

ارزیابی اثر پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر نرخ فرسودگی شغلی در نیروی انسانی سازمان‌ها (مطالعه موردی: سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری)

احسان الله نادری لردجانی، دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد دهقان، اصفهان

naderiehsan33@gmail.com

چکیده

مقدمه: فرسودگی شغلی به عنوان یکی از چالش‌های اساسی سازمان‌های امروزی، پیامدهای جبران‌ناپذیری بر بهره‌وری، سلامت روانی و ماندگاری نیروی انسانی دارد. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی اثر پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش نرخ فرسودگی شغلی در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری انجام شده است.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی-همبستگی با رویکرد کمی است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری به تعداد ۳۸۰ نفر بود که بر اساس فرمول کوکران، ۱۹۱ نفر با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد تعادل کار و زندگی و فرسودگی شغلی ماسلاک (MBI) استفاده گردید. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها با استفاده از شاخص CVI به ترتیب ۰/۹۲ و ۰/۹۰ و پایایی با آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۹ و ۰/۸۷ تأیید شد. تحلیل داده‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری و نرم‌افزار SPSS و Lisrel انجام پذیرفت.

یافته‌ها: نتایج پژوهش نشان داد که بین پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی و ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی) رابطه معکوس و معناداری وجود دارد ($P < 0/05$). ضریب مسیر بین متغیر تعادل کار و زندگی با خستگی عاطفی ($\beta = -0/58$)، با مسخ شخصیت ($\beta = -0/42$) و با کاهش کفایت شخصی ($\beta = -0/36$) محاسبه گردید که نشان‌دهنده تأثیر متوسط تا قوی است. همچنین، شاخص‌های برازش مدل ($CFI = 0.94$ ، $RMSEA = 0.062$ ، $NFI = 0.91$) حاکی از برازش مطلوب مدل مفهومی پژوهش بود.

نتیجه‌گیری: پیاده‌سازی مؤثر سیاست‌های تعادل کار و زندگی نظیر انعطاف‌پذیری ساعات کاری، کاهش تعارض کار-خانواده، بهبود امکانات رفاهی و افزایش حمایت سازمانی، به طور معناداری می‌تواند نرخ فرسودگی شغلی را در سازمان تأمین اجتماعی کاهش دهد. بر اساس یافته‌ها، حدود ۴۸ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی توسط سیاست‌های تعادل کار و زندگی تبیین می‌شود. به مدیران سازمان توصیه می‌شود با طراحی و اجرای برنامه‌های جامع تعادل کار-زندگی، گامی مؤثر در جهت ارتقای سلامت روانی و عملکردی نیروی انسانی بردارند.

واژگان کلیدی: تعادل کار و زندگی، فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، سازمان تأمین اجتماعی

مقدمه

نقش بی‌بدیل نیروی انسانی در تحقق اهداف سازمان‌ها، همواره مورد تأکید صاحب‌نظران مدیریت و روان‌شناسی سازمانی بوده است. در محیط‌های کاری پویا و آشفته امروزی، سازمان‌ها با تغییرات بنیادین در روابط سنتی اشتغال مواجه هستند؛ به گونه‌ای که نرخ ماندگاری کارکنان کاهش و ترک سازمان افزایش یافته است (نیازی و موسوی، ۱۳۹۸). در این میان، فرسودگی شغلی به عنوان یکی از مهم‌ترین چالش‌های فراروی سازمان‌ها، پیامدهای جبران‌ناپذیری بر سلامت روانی، بهره‌وری و عملکرد کارکنان دارد. سازمان بهداشت جهانی در ویرایش یازدهم طبقه‌بندی بین‌المللی بیماری‌ها (ICD-۱۱)، فرسودگی شغلی را به عنوان سندرمی شغلی تعریف کرده که با سه مؤلفه اصلی احساس خستگی و بی‌انرژی‌بودن کامل، افزایش فاصله ذهنی از شغل و احساس بدبینی نسبت به آن، و کاهش کارایی حرفه‌ای شناخته می‌شود (صیف و یادگار، ۱۳۹۳).

فرسودگی شغلی پدیده‌ای است که در واکنش به فشارهای شغلی و سازمانی مزمن بروز می‌یابد و می‌تواند به شکل خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی تظاهر یابد (آباس و همکاران، ۲۰۲۱). پژوهش‌ها نشان داده است که عوامل متعددی از جمله حجم کاری بالا، نوبت کاری، ساعات طولانی کار، ابهام نقش، تعارض نقش، و ضعف روابط با مدیران و همکاران در بروز فرسودگی شغلی مؤثر هستند (جلال‌نژاد، ۱۴۰۴). در این راستا، مفهوم تعادل کار و زندگی به عنوان یکی از راهبردهای کلیدی برای مقابله با پیامدهای منفی فشارهای شغلی مورد توجه قرار گرفته است (بگیس و اداویه، ۲۰۲۲). تعادل کار و زندگی به معنای توانایی فرد برای مدیریت هم‌زمان مسئولیت‌های شغلی و شخصی به گونه‌ای است که هیچ‌یک از این دو حوزه، دیگری را تحت تأثیر منفی قرار ندهد (سوسانتو و همکاران، ۲۰۲۳؛ صادقی و طاهری‌نژاد، ۱۴۰۴). مطالعات نشان داده است که عدم تعادل میان کار و

