

## رابطه بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی: نقش واسطه‌ای اعتیاد به کار

### The Relationship between Perfectionism and Job Burnout: Mediating Role of Workaholism

Reza Abdi

Naghi Shabani

Somayah Javidfar

Razieh Pak

رضا عبدی\*

نقی شعبانی\*\*

سمیه جاویدفر\*\*\*

راضیه پاک\*\*\*\*

#### Abstract

The aim of present study was to examine the relationship between perfectionism and burnout with mediating role of workaholism among banks' employees. For this study, 300 employees were selected by simple random sampling method from banks in Tabriz. The instruments were Maslach Burnout Inventory, Hill Perfectionism Scale and Workaholism Questionnaire. Pearson correlation coefficient and Sobel test in regression analysis were used for data analysis. The results showed that perfectionism has negative correlation with job burnout significantly and positive correlation with workaholism. Also findings showed that workaholism negatively correlated with job burnout. Mediating effect analysis for workaholism showed that perfectionism have a negative impact on burnout ( $p < 0.01$ ) and a positive impact on workaholism, but mediation role of workaholism in relationship between perfectionism and job burnout was not confirmed. The findings suggest that the perfectionists show more workaholism but the individual with high levels of workaholism and perfectionism experienced lower level of job burnout, even though workaholism have not mediating effect in this relationship.

**Keywords:** job burnout, workaholism, perfectionism

#### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی با واسطه‌گری اعتیاد به کار در بین کارکنان بانک بود. بدین منظور ۳۰۰ نفر از کارکنان پنج بانک بزرگ در شهر تبریز به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی، کمال‌گرایی هیل و اعتیاد به کار بود. برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون میانجی استفاده شد. نتایج نشان داد کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و با اعتیاد به کار رابطه مثبت داشت. همچنین اعتیاد به کار با فرسودگی شغلی همبستگی منفی نشان داد. نتایج تحلیل رگرسیون میانجی نیز نشان داد که کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی و بر اعتیاد به کار تأثیر مثبتی دارد. با این حال اعتیاد به کار نقش میانجی معنی‌داری بین کمال‌گرایی و فرسودگی ندارد. آنچه از نتایج بر می‌آید حاکی از آن است که افراد کمال‌گرا اعتیاد به کار بیشتری نشان می‌دهند، اما افرادی که کمال‌گرایی بالا و اعتیاد به کار بالاتری تجربه می‌کنند، فرسودگی شغلی کمتری نشان می‌دهند، هر چند اعتیاد به کار میانجی تأثیر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی نبوده و موجب افزایش تأثیر کمال‌گرایی بر فرسودگی نمی‌شود.

**کلیدواژگان:** فرسودگی شغلی، اعتیاد به کار، کمال‌گرایی

\* دانشیار گروه روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران (نویسنده مسئول)

r.abdi@azaruniv.ac.ir

\*\* کارشناسی ارشد روان‌شناسی، واحد تبریز، دانشگاه آزاد اسلامی، تبریز، ایران

\*\*\* کارشناسی ارشد روان‌شناسی بالینی، سازمان بهزیستی آذربایجان شرقی، تبریز، ایران

\*\*\*\* کارشناس ارشد روان‌شناسی، دانشگاه شهید مدنی آذربایجان، تبریز، ایران

## مقدمه

فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی در طی سال‌ها اشتغال به کار است. این نشانگان که به خصوص در کارکنان بخش خدمات انسانی به وجود آمده (Maslach, Jackson, & Leiter, 1996, cited in Zubairi & Noordin, 2016) اغلب از استرس شغلی ناشی می‌شود و می‌توان آن را به‌عنوان واکنشی در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی دانست (Aghdami Baher, Najjarpour, & Livarjani, 2009; Shalif & Leibler, 2002). فرسودگی شغلی که شامل خستگی عاطفی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و احساس عدم کارآمدی فردی است. سندرم فرسودگی شغلی اگرچه در زمره اختلال روانی قرار نمی‌گیرد، اما در طول زمان به آهستگی پیشرفت می‌کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد (Bozorgi, Laali, & Mohammadi Kia, 2014). این سندرم می‌تواند ناشی از اعتیاد به کار یا علاقه شدید به آن ایجاد شود. زیرا برخی اوقات کار آنقدر برای فرد مهم می‌شود که به‌عنوان تمام هویت او در نظر گرفته می‌شود و بدون آن نمی‌تواند زندگی کند و به عبارتی به کار اعتیاد پیدا می‌کند (Arab, Rezaeirad, & Esmailnia, 2016). به اعتقاد برخی از صاحب‌نظران فرسودگی شغلی با اعتیاد به کار و غیرکمال‌گرایی رابطه‌ای تنگاتنگ دارد (Stoeber & Damian, 2016).

