

## Research Article

### Industrial and Organizational Psychology Studies

Ind Organ Psychol Stud  
Spring & Summer 2021, 8(1), 213-230  
DOI: 10.22055/JIOPS.2021.38143.1235

Received: 13.05.2021  
Accepted: 23.09.2021

## The Effect of Job Skills on Job Satisfaction with Mediating Role of Job Burnout

Mohammad Mehdi Davali<sup>1\*</sup> 

Farshid Alipour<sup>2</sup>

1. Assistant Professor, Department Management, Economics and Accounting, Payame Noor University, Tehran, Iran
2. MA, Department of Management, Economics and Accounting, Payame Noor University, Qeshm, Iran

**Citation:** Davali, M. M., & Alipour, F. (2021). The effect of job skills on job satisfaction with mediating role of job burnout. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 8(1), 213-230.

### Abstract

#### Introduction

Having sufficient skills and abilities to participate not only in professional life but also in the social life of individuals is vital. Skills are the basis of social cohesion, which is based on mutual understanding, respect for differences, civic responsibility, creativity, freedom and interpersonal skills. The education system provides sufficient skills for all citizens. Job satisfaction is an attitude that improves productivity, motivates employees and empowers them. Therefore, recognizing the factors affecting it and paying attention to job skills can provide the basis for job satisfaction increase. The aim of this study was to investigate the effect of job skills on job satisfaction with the mediating role of job burnout.

---

\* **Corresponding Author:** Mohammad Mehdi Davali  
**Email:** davali@pnu.ac.ir



© 2021 The Author(s). Published by Shahid Chamran University of Ahvaz. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution License (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

**Method**

This research is in the category of applied descriptive cross-sectional studies. The statistical population included all employees of two drilling rigs belonged to the National Iranian Drilling Company. Using simple random sampling method, 152 employees were selected and questionnaires were distributed among them. Finally, 109 questionnaires were collected. The data instruments included standard questionnaires. Content validity and construct validity tests were used to assess validity and Cronbach's alpha and integrated reliability tests were used to measure reliability in PLS software.

**Results**

Based on the results of the study, all hypotheses were confirmed and it was concluded that the present study has a relatively strong scientific support. The findings show that job skills have an significant effect on job satisfaction with a partial effect of mediation of job burnout.

**Discussion**

Considering the relationship between job satisfaction with job burnout and job skills, it is necessary for managers to implement programs to increase employee job satisfaction and self-efficacy and provide a basis for reducing job burnout.

**Keywords:** Job skills, job satisfaction, job burnout

مطالعات روان‌شناسی صنعتی و سازمانی

تاریخ دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۲/۲۳

بهار و تابستان ۱۴۰۰، ۸(۱)، ۲۳۰-۲۱۳

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۰۶/۲۷

DOI: 10.22055/JIOPS.2021.38143.1235

اثر مهارت‌های شغلی بر خشنودی شغلی با میانجی‌گری فرسودگی شغلی

محمد مهدی دوالی<sup>۱\*</sup>

فرشید علی پور<sup>۲</sup>

۱. استادیار گروه مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران  
۲. کارشناس ارشد، گروه مدیریت، اقتصاد و حسابداری، دانشگاه پیام نور، قشم، ایران

چکیده

رضایت شغلی نگرشی است که موجب بهبود بهره‌وری، افزایش انگیزه و توانمندی کارکنان می‌شود، لذا شناخت عوامل مؤثر بر آن و توجه به مهارت‌های شغلی می‌تواند زمینه افزایش خشنودی شغلی را فراهم نماید. هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر مهارت‌های شغلی بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی می‌باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کارکنان اقماری دکل‌های حفاری ۶۱ و ۶۹ فتح متعلق به شرکت ملی حفاری ایران بود. با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده، ۱۰۹ نفر انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری داده‌ها شامل پرسش‌نامه‌های استاندارد بوده است. جهت سنجش روایی از آزمون روایی محتوایی و روایی سازه و برای سنجش پایایی نیز از آزمون‌های آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی در نرم‌افزار پی‌ا.اس استفاده گردید. یافته‌ها رابطه مهارت شغلی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه فرسودگی شغلی با رضایت شغلی را تأیید کرد. همچنین، یافته‌ها حاکی از آن بود که مهارت شغلی از طریق نقش میانجی‌گری فرسودگی شغلی، بر رضایت شغلی کارکنان ملی حفاری ایران اثر غیرمستقیم دارد. نتایج پژوهش بیانگر آن است که با توجه به مشخص شدن رابطه بین رضایت شغلی با فرسودگی شغلی و مهارت شغلی، مدیران

\* نویسنده مسئول: محمد مهدی دوالی

رایانامه: davali@pnu.ac.ir

برنامه‌هایی جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان و احساس خودکارآمدی اجرا نمایند و زمینه کاهش فرسودگی شغلی را فراهم نمایند.