زندگی می‌تواند منجر به تعارض کار-خانواده، افزایش استرس و در نهایت فرسودگی شغلی شود (اسفندیاری مقدم و همکاران، ۱۴۰۳). از سوی دیگر، پیاده‌سازی سیاست‌هایی نظیر انعطاف‌پذیری ساعات کاری، کاهش حجم کار، ارائه امکانات رفاهی و حمایت سازمانی می‌تواند نقش مؤثری در کاهش فرسودگی شغلی ایفا کند (جلیل‌خوئی، ۱۴۰۴).

سازمان تأمین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگ‌ترین سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات بیمه و درمان در ایران، با نیروی انسانی گسترده و متنوعی مواجه است که به دلیل ماهیت خدماتی و اداری، در معرض فشارهای شغلی و استرس‌های متعددی قرار دارند. مطالعات پیشین نشان داده است که کارکنان این سازمان با عواملی چون فشار زمانی بالا، اضطراب شغلی، ابهام نقش و تعارض کار-خانواده روبرو هستند که می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی باشد (فیروزکوهی مقدم و همکاران، ۱۴۰۳). با وجود این، پژوهش‌های اندکی به بررسی اثر سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش فرسودگی شغلی در این سازمان پرداخته‌اند.

بر اساس نظریه تعادل در طراحی شغل و رویکرد ارگونومی کلان، عوامل متعددی از جمله عوامل فردی، شغلی، سازمانی و محیطی در ایجاد استرس و فرسودگی شغلی نقش دارند (آقیمین و همکاران، ۲۰۲۲). این نظریه تأکید دارد که برای کاهش فرسودگی شغلی، باید به طراحی متوازن نظام کاری توجه شود تا از بار اضافی بر کارکنان جلوگیری گردد. از این منظر، سیاست‌های تعادل کار و زندگی می‌توانند با کاهش ناهماهنگی بین نیازهای شغلی و منابع فردی و سازمانی، به کاهش فرسودگی شغلی کمک کنند (سایکیات و همکاران، ۲۰۲۳). پژوهش حاضر با بهره‌گیری از این چارچوب نظری، به دنبال بررسی اثر پیاده‌سازی این سیاست‌ها بر نرخ فرسودگی شغلی در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری است. ضرورت انجام این پژوهش از آنجا ناشی می‌شود که سازمان تأمین اجتماعی با حجم بالای مراجعان، فشارهای

شخصی (کاهش احساس شایستگی و موفقیت در کار) (نیازی و موسوی، ۱۳۹۸). پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی با پیامدهای منفی نظیر کاهش عملکرد شغلی، افزایش غیبت، ترک خدمت، و مشکلات سلامت روانی همراه است (کاظمی و همکاران، ۱۳۹۹).

در میان کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، مطالعه‌ای که توسط فیروزکوهی مقدم و همکاران (۱۴۰۳) انجام شد، نشان داد که بین کارکنان دارای فرسودگی شغلی بالا و پایین از نظر فشار زمانی و اضطراب شغلی تفاوت معناداری وجود دارد؛ به‌طوری که حدود ۵۸ درصد از تغییرات فشار زمانی و ۵۷ درصد از تغییرات اضطراب شغلی تحت تأثیر میزان فرسودگی شغلی است. همچنین، نتایج مطالعه شجاعیان و همکاران (۱۳۹۹) نشان داد که بین عوامل فردی، شغلی، مدیریتی و سازمانی با استرس و مدیریت استرس در کارکنان تأمین اجتماعی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد.

۲. تعادل کار و زندگی

تعادل کار و زندگی به عنوان وضعیتی تعریف می‌شود که در آن فرد بتواند به طور مؤثر میان مسئولیت‌های شغلی و شخصی خود تعادل برقرار کرده و از تعارض بین این دو حوزه جلوگیری نماید (سوسانتو و همکاران، ۲۰۲۳). مفهوم تعادل کار و زندگی دارای ابعاد متعددی از جمله تعادل زمان، تعادل نقش، و تعادل انرژی است (جلیل‌خوئی، ۱۴۰۴). انعطاف‌پذیری کاری، کاهش تعارض کار-خانواده، حمایت سازمانی، و ارائه امکانات رفاهی از جمله مؤلفه‌های کلیدی سیاست‌های تعادل کار و زندگی محسوب می‌شوند (صادقی و طاهری‌نژاد، ۱۴۰۴).