کمال‌گرایی تمایل پایدار فرد در برآورده ساختن انتظارات خود و دیگران است (Frost, Marten, Lahart, & Rosenblate, 1990)، البته با کیفیتی برتر و بهتر از آن چه موقعیت اقتضاء می‌کند (Flett & Hewitt, 2002). Hamachek (1978) کمال‌گرایی را بر حسب کنش‌وری‌هایی که ایجاد می‌کند به دو دسته کمال‌گرایی بهنجار و نابهنجار تقسیم کرده است. وی با تمایز قائل شدن بین کمال‌گرایی بهنجار و نورویتیک معتقد است که کمال‌گرای بهنجار از تلاش و رقابت برای برتری و کمال لذت می‌برد و در عین حال محدودیت‌های شخصی را به رسمیت می‌شناسد، اما کمال‌گرای نورویتیک به علت انتظارات غیرواقع‌بینانه هرگز از عملکرد خود خشنود نخواهد شد و از منظر خودش هرگز کاری را خوب انجام نمی‌دهد که بتواند از آن احساس لذت ببرد (cited in Flett & Hewitt, 2002). بر اساس مطالعات صورت گرفته بین کمال‌گرایی و اعتیاد به کار رابطه وجود دارد (Clark, Lelchook, & Taylor, 2010; Razavi, Akbarian, Ghorbani, & Ganjali, 2015; Stoeber, Davis, & Townley, 2014; Tziner & Tanami, 2013).

فردی که اعتیاد به کار دارد نیاز غیرقابل کنترل برای کار کردن مداوم دارد که بارزترین مشخصه آن کار شدید، افراطی و اجباری است. او تلاش بی‌وقفه‌ای نسبت به آنچه که انتظار می‌رود، انجام می‌دهد به طوری که ممکن است منجر به غفلت از دیگر امور زندگی‌اش شود. به طور معمول این افراد به واسطه اجبار درونی خیلی سخت کار می‌کنند و نه به خاطر عوامل خارجی مانند پاداش‌های مالی (Schaufeli, Bakker, Van der Heijden, & Prins, 2009). این نیاز بیش از حد به کار کردن در سلامتی، شادکامی، روابط بین‌فردی و کارکرد اجتماعی فرد اختلال ایجاد می‌کند (Oates, 1971, cited in Stoeber & Damian, 2016). نتایج پژوهش‌های انجام‌شده نیز حاکی از رابطه اعتیاد به کار با سطوح بالای فرسودگی شغلی است (Innanen, Tolvanen, & Salmela-Aro, 2014).

در نتیجه، ممکن است کمال‌گرایان فشار زیادی برای عالی بودن متحمل شوند، زیرا آن‌ها احساس می‌کنند که علاوه بر معیارهای بالای خودشان باید مطابق با معیارهای دیگران هم رفتار کنند. بر این اساس، به هیچ عنوان شگفت‌آور نیست که کمال‌گرایان باید با سطوح بالاتر استرس و فرسودگی شغلی مواجه باشند (Shafiabadi & Niknam, 2015). فشار روانی وقتی رخ می‌دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها وجود داشته باشد هر چه مطالبات و خواسته‌ها افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها کاهش یابد فشار روانی افزون می‌گردد. در واقع به نظر می‌رسد افرادی که به طرز افراطی به کار کردن می‌پردازند، نوعی فشار روانی برای خود ایجاد می‌کنند، که باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می‌گردد. فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدماتی می‌شود که به وسیله کارکنان ارائه می‌گردد (Farber, 2000).

(Shafiabadi and Niknam, 2015) در بررسی رابطه کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی در پرستاران: نقش واسطه‌ای خویشتن‌پذیری غیرمشروط نتایج نشان دادند که کمال‌گرایی مثبت دارای رابطه مستقیم و کمال‌گرایی منفی دارای رابطه منفی با خویشتن‌پذیری غیرمشروط است. همچنین خویشتن‌پذیری غیرمشروط رابطه منفی با ابعاد فرسودگی شغلی دارد. یافته‌های پژوهش (Erfanizadeh, Mihankhah, Shahrokhi and Hashemirazini, 2016) در بررسی رابطه کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی در بین مدیران نشان داد که بین کمال‌گرایی مثبت و فرسودگی شغلی مدیران رابطه منفی معنی‌داری وجود دارد. نتایج رگرسیون حاکی از آن بود که در مدیران مورد مطالعه بین شش متغیر واردشده در مدل تنها سه متغیر معنی‌دار بوده است که با توجه به

ضریب استاندارد شده متغیرهای فشار دیگران، استاندارد بالا و تردید در مورد فعالیت‌ها به ترتیب داری بیشترین اثر بر فرسودگی شغلی بودند.

با توجه به مطالب مذکور و پژوهش‌های صورت گرفته بین کمال‌گرایی، اعتیاد به کار با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. حال این نکته به ذهن متبادر می‌گردد که آیا اعتیاد به کار قادر است رابطه بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی را تعدیل کند؟ به عبارتی باعث افزایش میزان فرسودگی شغلی گردد و یا این که کمال‌گرایی نقش بالقوه‌ای در رابطه با فرسودگی شغلی ایفا می‌کند. با این حال طبق دانش ما پژوهشی در زمینه نقش واسطه‌ای اعتیاد به کار در این میان انجام نگرفته است. علاوه بر این پژوهش‌ها در بین گروه‌های مختلف مورد بررسی قرار گرفته است، به طوری که به‌ویژه پژوهش‌های کمتری بر روی کارکنان بانک که فشار روانی زیادی را متحمل می‌شوند، انجام شده است. بنابراین پژوهش حاضر در صدد است که علاوه بر نقش مستقیم متغیرهای کمال‌گرایی و اعتیاد به کار در فرسودگی شغلی، نقش غیرمستقیم کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی با واسطه‌گری اعتیاد به کار را در بین کارکنان بانک‌های استان آذربایجان شرقی مورد بررسی قرار دهد.

