرایط ناگوار، سازگاری موفق داشته باشد (شی و همکاران، ۲۰۱۵) و خستگی عاطفی را نیز کنترل کند. تاب‌آوری سبب کاهش اضطراب و افسردگی شده و افراد تاب‌آور را می‌سازد تا بر آثار منفی، خستگی‌های جسمانی و عاطفی ناشی از شغل غلبه کرده و سلامت روان خود را حفظ کنند (اینزلچت، ارونسون، گود و مک‌کی، ۲۰۰۶). البته تاب‌آوری صرفاً به معنای سازگاری با استرس نیست بلکه به معنای بهبود، انعطاف‌پذیری و برگشت به حالت اولیه است. افراد تاب‌آور به طور فعالانه با استرس‌ها، چالش و شرایط ناگوار مواجه شده و از طریق مهارت‌های حل مساله با مشکلات مقابله می‌کنند. آن‌ها کمتر احساس ناامیدی و تنهایی می‌کنند و در برابر مشکلات تحمل خوبی از خود نشان می‌دهند. این افراد با وجود قرار گرفتن در شرایط پر خطر و دشوار، از نظر روانی کمتر آسیب می‌بینند و با مشکلات زندگی و شغلی به دید مثبت همراه با خوش‌بینی نگاه می‌کنند و این دید مثبت میزان تحمل آن‌ها را در برابر مشکلات افزایش می‌دهد و بهبود عملکرد آن‌ها را سبب می‌شود. افراد تاب‌آور برای آینده خود هدف و برنامه دارند، زندگی برایشان معنادار است و به دلیل داشتن میزان بالای خوش‌بینی و باورهای مثبت، از شکست دل‌سرد نمی‌شوند و بر تلاش خود می‌افزایند (هارتمن، تامپسون و زابروسکی، ۲۰۰۱). این افراد ضمن بهره‌گیری از منابع فردی و اجتماعی، از زندگی خود لذت بیشتری می‌برند، از سلامت روانی و جسمی بالاتری برخوردارند و به هنگام قرار گرفتن در شرایط دشوار، تاب‌آوری بیشتری از خود نشان می‌دهند (کارور، شی‌یر و سگرستروم، ۲۰۱۰). از آنجایی که تاب‌آوری قادر به پیش‌بینی هیجان‌های مثبت و منفی است، تجربه هیجان‌های مثبت سبب مقابله با استرس می‌شود. با توجه به این که استرس و فرسودگی شغلی از طریق هیجان‌های منفی سبب خستگی عاطفی، بی‌رمقی و ناراحتی و خشم شده و عملکرد فرد را کاهش می‌دهد، می‌توان انتظار داشت که تاب‌آوری بتواند به عنوان عاملی موثر در کاهش فرسودگی و مولفه‌های آن شغلی عمل کند.

در پایان می‌توان گفت که یافته‌های این پژوهش با بسیاری از پژوهش‌های انجام شده، هماهنگی دارد و نتایج حاصل از آن را تایید می‌کنند. لازم به ذکر است که وجود ارتباط معنادار بین ارضاء نیازهای بنیادین روان شناختی، تاب‌آوری و فرسودگی شغلی به معنای وجود رابطه علیت نیست. نکته دیگر این که انجام یک

1. Inzlicht, Aronson, Good & McKay
2. Hamarat, Thompson & Zabrocky
3. Carver, Scheier & Segerstrom

پژوهش بر روی زنان یک واحد دانشگاهی در زمینه ارتباط بین متغیرهای مذکور کافی نیست و نمی‌توان نتایج حاصل را به گروه‌های دیگر تعمیم داد؛ زیرا فرسودگی شغلی ممکن است در موقعیت‌های گوناگون و زمان‌های مختلف تغییر یابد. علاوه بر این، فرسودگی شغلی موجب تحمیل هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم به کارکنان و سازمان می‌شود که در این پژوهش به آن پرداخته نشد. با توجه به نتایج پژوهش، پیشنهاد می‌شود که سازمان‌ها از جمله سازمان‌های آموزشی در جهت ارضاء نیازهای اساسی روان‌شناختی کارکنان بکوشند و زمینه بهبود مهارت‌های تاب‌آوری آن‌ها از طریق آموزش‌های مناسب فراهم سازند تا از این راه بتوانند فرسودگی شغلی را کاهش دهند و از تحمیل هزینه‌ها و آثار زیانبار آن بر سازمان جلوگیری کنند. نظر به این که فرسودگی شغلی با نوع کار، موقعیت‌های گوناگون، ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و ویژگی‌های شخصیتی افراد مرتبط است، پیشنهاد می‌شود در این خصوص پژوهش‌های بیشتری صورت گرفته و نتایج حاصل با یافته‌های این پژوهش مقایسه شود و نتایج آن در اختیار مسئولان ذیربط جهت تصمیم‌گیری مناسب در سازمان‌ها قرار گیرد. علاوه بر این، انجام مطالعات تطبیقی نیز می‌تواند در این زمینه مفید واقع شود.