پژوهش‌ها نشان داده است که عدم تعادل کار و زندگی می‌تواند منجر به افزایش استرس شغلی، کاهش رضایت شغلی، تعارض کار-خانواده و در نهایت فرسودگی شغلی شود (اسفندیاری مقدم و همکاران، ۱۴۰۳). در یک مطالعه جامع که در سال ۲۰۲۴ انجام شد، محققان با استفاده از رویکرد ارگونومی کلان، نشان دادند که متغیرهایی نظیر

اداری و خدماتی فراوان، و نیاز به ارائه خدمات مستمر، کارکنان خود را در معرض استرس‌های شغلی متعددی قرار می‌دهد. شناسایی اثرات سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش فرسودگی شغلی می‌تواند راهگشای مدیران این سازمان در جهت بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان و ارتقای بهره‌وری سازمانی باشد (کاظمی و همکاران، ۱۴۰۴). بنابراین، پژوهش حاضر به دنبال پاسخگویی به این سؤال اساسی است که آیا پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی می‌تواند به طور معناداری نرخ فرسودگی شغلی را در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری کاهش دهد؟

فرضیه‌های پژوهش

بر اساس مبانی نظری و پیشینه پژوهش، فرضیه‌های زیر تدوین گردیدند:

فرضیه اصلی:

پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش نرخ فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری تأثیر منفی و معنادار دارد.

فرضیه‌های فرعی:

۱. پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش خستگی عاطفی کارکنان تأثیر منفی و معنادار دارد.
۲. پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر کاهش مسخ شخصیت کارکنان تأثیر منفی و معنادار دارد.
۳. پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر افزایش کفایت شخصی کارکنان تأثیر مثبت و معنادار دارد.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

۱. فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی به عنوان یک سندرم روانشناختی، نتیجه استرس مزمن شغلی است که با سه بعد اصلی شناخته می‌شود: (۱) خستگی عاطفی (احساس تهی شدن منابع عاطفی و انرژی)، (۲) مسخ شخصیت (نگرش منفی و بی‌تفاوتی نسبت به شغل و مراجعان)، و (۳) کاهش کفایت

حجم نمونه مورد نیاز ۱۹۱ نفر محاسبه گردید. برای انتخاب نمونه، از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای متناسب با حجم جامعه استفاده شد. بدین منظور، ابتدا کارکنان بر اساس واحد سازمانی (اداری، درمانی، بیمه‌ای و مالی) به طبقات جداگانه تقسیم و سپس از هر طبقه به نسبت حجم آن، نمونه‌گیری تصادفی انجام گرفت.

برای گردآوری داده‌ها، از سه ابزار اندازه‌گیری استفاده شد: الف) پرسشنامه تعادل کار و زندگی: این پرسشنامه که بر اساس مطالعات معتبر تدوین شده است، شامل ۱۸ گویه در چهار بعد اصلی است: انعطاف‌پذیری کاری (۵ گویه)، حمایت سازمانی (۴ گویه)، تعارض کار-خانواده (۵ گویه) و امکانات رفاهی (۴ گویه). گویه‌ها بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای (از کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) نمره‌گذاری می‌شوند.

ب) پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاک (MBI): این پرسشنامه استاندارد که توسط ماسلاک و جکسون (۱۹۸۱) توسعه یافته و در پژوهش‌های متعدد داخلی اعتباریابی شده است، شامل ۲۲ گویه در سه بعد خستگی عاطفی (۹ گویه)، مسخ شخصیت (۵ گویه) و کفایت شخصی (۸ گویه) می‌باشد. گویه‌ها بر اساس طیف لیکرت هفت درجه‌ای (از هرگز = ۰ تا همیشه = ۶) نمره‌گذاری می‌شوند. لازم به ذکر است که نمرات بالاتر در دو بعد اول و نمرات پایین‌تر در بعد سوم، نشان‌دهنده فرسودگی شغلی بیشتر است.

روایی محتوایی: برای تأیید روایی محتوایی پرسشنامه‌ها، از شاخص روایی محتوایی (CVI) استفاده گردید. بدین منظور، پرسشنامه‌ها در اختیار ۱۰ نفر از اساتید مدیریت و روان‌شناسی سازمانی قرار گرفت و پس از اعمال نظرهای اصلاحی، شاخص CVI برای پرسشنامه تعادل کار و زندگی ۰/۹۲ و برای پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۹۰ محاسبه شد که هر دو بالاتر از مقدار مطلوب (۰/۷۰) بوده و بیانگر روایی محتوایی مطلوب ابزارهاست.