**کلیدواژگان:** مهارت‌های شغلی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی

### مقدمه

یکی از مهم‌ترین و بحث‌برانگیزترین مفاهیمی که از یک سو تلاش‌های نظری و بنیادی بسیاری را به خود معطوف ساخته و از سوی دیگر در تمامی سطوح مدیریت و هم‌چنین منابع نیروی انسانی سازمان‌ها اهمیت زیادی پیدا کرده، رضایت شغلی است (Dost Kam & Rouh, 2016). به‌طور کلی، رضایت شغلی یک حالت عاطفی لذت‌بخش یا مثبت ناشی از ارزیابی از کار و یا شغل است (Akdol & Arikboga, 2015). به سخنی دیگر رضایت شغلی نشان‌دهنده این است که افراد تا چه اندازه از شغل خود راضی هستند و آن را دوست دارند. رضایت شغلی واکنشی است که فرد به‌صورت کلی در ارتباط با عوامل مرتبط با شغلش نشان می‌دهد و از جمله متغیرهای مهم در بازخوردهای کارکرد یک سازمان محسوب می‌گردد. با توجه به عواقب منفی ناخشنودی کارکنان، تحلیلی از عوامل تعیین‌کننده خشنودی یا عدم خشنودی کارکنان، مورد علاقه و توجه بسیاری از مدیران در سازمان‌هاست. چنین تحلیل‌هایی می‌تواند در بهبود و تسهیل ایجاد برنامه‌هایی برای افزایش رضایت شغلی و در نتیجه کاهش رفتارهای منفی مؤثر باشد (Afkhami et al., 2016). رضایت شغلی یک نگرش شغلی است. رضایت شغلی حاصل تعامل بین عوامل متعدد از جمله شرایط محیط کار، قوانین حاکم بر سازمان، روابط کارکنان در محیط کار، موقعیت اجتماعی شغل، درآمد و عوامل فرهنگی است (Kamali et al., 2020). رضایت شغلی عامل مهمی در جهت افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان محسوب می‌گردد. فرد با توجه به اهمیتی که عوامل مختلف مانند درآمد، جایگاه اجتماعی و شرایط محیط کار برای او دارند میزان معینی از رضایت شغلی را دارا خواهد بود (Mohammadi et al., 2016). فرسودگی شغلی خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار و هم‌چنین، علائم و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری کارکنان است. فرسودگی شغلی با کاهش

میزان انرژی جسمی و روحی در کارکنان، همراه می‌باشد (Tahmasbi, 2020). از طرف دیگر، فرسودگی شغلی معمولاً برای توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افرادی که در مواجهه با فشارهای مربوط به کار قرار می‌گیرند، استفاده می‌شوند (Bahmani et al., 2019). فرسودگی شغلی دلایل مختلفی دارد که بعضی از این دلایل شخصی و بعضی دیگر سازمانی می‌باشند. ناآشنا بودن افراد به اهداف سازمان، مبهم بودن نقش فرد در تولید، فقدان شبکه‌های ارتباطی اثربخش، سخت و انعطاف‌ناپذیر بودن مقررات و قوانین سازمان و ... جملگی باعث می‌شوند درصد بیشتری از افراد گرفتار فرسودگی شغلی شوند (Saatchi et al., 2014).

براساس نظریه شناخت اجتماعی، اعضای سازمان برای رسیدن به سطح مطلوبی از عملکرد شغلی، می‌بایست نسبت به انجام وظیفه‌های خود باورهای قوی داشته و نسبت به انجام آن مهارت پیدا کنند. مهارت‌ها و توانایی‌های کاری افراد، عاملی جهت برآوردن نیازها و تقاضاهای شغلی و کاری آن‌ها محسوب می‌شود (DiRenzo, 2010). وقتی سطح مهارت‌های کاری افراد بالا باشد، همزمان گزینه‌های رفتاری در دسترس آن‌ها برای انتخاب بالا می‌رود، سرعت انجام کارها و وظایفی که به آن‌ها محول شده تغییر می‌کند، شیوه‌ها و راهبردهای مقابله با اتفاقات و رویدادهای محیط کار افزایش می‌یابد و همزمان، ظرفیت‌های شناختی افراد نیز بسط و گسترش بیشتری پیدا می‌کنند. برخی شواهد پژوهشی گویای آن است که با افزایش مهارت افراد در امور، روابط میان متغیرهایی نظیر خشنودی، فرسودگی و استرس با پیامدهای رفتاری مثبت (رفتارهای اجتماعی، سازمانی و خلاقیت) و منفی (رفتارهای انحرافی) تغییر می‌نماید. وقتی مهارت‌های کاری و فنی اشخاص در حد بالایی است، امکان برنامه‌ریزی، مدیریت و فرایند تصمیم در افراد بالا می‌رود، پس آن‌ها به سادگی و با شایستگی بالایی می‌توانند تا با اتفاقات، حالات و وقایع محیط کار مانند فرسودگی و استرس مقابله نمایند. همین امر باعث می‌شود تا افراد دارای مهارت‌های کاری بالا، در مواجهه با استرس و فرسودگی تمایلی به رفتارهای انحرافی نداشته و با احتمال زیاد از سطح خلاقیت و رفتارهای مدنی سازمانی آن‌ها کاسته نشود. در مقابل افراد دارای مهارت‌های کاری سطح پائین، به دلیل نقص و ناتوانی در مدیریت، برنامه‌ریزی و تصمیم‌گیری در زمان مواجهه با استرس و فرسودگی، ساده‌تر دست از خلاقیت و رفتارهای مدنی کشیده و متمایل به رفتارهای انحرافی می‌شوند (Golparvar et al., 2012).