تشکر و قدردانی

محققان بر خود لازم می‌دانند از معاونت محترم پژوهش دانشگاه آزاد اسلامی سبزوار که حمایت‌های مالی لازم را برای انجام این پژوهش فراهم ساختند و از کارمندان محترم که ما را در انجام این پژوهش یاری کردند، تشکر و قدردانی نمایند.

References

- Bakhshi moghaddam S. (2015). **Investigate the relationship between psychological resilience, self-efficacy and burnout in physical education department officials of Islamic Azad University** [dissertation]. Master's thesis, Islamic Azad University of Mashhad. (Persian)
- Baron, R.A & Greenberly, Y., (1990). **Behavior in Organization**, Allyn and Bacon, Third Edition.
- Bartholomew, K. J., Ntoumanis, N., Ryan, R. M., Bosch, J., & Thogersen-Ntoumani, C. (2011). Self-determination theory and diminished functioning: The role of interpersonal control and psychological need thwarting. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 37: 1459–1473.

- Carver, C. S., Scheier, M.F., & Segerstrom, S.C. (2010). Optimism. **Clinical psychology review**, 3: 879-889.
- Chen, K. C., & Jang, S. J. (2010). Motivation in online learning: Testing a model of selfdetermination theory. **Computers in Human Behavior**, 26: 741-752.
- Cynda Hylton Rushton, C. H., Batcheller, J., Schroeder, K. & Donohue, P. (2015). Burnout and Resilience among nurses practicing in high-intensity settings, **American journal of critical care**, 24(5): 412-420.
- Connor, K, M; Davidson, J. R. T. (2003). Development of a New Resilience Scale: The Connor- Davidson Resilience Scale (CD-RISC). **Journal of Depression and Anxiety**, 18: 76- 82.
- Deci, E. L., & Ryan, R. (2011). M. Levels of analysis, regnant causes of behavior and wellbeing: The role of psychological needs. **Psychological Inquiry**, 22: 17-22.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1980). **The empirical exploration of intrinsic motivational processes**. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 39-80). New York: Academic Press.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985a). The general causality orientations scales: self-determination in personality. *Journal of Research in Personality*, 19, 109-134.
- Deci, E. L., La Guardia, J. G., Moller, A. C., Schneiner, M. J., Ryan, R. M. (2006). On the benefits of giving as well as receiving autonomy support: mutuality in close relationships. **Personality and Social Psychology Bulletin**, 32(3): 313-327.
- Deci, E. L., Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits: Human needs and the self-determination of behavior **Psychological Inquiry**, 11(2): 227-268.

- Deci, E. L., Ryan, R. M., Gagne, M., Leone, D. R., Usunov, J., Kornazheva, B. P. (2001). Need Satisfaction, Motivation, and Well-Being in the Work Organizations of a Former Eastern Bloc Country: A CrossCultural Study of Self-Determination. **PersSocPsychol Bull**, 27(8):930.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2011). Levels of analysis, regnant causes of behavior, and well-being: The role of psychological needs. *Psychological Inquiry*, 22: 17-22.
- Deci, E. L., Olafsen, A. H., & Ryan, R. M. (2017). Self-Determination Theory in Work Organizations: The State of a Science. **The Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, 4:19–43.
- Friborg, O., Barlaug, D., Martinussen, M., Rosenvinge, J.H., Hjemdal, O. (2005). Resilience in relation to personality and intelligence. **International Journal of Methods in Psychiatric Research**, 14 (1): 29-42.
- Gavrilyuk, OA., Loginova, IO., & Buzovkina, NY. (2013). Relations of Perceived Autonomy and Burnout Syndrome in University Teachers. **International Journal of Applied**, 3(3):53-62.
- Gazelle, G., Liebschutz, J., & Riess, H. (2015). Physician burnout: coaching a way out. **J Gen Intern Med**. 30 (4): 508–513.
- Ghobari Bonab, B., Salimi, M., Soleimani, L., & Nouri Moghaddam, S. (1386). Spiritual Intelligence, **A Research Quarterly in Islamic Theology (kalam) and Religious Studies**, 3 (10), 125-147. (Persian)
- Ghorbani, N., Watson, P.J. (2004). Two facets of self-knowledge, big five and promotion among Iranian managers. **Journal of social behavior and personality: An International Journal**, 6(8): 769-77.
- Hamarat, ER., Thompson, DA., & Zabucky, KM. (2001). Matheny KB. Perceived stress and coping resource: Availability as predictors of life