پایایی: برای سنجش پایایی، ضریب آلفای کرونباخ محاسبه گردید. پس از توزیع اولیه پرسشنامه‌ها بر روی ۳۰ نفر از

تعارض کار-زندگی، برنامه کاری، حجم کاری و حمایت مدیریتی، به طور معناداری ابعاد فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌کنند؛ به گونه‌ای که ترکیبی از این عوامل، حدود ۵۸ درصد از واریانس خستگی عاطفی را تبیین می‌نمایند (یون و همکاران، ۲۰۲۲).

۳. ارتباط تعادل کار و زندگی با فرسودگی شغلی
بر اساس نظریه تعادل در طراحی شغل، زمانی که کارکنان نتوانند میان نیازهای شغلی و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند، دچار استرس مزمن شده و این وضعیت در طولانی‌مدت به فرسودگی شغلی منجر می‌شود (سلامه و همکاران، ۲۰۲۲). به عبارت دیگر، سیاست‌های تعادل کار و زندگی با کاهش تعارض کار-خانواده، افزایش حمایت سازمانی و بهبود انعطاف‌پذیری کاری، می‌توانند از بروز فرسودگی شغلی جلوگیری نمایند (سایکیات و همکاران، ۲۰۲۳).

مطالعه متعدد در این زمینه نشان داد که عواملی نظیر فرهنگ سازمانی نتیجه‌گرا، ساعات کار طولانی، رقابت مخرب بین کارکنان و فشارهای سازمانی، تعادل کار-زندگی کارکنان را تهدید کرده و منجر به افزایش فرسودگی شغلی می‌شود (کاظمی و همکاران، ۱۴۰۴). در مقابل، ارائه امکانات رفاهی و حمایت‌های سازمانی می‌تواند تا حدودی این اثرات منفی را تعدیل نماید (آباس و همکاران، ۲۰۲۱).

روش‌شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها، توصیفی-همبستگی با رویکرد کمی است. این پژوهش از نوع مطالعات پیمایشی-تحلیلی محسوب می‌شود که در آن رابطه بین متغیرهای پژوهش با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری مورد بررسی قرار گرفته است.

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری در سال ۱۴۰۴ به تعداد ۳۸۰ نفر می‌باشد. بر اساس فرمول کوکران،

مدل شامل χ^2/df , RMSEA, CFI, NFI و GFI مورد بررسی قرار گرفتند.

یافته‌های پژوهش

۱. آمار توصیفی

از مجموع ۱۹۱ پرسشنامه توزیع شده، ۱۸۳ پرسشنامه قابل تحلیل برگشت داده شد (نرخ بازگشت ۹۶٪). بر اساس یافته‌های توصیفی، میانگین سنی پاسخ‌دهندگان 36.5 ± 8.7 سال بود که به ترتیب ۲۳ درصد زیر ۳۰ سال، ۴۵ درصد در دامنه سنی ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۵ درصد در بازه ۴۰ تا ۵۰ سال و ۷ درصد بالای ۵۰ سال قرار داشتند. همچنین، میانگین سابقه کاری آن‌ها 9.3 ± 12.4 سال محاسبه گردید که سهم گروه‌های سابقه کاری کمتر از ۵ سال، ۵ تا ۱۰ سال، ۱۰ تا ۲۰ سال و بیشتر از ۲۰ سال به ترتیب ۲۱، ۲۸، ۳۵ و ۱۶ درصد بود. از نظر جنسیت، ۵۴٪ مرد و ۴۶٪ زن بودند. همچنین، ۳۲٪ از پاسخ‌دهندگان دارای مدرک کارشناسی، ۴۱٪ کارشناسی ارشد و ۲۷٪ دارای مدرک دیپلم یا فوق‌دیپلم بودند.

کارکنان (نمونه پیش‌آزمون)، ضرایب آلفای کرونباخ برای پرسشنامه تعادل کار و زندگی ۰/۸۹ و برای پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۸۷ به دست آمد. همچنین، ضرایب آلفای کرونباخ برای ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی (۰/۸۵)، مسخ شخصیت (۰/۷۲) و کفایت شخصی (۰/۷۶) محاسبه گردید که همگی بالاتر از ۰/۷۰ بوده و بیانگر پایایی مطلوب ابزارهاست. این نتایج با یافته‌های پژوهش‌های پیشین که ضرایب پایایی مشابهی را گزارش کرده‌اند، همخوانی دارد.