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

پژوهش حاضر با توجه به ماهیت مطالعه از نوع همبستگی است. در این نوع طرح رابطه چندین متغیر با یکدیگر با استفاده از روش‌های آماری چندمتغیری مورد بررسی قرار گرفت. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کارمندان پنج بانک بزرگ در شهر تبریز است (۱۴۰۰ نفر). حجم نمونه پژوهش نیز بر اساس جدول کرجسی-مورگان شامل ۳۰۰ کارمند بود که از بین جامعه به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند (میانگین سنی  $M = 33/6 \pm 5/3$ ). ملاک ورود شامل حداقل سابقه پنج سال سابقه کار در بانک بود. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی میانجی استفاده شد.

### ابزار پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج (MBI): پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج<sup>۱</sup> توسط Maslach

1- Maslach Burnout Inventory (MBI)

(1981) and Jackson برای سنجش فرسودگی شغلی تدوین شده است و شامل ۲۲ گویه است. این ابزار فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و بدبینی و فقدان کارآمدی شخصی است. نمره‌گذاری این آزمون براساس مقیاس لیکرت بوده و نمرات بالاتر نشان‌دهنده فرسودگی بیشتر است. (1981) Maslach and Jackson پایایی خرده‌مقیاس‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان کارآمدی شخصی را به روش آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند. در ایران نیز Momeni (1998) ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه را بر روی کارکنان یک بیمارستان در اصفهان برای خستگی عاطفی ۰/۸۸، مسخ شخصیت ۰/۷۶ و فقدان کارآمدی شخصی ۰/۷۹ و برای کل مقیاس ۰/۸۳ به دست آورده است (citd in Bakhsi Sorshiani, 2010).

**مقیاس کمال‌گرایی:** مقیاس کمال‌گرایی<sup>۱</sup> توسط Hill, Huelsman, Furr, Kibler, Vicente (2004) and Kennedy طراحی شده و دارای ۵۹ گویه و ۸ خرده‌مقیاس شامل تمرکز بر اشتباهات، معیارهای بالا برای دیگران، نیاز به تأیید، نظم و سازمان‌دهی، ادراک فشار از سوی والدین، هدفمندی، نشخوار فکر و تلاش برای عالی بودن است. ضریب پایایی به روش بازآزمایی پس از ۳ تا ۶ هفته (میانگین فاصله بین دو بار آزمون ۴/۵ هفته بود). برای ابعاد مختلف بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۱ به دست آمد. همچنین ضریب پایایی به روش آلفای کرونباخ بین ۰/۸۳ تا ۰/۹۱ به دست آمد. این پرسشنامه در ایران توسط (2009) Jamshidy, Hosseinchari, Haghighat and Razmi اعتباریابی شده است. نتایج تحلیل عاملی برخلاف آنچه توسط (2004) Hill et al. گزارش شده بود، به جای آن که منجر به تعیین ۸ عامل گردد تنها ۶ عامل را تعیین نمود و تعداد گویه‌ها به ۵۱ گویه تقلیل یافت. در این هنجاریابی ابعاد تلاش برای عالی بودن، نظم و سازمان و هدفمندی به عنوان ابعاد مثبت در کمال‌گرایی و در نظر گرفتن معیار بالا برای دیگران، تلقی منفی از خود و ادراک فشار از سوی والدین جنبه‌های ناسازگارانه و منفی کمال‌گرایی را مورد ارزیابی قرار می‌دهند. همچنین این مقیاس یک نمره کل برای کمال‌گرایی ارائه می‌دهد. (2009) Jamshidy et al. پایایی کل این مقیاس را به روش آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش کرده‌اند. **مقیاس اعتیاد به کار:** مقیاس اعتیاد به کار<sup>۲</sup> توسط (1992) Spence and Robbins ساخته

1- Perfectionism Scale

2- Work Addiction Scale

شده است مقیاسی برای تعیین وضعیت اعتیاد به کار است که شامل سه بعد عجین شدن در کار، احساس اشتیاق به کار امتیاز بالا و لذت بردن از کار امتیاز پایین است که هر یک از خرده‌مقیاس‌ها شامل ۸ گویه می‌باشند. این مقیاس در مطالعات مختلفی خارجی به کار گرفته شده و روایی آن مطلوب گزارش شده است. شیوه نمره‌گذاری این ابزار به روش لیکرت پنج درجه‌ای است (۱=کاملاً مخالفم و ۵=کاملاً موافقم) که نمره‌های بیشتر میزان اعتیاد به کار بالا را نشان می‌دهد. در ایران روایی و پایایی این ابزار در چندین مطالعه مورد تأیید قرار گرفته است. جهت سنجش روایی محتوایی، این ابزار را در اختیار اساتید روان‌شناسی و مدیریت قرار داده‌اند که نظرات متخصصین نشانگر این بوده است که این ابزار از روایی محتوایی مناسبی برخوردار است. همچنین پایایی این ابزار مطلوب گزارش شده است (Ahmadi, Tahmasbi, Babashahi, & Fattahi, 2010).

## یافته‌ها

قبل از تحلیل داده‌ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی نرمال بودن توزیع داده‌ها استفاده شد، که طبق آماره آزمون کولموگروف-اسمیرنوف به استثنای فرسودگی شغلی در سطح (p < ۰/۰۱) معنی‌دار نیست که نشانگر توزیع بهنجار داده‌های مربوط به متغیرهاست. همچنین شاخص‌های کشیدگی و چولگی نیز نشان دادند که دامنه کشیدگی و چولگی همه متغیرها در دامنه طبیعی بوده (±۱/۵۰) بوده و بنابراین پیش فرض نرمال بودن داده‌ها به صورت کلی رعایت شده است. بنابراین از ضریب همبستگی پیرسون برای بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱ ارائه شده است.

جدول ۱. ماتریس همبستگی متغیرهای پژوهش

ردیف	متغیر پژوهش	۱	۲	۳
۱	کمال‌گرایی	۱	۰/۶۱**	-۰/۳۳**
۲	اعتیاد به کار		۱	-۰/۲۸**
۳	فرسودگی شغلی			۱

\*\* p < ۰/۰۱

مطابق جدول ۱ کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی همبستگی منفی دارد ( $r = -0/33$ ) که در سطح ( $p < 0/01$ ) معنی‌دار است. همچنین کمال‌گرایی با اعتیاد به کار همبستگی مثبت ( $r = 0/61$ ) دارد که در سطح ( $p < 0/01$ ) معنی‌دار بوده و مقدار همبستگی نیرومند است. اعتیاد به کار با نمره کل فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنی‌دار ( $r = -0/28$ ) پایین‌تر از متوسط دارد ( $p < 0/01$ ). با توجه به این‌که بین هر سه متغیر پژوهش همبستگی معنی‌داری وجود دارد، بنابراین می‌توان از روش تحلیل میانجی برای بررسی نقش میانجی اعتیاد به کار در رابطه بین کمال‌گرایی و فرسودگی استفاده کرد که بین منظور از تحلیل رگرسیون میانجی استفاده شد. لازم به ذکر است که هر تحلیل رگرسیون میانجی دارای ۴ گام است که برای داشتن نقش میانجی، گام‌های یک، دو و سه بایستی معنی‌دار بوده و در گام چهارم ضریب تأثیر غیرمعنی‌دار بوده و یا کاهش یابد، که در این صورت متغیر مدنظر نقش میانجی داشته و از آزمون سوبل برای بررسی معنی‌داری اثر غیرمستقیم استفاده می‌شود. نتایج تحلیل رگرسیون میانجی اعتیاد به کار در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول ۲. تحلیل رگرسیون نقش میانجی اعتیاد به کار در رابطه بین کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی

پیش‌بین	ملاک	خلاصه تحلیل واریانس و ضریب تعیین	$\beta$	T	p
کمال‌گرایی	فرسودگی	$R^2 = 0/33$ $F_{(1, 198)} = 25/37$ $p < 0/01$	-0/22	-5/03	0/001
کمال‌گرایی	اعتیاد به کار	$R^2 = 0/37$ $F_{(1, 198)} = 117/69$ $p < 0/01$	0/17	10/85	0/001
اعتیاد به کار/کمال‌گرایی	فرسودگی	$R^2 = 0/35$ $F_{(1, 198)} = 13/76$	-0/27	-1/42	0/15
کمال‌گرایی/اعتیاد	فرسودگی	$p < 0/01$	-0/17	-3/13	0/002

مطابق جدول ۲ در گام اول تحلیل، رگرسیون نقش کمال‌گرایی بر فرسودگی معنی‌دار است

( $p < 0/01$ )، یعنی کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد و افراد هر چه بیشتر کمال‌گرا باشند، فرسودگی شغلی شان کاهش می‌یابد. گام دوم نشان داد کمال‌گرایی بر اعتیاد به کار تأثیر معنی‌دار ( $p < 0/01$ ) دارد، بدین شکل که افراد کمال‌گرا اعتیاد به کار بیشتری را تجربه می‌کنند. طبق گام سوم متغیر میانجی، یعنی اعتیاد به کار، با کنترل کمال‌گرایی تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی شغلی ندارد ( $p < 0/01$ ) و نهایتاً گام چهارم نشانگر این است که با کنترل اثر اعتیاد به کار، میزان تأثیر کمال‌گرایی بر فرسودگی شغلی معنی‌دار است ( $p < 0/01$ ) و بنابراین اعتیاد به کار بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی تغییر نقش میانجی ندارد. با توجه به عدم معنی‌داری نقش میانجی، نتایج آزمون سوبل مربوطه نیز همسو با عدم نقش میانجی نشان داد که اثر غیرمستقیم کمال‌گرایی، یعنی با میانجی‌گری اعتیاد به کار، بر فرسودگی معنی‌دار نیست ( $\beta = -0/04$ ،  $z = 1/40$ ،  $p < 0/16$ ). در واقع تأثیر اعتیاد به کار بر فرسودگی شغلی بیشتر از کمال‌گرایی ناشی شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی و نقش واسطه‌ای اعتیاد به کار در این رابطه بود. نتایج نشان داد که کمال‌گرایی و اعتیاد به کار هر کدام نقش معنی‌داری در فرسودگی شغلی کارکنان بانک دارند. یافته‌های مربوط به نقش کمال‌گرایی در فرسودگی با یافته‌های (Chang (2012) ناهمسو بوده و با یافته‌های (Shafiabadi and Niknam (2015)، (Hajloo, Sobhi Gharamaleki, Rahbar (2016) و با یافته‌های (Stoeber and Damian (2016) همسو و با یافته‌های (Taramsari and Haghghatgoo (2011) در برخی جنبه‌ها ناهمسو است. (Chang (2012) از مقیاس چندبعدی کمال‌گرایی فراست در بین پرستاران استفاده کرده و نشان داد همبستگی ابعاد کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی مثبت است، یعنی با افزایش کمال‌گرایی، فرسودگی نیز افزایش می‌یابد. علاوه بر این (Hajloo et al. (2011) همانند مطالعه مذکور از پرسشنامه فراست استفاده کرده و رابطه کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی را در بین پرستاران بیمارستان‌های رشت بررسی کرده‌اند که یافته‌های آن‌ها نشان داد فقط برخی ابعاد کمال‌گرایی (یعنی انتظار والدین، معیارهای شخصی و سازماندهی) با فرسودگی همبستگی منفی دارند که