- satisfaction in young, middle-aged, and older adults. **Journal of Experimental Aging Research**, 27: 181-196.
- Inzlicht, M., Aronson, J., Good, C., & McKay, L. (2006). A particular resiliency to threatening environments. **Journal of Experimental Social Psychology**, 42: 323-336.
- Maslach, C., Schaufeli, WB., Leiter, MP. (2001). Job Burnout. **Ann Rev Psychology**, 52(1): 397-422.
- Maslach, C., Jackson, SE., & Leiter, MP. (1997). **Maslach Burnout Inventory**. In C. P. Zalaquett & R. J. Wood (Eds.), *Evaluating stress: A book of resources* (191-218). Lanhan, MD: The Scarecrow Press.
- Maslach C, Jackson SE. (1981). The measurement of experienced burnout. **Journal of Organizational Behavior**, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. (1982). **Understanding burnout: definitional 1. Issues in analyzing a complex phenomenon**. In W.S. Paine (ed.), *job stress and burnout*. Beverly Hills: sage publications.
- Mohammadi M, Jazayeri A R, Rafiei A H, Jokar B, Pourshahbaz A. (2005). Investigating the Factors Affecting Resilience In people exposed to drug abuse, **Journal of Psychology, Tabriz University**, 1(2,3), 203-224. (Persian)
- Molix, L. A. & Nichols, C. P. (2013). Satisfaction of basic psychological needs as a mediator of the relationship between community esteem and wellbeing. **International Journal of Wellbeing**, 3(1): 20-34.
- Montero-Marín, J., García-Campayo, J., Fajó-Pascual, M., Carrasco, JM., Gascón, S., Gili, M., et al. (2011). Sociodemographic and occupational risk factors associated with the development of different burnout types: the cross-sectional University of Zaragoza study. **BMC Psychiatry**, 11: 49.

- Montero-Marín, J., & García-Campayo, J. (2010). A newer and broader definition of burnout: Validation of the Burnout Clinical Subtype Questionnaire (BCSQ-36). **BMC Public Health**, 10(6): 302.
- Montero-Marín, J., Prado-Abril, J., Demarzo, MMP., Gascon, S., García-Campayo, J. (2014). Coping with stress and types of burnout: explanatory power of different coping strategies. **PLoS One**, 9(2): e89090.
- Robertson, I., & Cooper, L. (2013). Resilience. **Stress and Health**, 29(3): 175-176.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2002). **Overview of self-determination theory: An organismic dialectical perspective**. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of selfdetermination research* (pp. 3–33). Rochester: University of Rochester Press.
- Ryan, RM., Deci, EL. (2017). **Self-Determination Theory: Basic Psychological Needs in Motivation, Development, and Wellness**. New York: Guilford.
- Sardarzadeh, F., Jian Bagheri, M., & Farahani Mashhadi, M. (2017). The role of resilience in reduction of job stress and job burnout among employees of satellite project of Iranian Offshore Oil Company. **Shenakht Journal of Psychology and Psychiatry**, 3(4), 61-77. (Persian)
- Schaufeli, W., Leiter, M., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. **Career Development International**, 14(3): 204–220.
- Sulea, C., van Beek, H., Sarbescu, p., Virga, D. & Schaufeli, W.B. (2015). Engagement, boredom, and burnout among students: Basic needsatisfaction matters more than personality traits. **Learning and Individual Differences**, 42: 132–138.
- Shi, M. Wang, X. Bian, Y. Wang, L. (2015). The mediating role of resilience in the relationship between stress and life satisfaction among Chinese medical students: a cross-sectional study, **BMC Medical Education**, 15(16).

- Singh, J., Goolsby, J. R., & Rhoads, G. K, (1994). "Behavioral and Psychological Consequences of Boundary Spanning Burnout for Customer Service Representatives," **Journal of Marketing Research**, 21: 558-569.
- Swider, BW., Zimmerman, RD. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. **Journal of Vocational Behavior**, 76(3):487-506.
- Vansteenkiste, M., Lens, W., & Deci, E. L. (2006). Intrinsic versus extrinsic goal contents in self-determination theory: Another look at the quality of academic motivation. **Educational Psychologist**, 41: 19-31.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., Soenens, B., & Lens, W. (2010). Capturing autonomy, competence, and relatedness at work: Construction and initial validation of the Work-related Basic Need Satisfaction scale. **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 83(4): 981-1002.
- Van den Broeck, A., Vansteenkiste, M., De Witte, H., & Lens, W. (2008a). Explaining the relationships between job characteristics, burnout, and engagement: The role of basic psychological need satisfaction. **Work and Stress**, 22: 277-294.
- Wood S, Bhatnagar S. (2015). Resilience to the effects of social stress: Evidence from clinical and preclinical studies on the role of coping strategies. **Neurobiology of Stress**, 1: 164-173.