دست‌اندرکاران مسایل مدیریتی در شرکت ملی حفاری ایران به یاری دانش موجود و تجربه،

دریافته‌اند که بخش اعظم دشواری‌های سازمان‌ها و مدیران آن‌ها مستقیم یا غیرمستقیم با مسایل نیروی انسانی مرتبط است. نکته در خور توجه آن است که عدم دستیابی کامل به هدف‌های سازمان، عدم حضور مؤثر در رقابت‌های جهانی، پایین بودن درآمد سرانه و تولید ناخالص داخلی و نظایر آن، همیشه ناشی از کمبود بودجه، امکانات و منابع مادی نیست، بلکه با اندک تعمق می‌توان دریافت که بی‌توجهی به روش‌های نوین مدیریت منابع انسانی بالاخص عدم توجه به فرسودگی شغلی و مهارت شغلی و رضایت شغلی که خود تابعی هستند از عوامل مهمی همچون استفاده ناصحیح و نابجا از کارمندان و مدیرانی در جایگاه‌های غیرمرتبط با تخصص و توانمندی و علاقه آنان، به عنوان عوامل تعیین‌کننده در شکست سیاست‌های فعلی مدیریت منابع انسانی است.

فرسودگی شغلی یک سندروم سه بعدی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و فقدان کارایی حرفه‌ای است که در پاسخ به استرس شغلی مزمن به وجود می‌آید (Bianchi et al., 2015). فرسودگی شغلی، نوعی استرس شغلی است که دارای ماهیت چندوجهی و مزمن می‌باشد، شامل توسعه نگرش‌های منفی است (Schaufeli & Buunk, 2003) فرسودگی شغلی یک سازه چندبعدی است که شامل ابعاد زیر می‌باشد:

۱- خستگی (فرسودگی) عاطفی: خستگی عاطفی بعد اصلی در فرسودگی شغلی است که آشکارترین نشانه فرسودگی است. این عامل مبین وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده و قادر به برقراری ارتباط با دیگران نیست.

۲- مسخ شخصیت: نتیجه نادیده گرفتن توانایی‌های فرد در ارائه خدمات شغلی است و باعث ایجاد فاصله بین او و گیرندگان خدمات می‌شود و تداوم آن موجب بی‌علاقگی و بدبینی به کار و در نتیجه، افزایش ناامیدی می‌شود. سردی روابط بین فرد و کار، واکنش سریع به فرسودگی شغلی است.

۳- احساس عدم موفقیت فردی: شرایط کاری همراه با نیازهای دائم و خسته‌کننده به بدبینی و خستگی عاطفی منجر می‌شود که تداوم آن موجب افت کارایی و در نتیجه از بین رفتن احساس کارآمدی و مؤثر بودن را در فرد در پی خواهد داشت (Saatchi, 2008).

**مهارت شغلی:** به مجموعه دانش و توانایی‌های شغلی می‌گویند (Achmad, 2017) بر اساس مدل کاتز مهارت‌های شغلی شامل سه مهارت فنی، انسانی، ادراکی است. مهارت فنی، توانایی به کار بردن دانش، روش‌ها، فنون و ابزارهایی است که لازمه انجام وظایف خاص است و از راه تجربه،

تحصیل و کارورزی کسب می‌شود. مهارت انسانی، توانایی در زمینه ایجاد تفاهم و همکاری، انجام کار به وسیله دیگران، فعالیت مؤثر به‌عنوان عضو گروه و درک انگیزه‌های افراد و تأثیرگذاری بر رفتار آن‌هاست (Alagheh Band, 2002) و به معنی درک و فهم انگیزش و به کار بردن رهبری مؤثر است. مهارت ادراکی، توانایی فهمیدن پیچیدگی‌ها و مشکلات سرتاسر سازمان و اقدام بر اساس هدف‌های کل سازمان و مستلزم داشتن تصویر ذهنی از کلیات امور همراه با جزئیات آن در موقعیت‌های مرتبط است و به معنای داشتن ذهن فلسفی شامل سه بعد جامعیت، تعمق و انعطاف‌پذیری است (Behrangi, 2000).