این بخش از یافته‌ها با یافته‌های مطالعه حاضر مبنی بر همبستگی کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی همسو است، اما (Shafiabadi and Niknam (2015) و Stoeber and Damian (2016) گزارش کرده‌اند که ابعاد مختلف کمال‌گرایی روابط متفاوتی با فرسودگی شغلی دارند، بدین معنا که کمال‌گرایی مثبت همبستگی منفی با فرسودگی داشته و کمال‌گرایی منفی همبستگی مثبتی با فرسودگی شغلی نشان داده است.

یکی از دلایل عمده تفاوت یافته‌های حاضر با یافته‌های (Chang (2012 و بخشی از یافته‌های (Hajloo et al. (2011 را می‌توان در وهله نخست به جامعه مورد بررسی نسبت داد، به طوری که جامعه پژوهش هر دو مطالعه پیشین پرستاران بوده‌اند، در حالی که پژوهش حاضر بر روی کارکنان بانک انجام شده است. در واقع می‌توان گفت که نوع استرس‌زاهای محیط شغلی و خواسته‌های شغلی خود می‌تواند یکی از عوامل تفاوت یافته قلمداد شود. علاوه بر این شاید بتوان گفت که آنچه موجب افزایش فرسودگی شغلی می‌شود، نه خود کمال‌گرایی، بلکه نوع کمال‌گرایی است؛ یعنی کمال‌گرایی مثبت یا بهنجار موجب کاهش فرسودگی شده و کمال‌گرایی منفی یا نابهنجار موجب افزایش آن می‌شود. (Frost et al. (1990 اشاره کرده‌اند که کمال‌گرایان نابهنجار فرد نگران سرزنش دیگران بوده و از این که مرتکب اشتباه شوند می‌ترسند که می‌تواند تجربه هیجانی فرساینده‌ای برای اشخاص در مواجهه با شرایط استرس‌زا ایجاد کند (Stoeber and Damian (2016). (cited in Chang, 2012). چنین نتیجه‌گیری کرده‌اند کمال‌گرایی منفی عامل خطری برای فرسودگی شغلی است، در حالی که کمال‌گرایی مثبت به‌عنوان عامل محافظتی در مقابل فرسودگی شغلی عمل می‌کند.

بنابراین گرایش به کمال یا کمال‌گرایی یکی از ویژگی‌های شخصیتی است که در نهاد همه انسان‌ها وجود دارد که می‌تواند جنبه سازنده و مفید داشته باشد و هم جنبه مخرب به خود بگیرد. کمال‌گرایی با تلاش برای کامل بودن، تعیین استانداردهای عملکردی بالا و ارزیابی انتقادی بیش از حد از رفتار فردی همراه است. اگر این تلاش‌ها در جهت مثبت و باعث رشد و ترقی فرد گردد، فرسودگی شغلی را کاهش می‌دهد اما اگر در جهت منفی باشد فرسودگی شغلی فرد را افزایش می‌یابد (Erfanizadeh et al., 2016).

یافته‌های مطالعه حاضر در زمینه نقش مثبت کمال‌گرایی در اعتیاد به کار همسو با نتایج پژوهش‌های (Stoeber, Davis and Townley (2013) و Clark et al. (2010) بوده، اما با یافته‌های

(2015) Razavi et al. ناهمسو است. (2013) Stoeber et al. در مطالعه رابطه بین انواع کمال‌گرایی با اعتیاد به کار در بین کارمندان به این نتیجه رسیده‌اند که کمال‌گرایی خودمدار به صورت مثبتی اعتیاد به کار ارتباط دارند و این رابطه همچون پژوهش حاضر مثبت بوده است، اما رابطه‌ای بین کمال‌گرایی اجتماع‌مدار و اعتیاد به کار گزارش نشده است. همچنین Clark et al. (2010) نیز به این نتیجه دست یافته‌اند که ابعاد کمال‌گرایی مثبت (خودمدار) نقش مثبتی در اعتیاد به کار دارند. با این حال (2015) Razavi et al. با بررسی نقش کمال‌گرایی در اعتیاد به کار کارکنان آموزش و پرورش گزارش کرده‌اند که فقط کمال‌گرایی منفی پیش‌بین اعتیاد به کار بوده و کمال‌گرایی مثبت توانایی پیش‌بینی اعتیاد به کار را ندارد. احتمالاً در مطالعه حاضر نیز تأثیری که کمال‌گرایی در اعتیاد به کار نقش داشتند ناشی از ابعادی است که در مطالعه (2013) Stoeber et al. و Clark et al. (2010) تحت عنوان کمال‌گرایی خودمدار توصیف شده‌اند (مثل سازماندهی و تلاش برای عالی بودن). چنانچه (2013) Stoeber et al. استدلال کرده‌اند اعتیاد به کار بیشتر توسط جنبه‌های مثبت و خودمدار کمال‌گرایی تبیین شده و مسئله‌ای فردی به شمار می‌رود. علاوه بر این چنین نتیجه‌گیری با دیدگاه (2004) Hewitt and Flett نیز همخوان است، از آنجایی که ادعا کرده‌اند فقط کمال‌گرایان خودمدار اعتیاد به کار نشان می‌دهند. چنین یافته‌هایی نیز حکایت از آن دارند که اعتیاد به کار می‌تواند به‌عنوان سازه‌ای مثبت و عاملی محافظتی در نظر گرفته شود و الزاماً آسیب‌شناختی و یا مرضی نیست.