برای تحلیل داده‌ها، از روش‌های آماری توصیفی (میانگین، انحراف معیار، فراوانی) و استنباطی استفاده شد. پس از اطمینان از نرمال بودن توزیع داده‌ها با استفاده از آزمون کلموگروف-اسمیرنوف (سطح معناداری < 0.05)، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی (PLS-SEM) با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS نسخه ۲۶ و Lisrel نسخه ۸۸ جهت آزمون فرضیه‌ها و برازش مدل مفهومی استفاده گردید. شاخص‌های برازش

جدول ۱. شاخص‌های توصیفی متغیرهای پژوهش

متغیر	میانگین	انحراف معیار	کمترین	بیشترین
تعادل کار و زندگی	۳.۱۲	۰.۷۴	۱.۲۸	۴.۷۵
انعطاف‌پذیری کاری	۲.۸۹	۰.۸۶	۱.۰۰	۵.۰۰
حمایت سازمانی	۳.۲۴	۰.۷۹	۱.۲۵	۵.۰۰
(تعارض کار-خانواده (معکوس)	۳.۴۵	۰.۸۲	۱.۲۰	۵.۰۰
امکانات رفاهی	۲.۹۱	۰.۹۱	۱.۰۰	۵.۰۰
فرسودگی شغلی	۳.۸۷	۰.۶۸	۱.۸۶	۵.۶۴

بیشترین	کمترین	انحراف معیار	میانگین	متغیر
۵.۸۹	۱.۳۳	۰.۷۹	۴.۱۲	خستگی عاطفی
۵.۴۰	۱.۲۰	۰.۸۴	۳.۵۶	مسخ شخصیت
۵.۷۵	۱.۵۰	۰.۷۳	۳.۸۹	کاهش کفایت شخصی

نتایج جدول ۱ نشان می‌دهد که میانگین متغیر تعادل کار و زندگی (۳/۱۲ از ۵) و فرسودگی شغلی (۳/۸۷ از ۶) در سطح متوسط رو به بالا قرار دارند. بیشترین میانگین در ابعاد فرسودگی شغلی مربوط به خستگی عاطفی (۴/۱۲) و کمترین مربوط به مسخ شخصیت (۳/۵۶) است که نشان می‌دهد کارکنان سازمان بیشترین فشار را در بعد عاطفی تجربه می‌کنند.

۲. آزمون نرمال بودن داده‌ها
نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف برای متغیرهای پژوهش نشان داد که سطح معناداری برای همه متغیرها بزرگتر از ۰.۰۵ است؛ بنابراین، فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها تأیید می‌شود و استفاده از روش‌های پارامتریک بلامانع است.

جدول ۲. نتایج آزمون کلموگروف-اسمیرنوف

نتیجه	سطح معناداری	Z آماره	متغیر
نرمال	۰.۴۷۶	۰.۸۴۲	تعادل کار و زندگی
نرمال	۰.۳۷۲	۰.۹۱۵	فرسودگی شغلی
نرمال	۰.۳۱۱	۰.۹۶۳	خستگی عاطفی
نرمال	۰.۵۶۳	۰.۷۸۸	مسخ شخصیت
نرمال	۰.۴۳۴	۰.۸۷۱	کاهش کفایت شخصی

۳. تحلیل همبستگی

نتایج ضرایب همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین تعادل کار و زندگی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنادار وجود دارد ($r = -0.562$, $P > 0.01$). همچنین، بین تعادل کار و زندگی با ابعاد فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی ($r = -0.518$) =

r ، مسخ شخصیت ($r = -0/423$) و کاهش کفایت شخصی ($r = -0/347$) روابط معکوس و معناداری مشاهده می‌شود. این یافته‌ها با نتایج پژوهش‌های پیشین همخوانی دارد.

۴. آزمون فرضیه‌ها با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه‌ها، از مدل‌سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده گردید. برازش مدل با استفاده از شاخص‌های مختلف مورد ارزیابی قرار گرفت که نتایج آن در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول ۳. شاخص‌های برازش مدل مفهومی

وضعیت	مقدار مطلوب	مقدار محاسبه شده	شاخص
مطلوب	< 3	۱۸۷	X2/df
مطلوب	< 0.08	۰.۰۶۲	RMSEA
مطلوب	> 0.90	۰.۹۴	CFI
مطلوب	> 0.90	۰.۹۱	NFI
قابل قبول	> 0.85	۰.۸۹	GFI

همان‌طور که در جدول ۳ مشاهده می‌شود، همه شاخص‌های برازش در سطح مطلوب یا قابل قبول قرار دارند که نشان‌دهنده برازش مناسب مدل مفهومی پژوهش با داده‌های جمع‌آوری شده است.