Gharakhani and Zaferanchi (2018) به بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد که شاخص‌های فرسودگی شغلی، بدبینی و بی‌کفایتی، تأثیر منفی و معنی‌داری بر رضایت شغلی دارند، ولی تأثیر خستگی بر رضایت شغلی تأیید نگردید. هم‌چنین مشخص شد شاخص‌های خستگی، بدبینی و بی‌کفایتی تأثیر مثبت و معنی‌داری بر قصد ترک شغل کارکنان دارند، در حالی که رضایت شغلی تأثیر منفی و معنی‌داری بر قصد ترک خدمت کارکنان دارد. نقش مثبت و معنی‌دار رضایت شغلی به عنوان میانجی بین فرسودگی شغلی و قصد ترک خدمت کارکنان تأیید شد. (Shareinia et al. 2017). مقاله‌ای به بررسی رابطه بین خشنودی شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان اورژانس پیش بیمارستانی پرداختند. طبق آزمون آماری پیرسون رابطه معنی‌دار و معکوسی بین رضایت شغلی با خستگی هیجانی و مسخ شخصیت وجود داشت. اما بین رضایت شغلی و کفایت شخصی رابطه آماری معنی‌داری را نشان نداد. (Atmaca et al. 2020). در مقاله‌ای به بررسی رویکرد متمرکز بر احساسات در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معلمان و رضایت شغلی پرداختند. نتایج نشان داد ابعاد شادی و عشق با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارند. ابعاد عشق و ترس به‌طور معنی‌داری رضایت شغلی را با یک اثر متوسط پیش‌بینی شدند. ابعاد عشق، غم و اندوه، فرسودگی معلمان را با تأثیر متوسط پیش‌بینی کرد. (2018). Cheng and Yi در مقاله‌ای به بررسی مهارت شغلی کارکنان هتل، فرسودگی و رضایت: نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده پرداختند. نتایج نشان داد که مهارت شغلی با رضایت شغلی رابطه مثبت دارد، در حالی که فرسودگی شغلی واسطه رابطه بین مهارت شغلی و رضایت شغلی را منفی می‌کند. علاوه بر این، حمایت سازمانی درک‌شده روابط بین مهارت شغلی، فرسودگی و رضایت را تعدیل می‌کند.

براساس بیان مسئله و پیشینه تحقیق مدل مفهومی و فرضیات این پژوهش بدین صورت می‌باشد: شکل ۱ مدل مفهومی پژوهش حاضر را نشان می‌دهد.

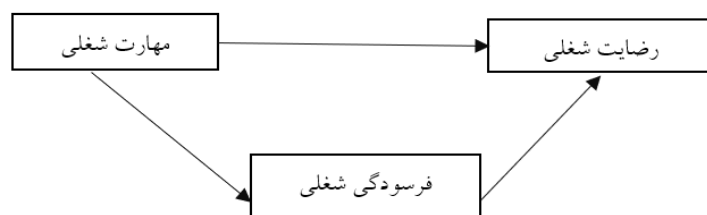


Figure 1. Research conceptual model

## روش

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه‌گیری

تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از جهت شیوه‌ی گردآوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری، شامل مدیران و کارکنان دستگاه‌های حفاری ۶۱ و ۶۹ فتح متعلق به شرکت ملی حفاری ایران در سال ۱۳۹۹ به تعداد ۱۵۲ نفر می‌باشند. از این جامعه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده ۱۰۹ نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند.

### ابزار پژوهش

برای گردآوری اطلاعات از پرسش‌نامه‌های استاندارد استفاده شده است. پرسش‌نامه برای سنجش متغیر رضایت شغلی از پرسش‌نامه ۱۹ سؤالی Minnesota، برای سنجش متغیر فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه ۲۲ سؤالی Maslach and Jackson (1981) و برای سنجش متغیر مهارت شغلی از پرسش‌نامه استاندارد O\*Net استفاده شده است. طریقه نمره‌گذاری مقیاس‌ها بر اساس طیف لیکرت پنج درجه‌ای است که گزینه‌های آن از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵ رتبه‌بندی شده است به طوری که نمره ۱ نشان‌دهنده پایین‌ترین میزان و نمره ۵ نشان‌دهنده بالاترین میزان است. داده‌ها با نرم‌افزار SMART-PLS تجزیه و تحلیل شدند. جهت تأیید روایی آن، از روایی محتوایی، همگرا و واگرا استفاده شد و برای پایایی آن آلفای کرونباخ و ضریب پایایی ترکیبی استفاده شده است.



به منظور تجزیه و تحلیل داده‌های تحقیق، آزمون فرضیه‌ها و برازندگی مدل از مدل‌یابی معادلات ساختاری و روش حداقل مربعات جزئی (PLS) استفاده شده است. به‌طور کلی، مدل‌یابی PLS توسط دو مدل، مدل اندازه‌گیری (Measurement Model) و مدل ساختاری تفسیر می‌شود. در مرحله اول، به منظور بررسی مدل اندازه‌گیری از تحلیل عاملی تأییدی برای تعیین این‌که آیا داده‌ها با یک ساختار عاملی معین هماهنگ هستند یا خیر، استفاده می‌شود و در مرحله دوم، از تحلیل مسیر و ضرایب تعیین جهت بررسی مدل ساختاری استفاده می‌شود. در مرحله اول فاز تجزیه و تحلیل داده‌ها، باید با مدل اندازه‌گیری سنجیده شود تا مشخص گردد که مدل دارای سطح قابل قبولی از روایی و پایایی می‌باشد. با بررسی این مدل رابطه بین متغیرها و نشانگرهای مشاهده‌شده را معین می‌شود. این مرحله با استفاده از تابع PLS-Algorithm انجام می‌شود.

## یافته‌ها

آمار توصیفی مربوط به متغیرهای دموگرافیک که در بخش اول پرسشنامه از نمونه آماری مورد سنجش واقع شده بود در جدول ۱، نشان داده شده است.