افراد کمال‌گرا به گونه‌ای افراطی خواهان تلاش موفقیت‌آمیز هستند، در حالی که آن‌ها ممکن است به موفقیت سطح بالایی برسند ولی موفقیت را معمولی یا سطح پائین در نظر می‌گیرند، افراد کمال‌گرا به گونه‌ای غیرمعمول خود انتقادگر هستند و معمولاً احساس گناه و شرم و بی‌ارزشی می‌کنند (Blatt, 1995). از طرفی افراد معتاد به کار، ویژگی‌های کمال‌گرایانه از خود نشان داده و برای بهتر بودن و کسب رضایت در هر حالتی به کار روی می‌آورند و لذت و خوشی خود را در آنجا جستجو می‌کنند. معتادین به کار، انگیزه درونی شدیدی به کار کردن دارند که نمی‌توانند در برابر آن مقاومت کنند. این انگیزه مستقل از شرایط محیطی مثل شرایط مالی، جو سازمان، فشار سرپرست، ارتقاء شغلی و یا فرار از خانواده است (Askari & Nouri, 2011). بنابراین کمال‌گرایی و اعتیاد به کار می‌تواند به‌عنوان سازه‌های همبود در نظر گرفته شوند.

همچنین بخشی از یافته‌های مطالعه حاضر نشانگر این بود که اعتیاد به کار با فرسودگی شغلی رابطه منفی دارد. با وجود اهمیت بالای آن، در کل پژوهش‌های اندکی در زمینه اعتیاد به کار و فرسودگی انجام شده است و بر اساس دانش ما فقط دو پژوهش در این زمینه انجام گرفته است که نتایج حاضر همخوانی چندانی با آن‌ها ندارد. در واقع یافته‌های حاضر ناهمسو با یافته‌های (Innanen et al. (2014 است. (Innanen et al. (2014 گزارش کرده‌اند که بین فرسودگی شغلی و اعتیاد به کار همبستگی مثبتی وجود داشته و افرادی که فرسودگی بیشتر داشتند، سطح بالاتری از اعتیاد به کار نشان دادند.

یافته‌های مطالعه حاضر با توجه به دیدگاه برخی افراد که معتقدند اعتیاد به کار نوعی اختلال بوده و واجد بار معنایی منفی و آسیب‌شناختی ناهمسو است. در واقع این یافته‌ها نشان دادند که اعتیاد به کار در بین نمونه مورد مطالعه نقش مثبتی داشته و موجب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود و این مسئله می‌تواند ناشی از انگیزه بالای افراد دارای اعتیاد به کار برای کار کردن باشند. برخی معتقدند که پیوند دادن اعتیاد با کار به‌عنوان یک مفهوم واحد موضوعی چالش‌برانگیز است، زیرا که کار به‌عنوان امری ارزشمند برای دستیابی به رضایت در زندگی در نظر گرفته شده است در حالی که اعتیاد غالباً به‌عنوان رنج و بیماری پیکربندی شده است، بنابراین ترکیب معنای آن‌ها می‌تواند سردرگم‌کننده باشد (Cooper, Russell, & Frone, 2011). چنانچه (Killinger (1991 ادعا کرده است، ترکیب این دو اصطلاح متضاد غالباً منجر به تمسخر عمومی اعتیاد به کار شده است، به طوری که اغلب افراد به صورت معنی‌داری به شدت این اعتیاد بهایی نمی‌دهند و حتی در برخی موارد مردم افرادی که خودشان را وقف شغلشان می‌کنند را می‌ستایند. همچنین برخی نیز (مثل Killinger, 1991) استدلال کرده‌اند که پاداش و انگیزه‌های زیادی برای کار کردن افراطی وجود دارد و بنابراین بسیاری از افراد وقت و زمان زیاد برای کار را در پاسخ به انگیزه‌های درونی صرف می‌کنند و نه به دلیل مشکلات آسیب‌شناختی، به طوری که کار زیاد برای بسیاری فراهم‌کننده معنا و ارزش در زندگی است (Hadley, 2008).

با توجه به نگرش‌های مثبت درباره کار در فرهنگ و جامعه ما، مانند برخی از کشورهای شرقی احساس مسئولیت زیاد در زمینه شغلی، ارزش به شمار رفته و این نگرش در افرادی که اعتیاد به کار بالایی دارند همراه با پیامدهای مثبت و تشویق و ترغیب توسط سازمان و سایر همکاران است و افراد نگرش منفی نسبت به این مسئله ندارند و در نتیجه چنین ویژگی‌های