جدول ۴. نتایج آزمون فرضیه‌های پژوهش

نتیجه	سطح معنی‌داری	آماره t	ضریب استاندارد (β)	مسیر	فرضیه
تأیید	$P > 0.0001$	۶.۴۲	-۰.۴۸	تعادل کار و زندگی → فرسودگی شغلی	اصلی

نتیجه	سطح معنی‌داری	آماره t	ضریب استاندارد (β)	مسیر	فرضیه
تأیید	$P > 0.001$	۷.۱۲	-۰.۵۸	تعادل کار و زندگی → خستگی عاطفی	فرعی ۱
تأیید	$P > 0.001$	۵.۲۴	-۰.۴۲	تعادل کار و زندگی → مسخ شخصیت	فرعی ۲
تأیید	$P > 0.001$	۴.۵۸	+۰.۳۶	تعادل کار و زندگی → کفایت شخصی	فرعی ۳

تبیین می‌کند. این مقدار در حد متوسط تا قوی ارزیابی می‌شود و با نتایج پژوهش‌های مشابه که ضریب تبیین بین ۲۶ تا ۵۸ درصد را گزارش کرده‌اند، همخوانی دارد.

بحث و نتیجه‌گیری تحقیق

پژوهش حاضر با هدف ارزیابی اثر پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر نرخ فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری انجام شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که بین سیاست‌های تعادل کار و زندگی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. این نتیجه با یافته‌های پژوهش‌های پیشین در سازمان تأمین اجتماعی و سایر سازمان‌ها همخوانی دارد.

بر اساس یافته‌ها، پیاده‌سازی مؤثر سیاست‌هایی نظیر انعطاف‌پذیری ساعات کاری، کاهش تعارض کار-خانواده، افزایش حمایت سازمانی و بهبود امکانات رفاهی، می‌تواند به طور قابل توجهی نرخ فرسودگی شغلی را کاهش دهد. به ویژه، بیشترین تأثیر بر بعد خستگی عاطفی مشاهده شد که نشان می‌دهد سیاست‌های تعادل کار و زندگی با کاهش فشارهای روانی و عاطفی ناشی از کار، به حفظ انرژی عاطفی کارکنان کمک می‌کنند. این یافته

بر اساس نتایج جدول ۴، فرضیه اصلی پژوهش مبنی بر تأثیر منفی و معنادار پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی بر فرسودگی شغلی با ضریب مسیر -0.48 و آماره $t = 6.42$ تأیید می‌شود ($P < 0.05$). این بدان معناست که با افزایش یک واحد انحراف معیار در متغیر تعادل کار و زندگی، به میزان 0.48 انحراف معیار از نرخ فرسودگی شغلی کاسته می‌شود.

همچنین، هر سه فرضیه فرعی تأیید می‌شوند. بیشترین تأثیر مربوط به بعد خستگی عاطفی با ضریب -0.58 است که نشان می‌دهد سیاست‌های تعادل کار و زندگی به طور ویژه در کاهش خستگی عاطفی کارکنان مؤثر هستند. این یافته با نتایج پژوهش هلیون (۲۰۲۴) که نشان داد تعارض کار-زندگی و برنامه کاری به طور معناداری خستگی عاطفی را پیش‌بینی می‌کنند، همخوانی دارد. کمترین تأثیر مربوط به بعد کفایت شخصی با ضریب $+0.36$ است که نشان می‌دهد با افزایش تعادل کار و زندگی، احساس کفایت شخصی کارکنان به میزان قابل توجهی افزایش می‌یابد.

ضریب تعیین (R^2) برای متغیر وابسته فرسودگی شغلی برابر با 0.48 محاسبه شد که نشان می‌دهد متغیر تعادل کار و زندگی حدود ۴۸ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را

در مجموع، یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که سازمان تأمین اجتماعی استان چهارمحال و بختیاری با توجه به ماهیت خدماتی و گستردگی فعالیت‌های خود، نیازمند توجه ویژه به پیاده‌سازی سیاست‌های تعادل کار و زندگی است. نتایج این پژوهش نشان داد که کارکنان این سازمان به ویژه در بعد خستگی عاطفی با سطوح بالایی از فرسودگی مواجه هستند که این امر می‌تواند به کاهش کیفیت خدمات و افزایش ترک خدمت منجر شود. از این رو، مدیران سازمان باید با طراحی و اجرای برنامه‌های جامع تعادل کار-زندگی، گامی مؤثر در جهت ارتقای سلامت روانی و عملکردی نیروی انسانی خود بردارند. این برنامه‌ها می‌توانند شامل ارائه ساعات کاری انعطاف‌پذیر، کاهش حجم کار اضافی، بهبود سیستم پاداش و ارتقاء، ارائه خدمات مشاوره‌ای، و برگزاری کارگاه‌های مدیریت استرس و تعادل کار-زندگی باشند.

محدودیت‌ها و پیشنهادات تحقیق

۱. محدودیت‌های پژوهش
پژوهش حاضر با محدودیت‌هایی مواجه بود که می‌تواند بر تعمیم‌پذیری نتایج تأثیرگذار باشد: استفاده از روش پیمایشی و خودگزارش‌دهی که ممکن است با سوگیری پاسخ همراه باشد، مقطعی بودن پژوهش که امکان بررسی روابط علی را با چالش مواجه می‌سازد، و محدودیت جامعه آماری به یک سازمان و یک استان که تعمیم نتایج به سایر سازمان‌ها و مناطق را با احتیاط مواجه می‌سازد.