**Table 1. Demographic statistics**

Valid		Frequency	Percent
Gender	Female	64	58.7
	Male	45	41.3
	Total	109	100.0
Age	41 years and older	30	27.5
	Between 30 and 40 years	60	55.1
	Less than 30 years	19	17.4
Education level	Total	109	100.0
	Less than diploma	17	15.6
	Bachelor	41	37.6
	Master and higher	51	46.8
	Total	109	100.0

در شکل‌های ۲ و ۳ نیز مدل خروجی درونی (معنی‌داری) و بیرونی (ضرایب استاندارد) نرم‌افزار اسمارت-پی‌ال‌اس، نشان داده شده است.

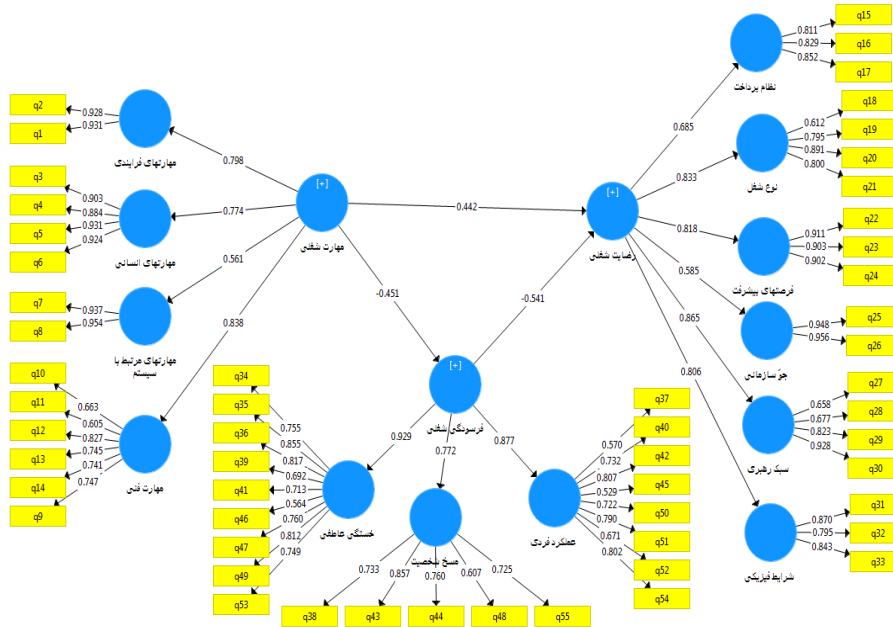


Figure 2. Software output model for testing research hypotheses in the case of significance coefficients

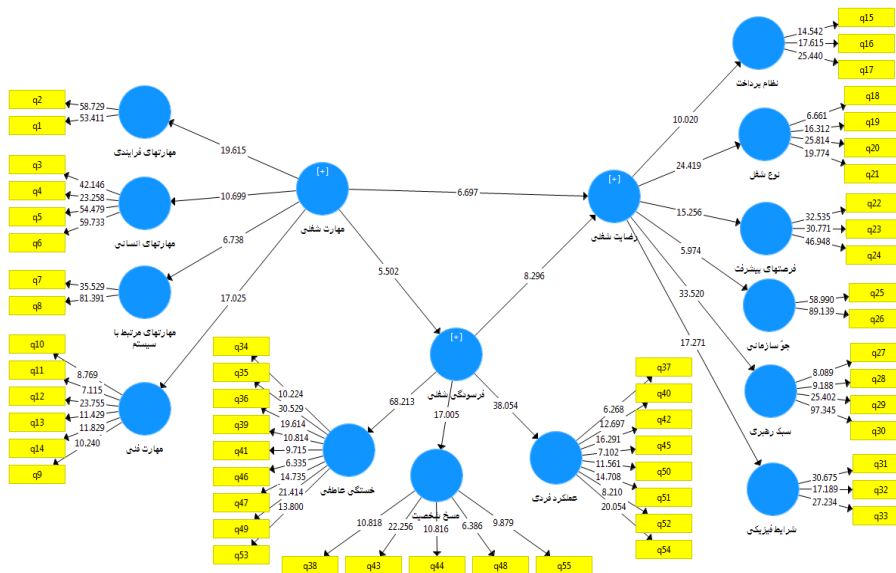


Figure 3. Software output model for testing research hypotheses in the form of standard coefficients

جهت سنجش روایی، از روایی همگرا و واگرا استفاده شد برای سنجش پایایی نیز علاوه بر آزمون آلفای کرونباخ (CA)، از آزمون پایایی ترکیبی که معیاری دقیق‌تر نسبت به آلفای کرونباخ است استفاده شد. هم‌چنین بارهای عاملی موجود در مدل اندازه‌گیری (شکل ۳)، تماماً از ۰/۴ که معیار تأییدشوندگی بارهای عاملی برای تأیید پایایی مدل است، بیشتر است و بنابراین مدل نیز پایا است. برای روایی همگرا (AVE) و پایایی ترکیبی (CR) باید روابط زیر برقرار باشد:

$$CA > 0.7; CR > 0.7; AVE > 0.5$$

با توجه به نتایج به‌دست‌آمده از مدل اندازه‌گیری در نرم‌افزار SMART-PLS که در بررسی روایی و پایایی مدل نشان داده شد و با توجه به توضیحات مربوط به آستانه قبولی برای شاخص‌های مذکور، در تمامی نتایج به‌دست‌آمده در مدل اندازه‌گیری مورد تأیید قرار می‌گیرد. لذا نتیجه این است که مدل از برازش مناسبی برخوردار است. بنابراین مدل نهایی توانسته است به گونه مناسبی روابط بین سؤالات توصیف‌کننده متغیر را بیان کند. در مرحله بعد که تحلیل مسیر (یا همان مدل ساختاری) مورد بررسی قرار خواهد گرفت.