می‌توانند نقش محافظتی در پیشگیری از ابتلا به فرسودگی شغلی داشته باشند. با این حال نکته مهم دیگر توجه به نقش سطوح مختلف اعتیاد به کار در سایر متغیرهای پیامد است؛ به دیگر سخن ممکن است اعتیاد به کار خیلی شدید نسبت به اعتیاد به کار متوسط و یا خفیف پیامدهای متفاوتی داشته باشد و در حالی که اعتیاد به کار شدید منجر به فرسودگی، استرس و سایر مشکلات می‌گردد، سطوح متوسط آن نقش مثبتی در پیشگیری از این مشکلات داشته باشد. در واقع شاید چنین بتوان خلاصه کرد که افرادی که اعتیاد به کار را به صورت بالینی تجربه می‌کنند، وضعیت متفاوتی نسبت به افراد دارای برخی صفات اعتیاد به کار داشته باشند، که برای بررسی این مسئله پژوهش‌های بیشتری لازم است. تبیین احتمالی دیگری که می‌توان در این زمینه ارائه کرد این است که شاید ادراک بسیاری از کارکنان سازمان‌های مختلف در جامعه ما این باشد که بایستی خود را همیشه فردی کاری و مسئول نشان ندهند تا از گزندها و آسیب‌های احتمالی ناشی از اهمال‌کاری و غیره در امان باشند. این بدان معناست که شاید نمونه مورد مطالعه کارمندان بانک سعی کرده‌اند خود را فردی مسئولیت‌پذیر و از نظر کاری فعال و پرانرژی و غیره نشان دهند. با این حال برای شفاف کردن این موضوع نیز پژوهش‌هایی لازم است که اعتیاد به کار در آن نه به وسیله پرسشنامه خودسنجی، بلکه پرسشنامه هر شخص توسط یک مشاهده‌گر و یا همکار تکمیل شده باشد.

نهایتاً یافته‌های مطالعه حاضر نشان داد که با کنترل اثر اعتیاد به کار، تأثیر کمال‌گرایی بر فرسودگی تغییر و کاهشی نشان نمی‌دهد و این بدین معناست که اعتیاد به کار نقش واسطه و میانجی ندارد. یافته‌های حاضر در زمینه نقش واسطه‌ای اعتیاد به کار در رابطه بین کمال‌گرایی و فرسودگی شغلی ناهمسو با مطالعه (2010) Taris, Van Beek and Schaufeli است. یافته‌های آن‌ها نشان داده است که اعتیاد به کار نقش میانجی جزئی بین کمال‌گرایی اجتماع‌مدار و فرسودگی دارد. بدین معنا که گرچه کمال‌گرایی به صورت مستقیم تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی دارد، اما اعتیاد به کار این نقش را افزایش می‌دهد، اما بدون اعتیاد به کار هم کمال‌گرایی تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی دارد. البته برخلاف پژوهش حاضر (2010) Taris et al. از پرسشنامه چندبعدی کمال‌گرایی فراست استفاده کرده بوده و نقش میانجی را در دو نوع متفاوت کمال‌گرایی مورد بررسی قرار داده بودند، در حالی که در پژوهش حاضر نقش میانجی اعتیاد به کار در رابطه بین نمره کلی کمال‌گرایی و نمره کل فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار

گرفته است. علی‌رغم این، یافته‌های پژوهش حاضر همسو با پیش‌بینی‌های (Stoeber et al. (2013) هستند. (Stoeber et al. (2013) پیش‌بینی کرده‌اند که اگر جنبه‌های اجتماعی (منفی) کمال‌گرایی با اعتیاد به کار همبستگی چندانی نداشته باشند، اعتیاد به کار قادر نخواهد بود رابطه کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی را تبیین کند. این بدان معناست که اعتیاد به کار میانجی بین کمال‌گرایی به‌عنوان سازه‌ای کلی و فرسودگی شغلی نیست، بلکه وقتی که فرد کمال‌گرای منفی یا اجتماعی است، این نقش معنی‌دار بوده و اعتیاد به کار می‌تواند نقش میانجی را بازی کرده و منجر به افزایش فرسودگی شغلی افراد شود. بنابراین به نظر می‌رسد پژوهش‌های آتی بایستی کمال‌گرایی را نه به‌عنوان سازه‌ای واحد بلکه به‌عنوان سازه‌ای چندبعدی و دارای جنبه‌های پاتولوژیک و محافظتی در نظر گرفته و نقش میانجی اعتیاد به کار را در رابطه بین انواع مختلف کمال‌گرایی با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار دهند.

## References

- Aghdami Baher, A., Najjarpour, S., & Livarjani, Sh. (2009). Relation between self-efficiency sense & emotional intelligence with job burnout among the personnel of Islamic azad university of Tabriz. *Journal of Instruction and Evaluation*, 2(7), 99-119. (Persian)
- Ahmadi, P., Tahmasbi, R., Babashahi, J., & Fattahi, M. (2010). The role of personality factors in the formation of addiction to work (case study: Faculty members of Tehran university). *Research on Management Development (Management Research)*, 3(2), 46-67. (Persian)
- Arab, F., Rezaeirad, M., & Esmaeilnia, K. (2016). Evaluation of the relationship between workaholism, organizational silence, and burnout in staff of Mazandaran university of medical sciences in 2014. *Journal of Health Research in Community*, 1(4), 21-27. (Persian)
- Askari, A., & Nouri, A. (2011). Investigating the relationship between workaholic and dimensions of general health in the employees of an organization in Isfahan. *Iran Occupational Health*, 8(2), 31-38. (Persian)
- Bakhsi Sorshiani, L. (2010). The relationship between emotional intelligence, mental health, and the job burnout among high school teachers, hospital nurses, and the water and power company personnel in Behbahan. *Journal of Modern Thoughts in Education*, 6(1), 37-58. (Persian)
- Blatt, S. J. (1995). The destructiveness of perfectionism: Implications for the treatment of depression. *American Psychologist*, 50(12), 1003-1020.
- Bozorgi, F., Laali, A., & Mohammadi Kia, A. (2014). Prevalence and factors associated