۲. پیشنهادات کاربردی
بر اساس یافته‌های پژوهش، پیشنهادات زیر به مدیران سازمان تأمین اجتماعی ارائه می‌شود:

۱. طراحی و اجرای برنامه‌های انعطاف‌پذیری کاری نظیر دورکاری، ساعات کاری منعطف و کاهش ساعات کار اضافی.

۲. ایجاد سیستم حمایت سازمانی مؤثر از طریق بهبود ارتباطات، افزایش مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها و ارائه بازخورد سازنده.

مطابق با یافته‌های پژوهش شجاعیان، صیادی، بیگ‌زاده عباسی و منطری توکلی (۱۳۹۹) که با هدف ارائه مدل مدیریت استرس برای کارکنان بیمه سازمان تأمین اجتماعی ایران انجام شد، بین عوامل مدیریتی (با ضریب مسیر ۵.۹۹-) و سازمانی (با ضریب مسیر ۴.۶۲-) با مدیریت استرس کارکنان، رابطه معکوس و معناداری در سطح خطای ۵ درصد وجود دارد. این بدان معناست که با افزایش کیفیت عوامل مدیریتی و سازمانی (همچون سبک رهبری، جو سازمانی و حمایت مدیریت)، میزان استرس کارکنان به طور معناداری کاهش می‌یابد. پژوهش مذکور با جامعه آماری ۴۶۲ نفر از کارکنان و مدیران سازمان تأمین اجتماعی و با استفاده از مدل‌سازی معادلات ساختاری انجام شده و روایی محتوایی پرسشنامه‌های آن به ترتیب ۹۱.۵ و ۹۲.۱ درصد و پایایی آن‌ها بالای ۹۴ درصد گزارش شده است که نشان‌دهنده اعتبار بالای یافته‌هاست. این نتایج با پژوهش حاضر که نشان داد پیاده‌سازی مؤثر سیاست‌های تعادل کار و زندگی (به‌عنوان بخشی از عوامل سازمانی و مدیریتی) می‌تواند نرخ فرسودگی شغلی را کاهش دهد، همسویی کامل دارد.

نتایج نشان داد که حدود ۴۸ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی توسط سیاست‌های تعادل کار و زندگی تبیین می‌شود. این میزان تبیین در مقایسه با پژوهش‌های مشابه که ضریب تبیین بین ۲۶ تا ۵۸ درصد را گزارش کرده‌اند، در سطح متوسط تا قوی قرار دارد و نشان‌دهنده اهمیت بالای متغیر تعادل کار و زندگی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی است.

یکی از یافته‌های مهم پژوهش، تأثیر مثبت و معنادار تعادل کار و زندگی بر کفایت شخصی کارکنان است. این یافته نشان می‌دهد که وقتی کارکنان بتوانند بین کار و زندگی خود تعادل برقرار کنند، احساس شایستگی و موفقیت بیشتری در کار خود خواهند داشت. این نتیجه با دیدگاه سازمان بهداشت جهانی که فرسودگی شغلی را شامل کاهش کارایی حرفه‌ای می‌داند، همسو است.

صادقی، مریم و طاهری نژاد، زهرا، ۱۴۰۴، مداخلات واقعیت درمانی مبتنی بر WDEP و پیامدهای چندسطحی آن در پرستاران زن (سلامت روان، توانمندسازی، رضایت شغلی، تاب آوری، کاهش فرسودگی و تعادل کار-زندگی): مرور نظام مند، اولین کنفرانس بین المللی روانشناسی کاربردی و مشاوره، تهران.

جلیل خوئی، سعید، ۱۴۰۴، تاثیر دورکاری بر تعادل کار-زندگی و پیامدهای آن بر فرسودگی شغلی، بیست و پنجمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، شیروان. جلال نژاد، سید محمود، ۱۴۰۴، تاثیر فرسودگی شغلی ناشی از تداخل کار و زندگی بر عملکرد کارکنان شهرداری در دوران پس از بحران: راهکارهای مدیریتی برای تعادل کار و زندگی، بیست و پنجمین کنفرانس ملی اقتصاد، مدیریت و حسابداری، شیروان.

کاظمی، سارا؛ یوسفی، بهرام؛ صادقی بروجردی، سعید (۱۳۹۹). اثر مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر فلات شغلی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان. دوره ۱۰، شماره ۱۹، ص ۱-۱۶.

اسفندیاری مقدم، عاطفه؛ ملک‌زاده، محمد؛ خرامین، شیرعلی (۱۴۰۳). مدل‌یابی نقش میانجی حمایت اجتماعی ادراک‌شده در رابطه بین تعارض کار-خانواده با فرسودگی شغلی در کارکنان اقماری صنایع نفت. مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۶، شماره ۱، ص ۱۲۵-۱۴۴.