**Table 2. Evaluation of reliability and validity values of research variables**

Variable	(AVE)	Composite reliability	Cronbach's alpha
Job satisfaction	0.51	0.93	0.92
Organizational climate	0.91	0.95	0.90
Payment system	0.69	0.87	0.78
Job Type	0.61	0.86	0.78
Leadership style	0.61	0.86	0.78
Physical conditions	0.70	0.88	0.79
Opportunities for progress	0.82	0.93	0.89
Job Burnout	0.50	0.94	0.93
Individual performance	0.50	0.89	0.85
Emotional fatigue	0.56	0.92	0.90
Transfiguration	0.55	0.86	0.79
Job skills	0.50	0.91	0.89
Technical skills	0.53	0.87	0.82
Human skills	0.83	0.95	0.93
Process skills	0.86	0.93	0.84
System related skills	0.89	0.94	0.88

Table 3. Fornell-Larcker Criterion

Row	Variables	Job satisfaction					Job burnout				Job skills			
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
1	Organizational climate	0.95												
2	Leadership style	0.39	0.77											
3	Physical conditions	0.41	0.62	0.83										
4	Opportunities for progress	0.42	0.68	0.58	0.90									
5	Payment system	0.35	0.42	0.57	0.41	0.83								
6	Job Type	0.37	0.73	0.53	0.59	0.49	0.78							
7	Emotional fatigue	-0.50	-0.65	-0.63	-0.47	-0.45	-0.57	0.75						
8	Individual performance	-0.33	-0.54	-0.54	-0.36	-0.40	-0.53	0.70	0.71					
9	Depersonalization	-0.55	-0.42	-0.54	-0.41	-0.39	-0.47	0.60	0.56	0.74				
10	Technical skills	0.33	0.38	0.36	0.35	0.69	0.44	-0.39	-0.19	-0.32	0.72			
11	Human skills	0.23	0.37	0.33	0.46	0.41	0.39	-0.26	-0.24	-0.17	0.41	0.91		
12	process skills	0.36	0.48	0.39	0.38	0.63	0.56	-0.37	-0.36	-0.31	0.56	0.54	0.93	
13	System related skills	0.24	0.39	0.42	0.24	0.47	0.40	-0.34	-0.32	-0.27	0.43	0.20	0.36	0.94

Table 4. Determination coefficient and forecast coefficient

Variables	R square adjusted	R Square	Q <sup>2</sup>
Job satisfaction	0.70	0.70	0.34
Organizational climate	0.34	0.34	0.54
Payment system	0.46	0.47	0.56
Leadership style	0.69	0.69	0.36
Job Type	0.75	0.75	0.36
Physical conditions	0.65	0.65	0.37
Opportunities for progress	0.67	0.67	0.38
Job Burnout	0.20	0.20	0.33
Individual performance	0.77	0.77	0.37
Emotional fatigue	0.86	0.86	0.43
Depersonalization	0.59	0.60	0.34
Job skills	-	-	0.32
Technical skills	0.70	0.70	0.33
Human skills	0.60	0.60	0.65
process skills	0.63	0.64	0.46
System related skills	0.31	0.31	0.52

متداول‌ترین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب  $R^2$  (ضریب تعیین) مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر یک متغیر برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا را دارد، و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ به‌عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط، و قوی  $R^2$  در نظر گرفته می‌شود. مطابق با جدول ۴، مقدار  $R^2$  برای سازه‌های درون‌زای پژوهش محاسبه شده است که با توجه به سه مقدار ملاک

مناسب بودن برازش مدل ساختاری را تأیید می‌سازد. این معیار قدرت پیش‌بینی مدل را نشان می‌دهد و در صورتی که مقدار استون‌گیسر (ضریب پیش‌بین) در مورد یک متغیر وابسته (درون‌زا) سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ را کسب نماید، به ترتیب نشان از قدرت پیش‌بینی ضعیف، متوسط و قوی متغیر یا متغیرهای مستقل (برون‌زا) مربوط به آن متغیر وابسته است. در واقع کیفیت مدل ساختاری را برای هر بلوک درون‌زا اندازه‌گیری می‌کند.

مقدار عددی در رابطه‌ها نشان‌دهنده آماره تی (t-value) می‌باشد که در واقع ملاک اصلی تأیید یا رد فرضیه‌هاست. اگر این مقدار آماره به ترتیب از ۱/۶۴، ۱/۹۶ و ۲/۵۷ بیشتر باشد نتیجه می‌گیریم که آن فرضیه در سطوح ۹۰، ۹۵ و ۹۹ درصد تأیید می‌شود. همچنین باید گفت که اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته مثبت باشد نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد افزایش در متغیر وابسته خواهیم بود و بالعکس اگر مقدار ضریب مسیر بین متغیر مکنون مستقل و متغیر مکنون وابسته منفی باشد نتیجه می‌گیریم که با افزایش متغیر مستقل شاهد کاهش در متغیر وابسته خواهیم بود. جدول ۵ نتایج مربوط به فرضیه‌ها را نشان می‌دهد.