- with burnout in emergency medical workers in Mazandaran university of medical sciences. *Journal of Mazandaran University of Medical Sciences*, 24(112), 2-7. (Persian)
- Chang, Y. (2012). The relationship between maladaptive perfectionism with burnout: Testing mediating effect of emotion-focused coping. *Personality and Individual Differences*, 53(5), 635-639.
- Clark, M. A., Lelchhook, A. M., & Taylor, M. L. (2010). Beyond the big five: How narcissism, perfectionism, and dispositional affect relate to workaholism. *Personality and Individual Differences*, 48(7), 786-791.
- Cooper, M. L., Russell, M., & Frone, M. R. (1990). Work stress and alcohol effects: A test of stress-induced drinking. *Journal of Health and Social Behavior*, 31(3), 260-276.
- Erfanzadeh, F., Mihankhah, M., Shahrokhi, M., & Hashemirazini, H. (2016). Investigating the relationship between perfectionism and burnout among managers. *Quarterly Journal of Human Resources, Naja*, 11(45), 33-54. (Persian)
- Farber, B. A. (2000). Treatment strategies for different types of teacher burnout. *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 675-689.
- Flett, G. L., & Hewitt, P. L. (2002). *Perfectionism: Theory, research, and treatment*. Washington, D.C.: American Psychological Association.
- Flett, G. L., & Hewitt, P. L. (2004). The cognitive and treatment aspects of perfectionism: Introduction to the special issue. *Journal of Rational-Emotive and Cognitive-Behavior Therapy*, 22(4), 229-236.
- Frost, R. O., Marten, P., Lahart, C., & Rosenblate, R. (1990). The dimensions of perfectionism. *Cognitive Therapy and Research*, 14(5), 449-468.
- Hadley, C. N. (2008). What does it mean to love a job? Ideas and implications. In R. J. Burke & C. L. Cooper (Eds.), *The long work hours culture: Causes, consequences and choices* (pp. 37-60). Bingley, UK: Emerald.
- Hajloo, N., Sobhi Gharamaleki, N., Rahbar Taramsari, M., & Haghighatgoo, M. (2011). Survey the relationship between perfectionism and job burnout in nurses. *Journal of Guilan University of Medical Sciences*, 20(77), 23-30. (Persian)
- Hill, R. W., Huelsman, T. J., Furr, R. M., Kibler, J., Vicente, B. B., & Kennedy, C. (2004). A new measure of perfectionism: The Perfectionism Inventory. *Journal of Personality Assessment*, 82(1), 80-91.
- Innanen, H., Tolvanen, A., & Salmela-Aro, K. (2014). Burnout, work engagement and workaholism among highly educated employees: Profiles, antecedents and outcomes. *Burnout Research*, 1(1), 38-49.
- Jamshidy, B., Hosseinchari, M., Haghighat, S., & Razmi, M. R. (2009). Validation of new measure of perfectionism. *Journal of Behavioral Sciences*, 3(1), 35-43. (Persian)

- Killingier, B. (1991). *Workaholics: The respectable addicts*. Buffalo, NY: Firefly Books.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Momeni, K. H. (1998). *Survey of burnout in the staff of Isfahan, Dr. Shariati hospital according to character*. M.A. Thesis, Azad university of Najafabad, Isfahan. (Persian)
- Oates, W. (1971). *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. New York, NY: World.
- Razavi, R., Akbarian, M., Ghorbani, S., & Ganjali, Sh. (2015). *Role of perfectionism in prediction to to work in the education staff of Alshatr*. 2<sup>nd</sup> Conferences of National Development in Education Sciences and Psychology, Cultural and Social Studies, Tehran. (Persian)
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Van der Heijden, F. M., & Prins, J. T. (2009). Workaholism, burnout and well-being among junior doctors: The mediating role of role conflict. *Work & Stress*, 23(2), 155-172.
- Shafiabadi, A., & Niknam, M. (2015). The relationship between perfectionism and job burnout in nurses: The mediating role of unconditional self acceptance. *Quarterly Journal of Psychological Studies*, 11(1), 115-140.
- Shalif, Y., & Leibler, M. (2002). Working with people experiencing terrorist attacks in Israel: A narrative perspective. *Journal of Systemic Therapies*, 21(3), 60-70.
- Spence, J. T., & Robbins, A. S. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-178.
- Stoeber, J., & Damian, L. (2016). Perfectionism in employees: Work engagement, workaholism, and burnout. In F. M. Sirois & D. S. Molnar (Eds.), *Perfectionism, health, and well-being* (pp. 265-283). New York: Springer.
- Stoeber, J., Davis, C. R., & Townley, J. (2013). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*, 55(7), 733-738.
- Stoeber, J., Davis, C. R., & Townley, J. (2014). Perfectionism and workaholism in employees: The role of work motivation. *Personality and Individual Differences*, 55(7), 733-738.
- Taris, T. W., Van Beek, I., & Schaufeli, W. (2010). Why do perfectionists have a higher burnout risk than others? The mediational effect of workaholism. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 12(1), 1-7.
- Tziner, A., & Tanami, M. (2013). Examining the links between attachment, perfectionism, and job motivation potential with job engagement and workaholism.

*Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 29(2), 65-74.

Zubairi, A. J., & Noordin, S. (2016). Factors associated with burnout among residents in a developing country. *Annals of Medicine and Surgery*, 6(1), 60-63.



© 2018 by the authors. Licensee SCU, Ahvaz, Iran. This article is an open access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-Non Commercial 4.0 International (CC BY-NC 4.0 license) (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)