صیف، محمدحسن؛ یادگار، میترا (۲۰۱۴). تبیین فرسودگی شغلی زنان شاغل با تأکید بر نقش متغیرهای سازمانی و روان‌شناختی. مجله زن در توسعه و سیاست، دوره ۱۲، شماره ۴، ص ۶۱۱-۶۲۶.

شجاعیان، رضا، صیادی، سعید، بیگ‌زاده عباسی، فرزانه، و منطری توکلی، حمدالله. (۱۳۹۹). بررسی رابطه بین عوامل مرتبط با استرس و مدیریت استرس کارکنان بیمه سازمان تأمین اجتماعی ایران. مجله روانشناسی تربیتی - ۸ (شماره ویژه ۳)، ۷۷۰ع .

منابع لاتین:

۳. ارائه امکانات رفاهی نظیر باشگاه‌های ورزشی، خدمات مشاوره‌ای، و مراکز تفریحی برای کارکنان و خانواده‌های آنان.

۴. برگزاری کارگاه‌های آموزشی مدیریت استرس و تعادل کار-زندگی برای کلیه کارکنان.

۵. بازنگری در سیستم ارزیابی عملکرد و پاداش‌دهی به گونه‌ای که عدالت و شفافیت را تضمین کند.

پیشنهادهای تحقیق

برای پژوهش‌های آینده، پیشنهاد می‌شود:

۱. انجام پژوهش‌های طولی برای بررسی روابط علی بین متغیرها در طول زمان.

۲. بررسی نقش متغیرهای میانجی و تعدیلگر نظیر حمایت اجتماعی، تاب‌آوری و ویژگی‌های شخصیتی در رابطه بین تعادل کار و زندگی و فرسودگی شغلی.

۳. مقایسه اثربخشی سیاست‌های مختلف تعادل کار و زندگی در سازمان‌های مختلف با فرهنگ‌های سازمانی متفاوت.

۴. انجام پژوهش‌های کیفی برای درک عمیق‌تر از تجربه کارکنان در ارتباط با تعادل کار و زندگی و فرسودگی شغلی.

منابع و ماخذ

نیازی، محسن؛ و موسوی ویایه، فاطمه. (۱۳۹۸). تأثیر تعارض خانواده-کار بر فرسودگی شغلی: یک مطالعه فراتحلیل. مجله مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی، ۱۳۴-۱۲۱ (۲)، ۱۳۴-۱۲۱.

کاظمی، مسعود و زمانی، سید فاضل و خلیلی، کرم، ۱۴۰۴، فرسودگی شغلی ناشی از حجم کار اداری و تعادل کار و زندگی مدیران مدارس مروری بر نقش حمایت سازمانی، دومین همایش دوسالانه ملی پژوهشهای نوپدید در حسابداری، مالی، مدیریت و اقتصاد با رویکرد توسعه اکوسیستم نوآوری، تهران.

- Yun, Zhe, Peng Zhou, and Bo Zhang. 2022. "High-Performance Work Systems, Thriving at Work, and Job Burnout among Nurses in Chinese Public Hospitals: The Role of Resilience at Work." *Healthcare (Switzerland)* 10(10).
- Susanto, Primadi Candra et al. 2023. "Analysis of Work-Life Balance and Resilience : For Support Employee Performance in Logistics Company." *2(5): 535–54.*
- Salama, Wagih, Ahmed Hassan Abdou, Shaimaa Abo Khanger Mohamed, and Hossam Said Shehata. 2022. "Impact of Work Stress and Job Burnout on Turnover Intentions among Hotel Employees." *International journal of environmental research and public health* 19(15).
- Psychiat, Prog et al. 2023. "Effect of Resilience Training on Job Burnout of Hospital Nursing Staff." : 0–6.
- Abas, Nor Haslinda et al. 2021. "Work-Life Balance Practices among Professionals in Malaysian Construction Industry." *Malaysian Construction Research Journal* 13(SUPPL.2): 103–16.
- Aghimien, Douglas et al. 2022. "Help, I Am Not Coping with My Job! – A Work-Life Balance Strategy for the Eswatini Construction Industry." *Engineering, Construction and Architectural Management.*
- Aslan, Tuba Korkmaz, Rukiye Burucu, and Yunus Akdoğan. 2023. "Factors Affecting Work-Life Balance and Psychological Resilience Levels of Nurses Working in Internal Clinics during COVID-19." *1361(3): 506–12.*
- Bagis, Fatmah, and Wiwik Adawiyah. 2022. "Work-Life Balance and Work Culture on Employee Loyalty in Construction Companies: The Mediating Role of Job Satisfaction." : 1–7.