**Table 5. Statistical results of hypotheses**

Hypothesis	Effect	Hypothesis path	Original Sample	T Statistics	P Values
Main	Indirect	Job skill → Job burnout → Job satisfaction	0.24	4.75	0.000
	Total	Job skill → Job satisfaction	0.69	11.54	0.000
	NAF			0.36	
H1	Direct	Job skill → Job satisfaction	0.44	6.70	0.000
H2	Direct	Job skill → Job burnout	-0.45	5.50	0.000
H3	Direct	Job burnout → Job satisfaction	-0.54	8.30	0.000

در فرضیه اصلی نتایج نشان می‌دهد ضریب مسیر نقش میانجی فرسودگی شغلی در رابطه مهارت شغلی با رضایت شغلی مقدار ۰/۲۴ به دست آمده است. همچنین مقدار آماره  $t$  نیز ۴/۷۵ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد: فرضیه اصلی تأیید می‌شود. مقدار آماره VAF میانجی‌گری فرسودگی شغلی ۰/۳۶ می‌باشد، که نشان می‌دهد اثر کل مهارت شغلی بر رضایت شغلی از طریق غیرمستقیم توسط متغیر میانجی فرسودگی شغلی تبیین می‌شود و چون این مقدار بین ۲۰ درصد و ۸۰ درصد قرار دارد میانجی‌گری جزئی است.

در فرضیه فرعی اول نتایج نشان می‌دهد ضریب مسیر تأثیر مهارت شغلی بر رضایت شغلی مقدار ۰/۴۴ به دست آمده است. هم‌چنین مقدار آماره  $t$  نیز ۶۷۰ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵٪ می‌توان ادعا کرد فرضیه فرعی اول تأیید می‌شود.

در فرضیه فرعی دوم نتایج نشان می‌دهد ضریب مسیر تأثیر مهارت شغلی بر فرسودگی شغلی مقدار ۰/۴۵- به دست آمده است. هم‌چنین مقدار آماره  $t$  نیز ۵/۵۰ به دست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد فرضیه فرعی دوم تأیید می‌شود.

در فرضیه فرعی سوم نتایج نشان می‌دهد ضریب مسیر تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی مقدار ۰/۵۴- به دست آمده است. هم‌چنین مقدار آماره  $t$  نیز ۸/۳۰ بدست آمده است که از مقدار بحرانی ۱/۹۶ بزرگتر است. بنابراین با اطمینان ۹۵ درصد می‌توان ادعا کرد فرضیه فرعی سوم تأیید می‌شود.

## بحث و نتیجه‌گیری

رضایت شغلی کارکنان نقش بسزایی در بهبود عملکرد و تحقق هدف‌های سازمان دارند و مهم‌تر از آن عوامل مؤثر و تأثیرگذار بر رضایت شغلی از جمله فرسودگی شغلی و مهارت شغلی حائز اهمیت است. براساس نتایج حاصل از پژوهش کلیه فرضیه‌ها مورد تأیید واقع گردیده و وقتی یافته‌های این پژوهش با سایر تحقیقات مشابه مورد مقایسه قرار گرفت این نتیجه حاصل شد که تحقیق حاضر از پشتوانه علمی نسبتاً محکمی برخوردار است.

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه اصلی تحقیق، نشان می‌دهد مهارت شغلی بر رضایت شغلی با نقش میانجی فرسودگی شغلی در کارکنان ملی حفاری ایران مورد تأیید قرار گرفته است. این نتیجه با یافته‌های Sadeghi et al. (2016) که در مقاله خود به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران پرداختند و به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی و کاهش موفقیت فردی پرستاران همبستگی مثبت و معنی‌داری وجود دارد و هم‌چنین میان پژوهشگران خارجی با Cheng and Yi (2018) در مقاله‌ای با عنوان بررسی مهارت شغلی کارکنان هتل، فرسودگی و رضایت: نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک‌شده به نتیجه‌ای مشابه دست یافتند.

نتایج حاصل از تحلیل فرضیه فرعی اول تحقیق، نشان می‌دهد که مهارت شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان ملی حفاری ایران مورد تأیید قرار گرفته است. از این رو نتیجه فرضیه با پژوهش،

پژوهشگران (Zarei Matin and Yousefzadeh (2020) در مقاله‌ای که با عنوان تبیین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و نقش آن در رضایت شغلی کارکنان پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که بین شاخص‌های مهارت ارتباطی مدیران و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین Tajik Esmaeili and Rouhani (2016) در پژوهش خود با عنوان بررسی رابطه میان مهارت‌های ارتباطی و میزان رضایت شغلی مراکز فنی و حرفه‌ای مناطق ۱۵ و ۱۶ تهران به نتیجه مشابهی دست یافتند، همسو و هم راستا می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه فرعی دوم تحقیق، نشان مهارت شغلی بر فرسودگی شغلی در کارکنان ملی حفاری ایران مورد تأیید قرار گرفته است. از این رو نتیجه فرضیه با پژوهش، پژوهشگران (Shareinia et al. (2017) در مقاله‌ای به بررسی ارتباط بین خشنودی شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان اورژانس بیمارستانی پرداختند. که نتایج به دست آمده با نتایج این فرضیه هم راستا و همسو می‌باشد. نتایج حاصل از تحلیل فرضیه فرعی سوم تحقیق، نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی در کارکنان ملی حفاری ایران مورد تأیید قرار گرفته است. از این رو نتیجه فرضیه با پژوهش (Liu et al. (2019) به بررسی فشار در محل کار، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی و امنیت بیمار در بیمارستان‌های چین پرداختند به نتایج مشابهی از این فرضیه دست یافتند.

بر اساس نتیجه فرضیه اصلی مبنی بر تأثیرگذاری مهارت شغلی بر رضایت شغلی با نقش تعدیل‌گری فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود مدیران در هنگام گرفتن تصمیم برای استخدام کارکنان جدید به مهارت‌ها و فنون آن‌ها و قسمت مورد نیاز توجه ویژه داشته باشند. همچنین به مدیران پیشنهاد می‌شود که هر سال یک ارزیابی و نظرخواهی از کارکنان بابت خشنودی از شغل و یا خستگی از موقعیت شغلی فعلی خود داشته باشند. بر اساس نتایج به دست آمده از فرضیه فرعی اول مبنی بر تأثیرگذاری مهارت شغلی بر رضایت شغلی پیشنهاد می‌شود استفاده از مهارت‌های فنی کارکنان و آزادی عمل برای عملکرد فردی باعث رضایت شغلی کارکنان می‌باشد. لذا توصیه می‌شود برای کارکنانی که در شغل خود مهارت دارند، آزادی عمل در نظر گرفته شود. بر اساس نتیجه فرضیه فرعی دوم مبنی بر تأثیر مهارت شغلی بر فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود، سازمان‌ها زمینه‌های لازم و مورد نیاز را برای پیاده‌سازی مهارت‌های کارکنان به وجود آورند و برای کارکنانی که در زمینه شغلی خود مهارت ندارند دوره‌های آموزشی برگزار نمایند. بر اساس نتیجه فرضیه فرعی سوم مبنی بر تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی پیشنهاد می‌شود، مدیران، فرصت‌های پیشرفت برای کارکنان ایجاد

نمایند تا بتوانند بر یکنواختی شغل غلبه نمایند. همچنین هر چند وقت یکبار اردو‌هایی برای کارکنان ترتیب داده شود.

### تشکر و قدردانی

در آخر از همکاری کارکنان و کارگران اقماری دکلهای حفاری ۶۱ و ۶۹ فتح متعلق به شرکت ملی حفاری ایران برای همکاری در این پژوهش قدردانی می‌گردد.

### تضاد منافع

هیچ‌گونه تعارض منافع توسط نویسندگان بیان نشده است.

### References

- Achmad, S. H. (2017). The effect of competency, motivation, and Organizational culture on the employee performance at the jayakarta hotel, bandung, Indonesia. *Journal of Business on Hospitality and Tourism*, 2(1), 120-130.
- Afkhami, M., Radmard, S., & Rajabpoor, E. (2016). Examining the moderator role of social support in relation of work-family conflict and job satisfaction. *Organizational Culture Management*, 14(1), 97-116. (Persian)
- Akdol, B., & Arikboga, F. S. (2015). The effects of leader behavior on job satisfaction: A research on technology Fast50 Turkey companies. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 278-282.
- Alagheh Band, A. (2002). *Arrangements educational administration*. Tehran: Psychology press. (Persian)
- Atmaca, C., Rızaoglu, F., Türkdogan, T., & Yaylı, D. (2020). An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. *Teaching and Teacher Education*, 90, 103025.
- Bahmani, A. Ghadiri, Gh., & Onough, I. (2019). Investigating the effect of burnout and job burnout on the silence of employees of some government organizations. *Isfahan Police Scinece Quarterly*, 1398(21), 21-38. (Persian)



- Behrangi, M. R. (2000). *Educational administration and school publications* (second edition). Tehran: Trained to perfection with shining Press. (Persian)
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., & Laurent, E. (2015). Burnout-depression overlap: A review. *Clinical Psychology Review, 36*, 28-41.
- Cheng, J. C., & Yi, O. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management, 72*, 78-85.
- DiRenzo, M. S. (2010). An examination of the roles of protean career orientation and career capital on work and life outcomes. Ph.D. Thesis Organizational Behavior Drexel University, Philadelphia.
- Dost Kam, K., & Rouh Elahi, A. A. (2016). The impact of psychological ownership on job satisfaction of airport supply chain employees (case study: supply chain section of a pilot training airport). *Iranian Occupational Health, 13*(3), 54-62. (Persian)
- Gharakhani, D., & Zaferanchi, A. (2019). The effect of job burnout on turnover intention with regard to the mediating role of job satisfaction. *Journal of Health, 10*(1), 109-117. (Persian)
- Golparvar, M., Vaseghi, Z., & Javadian, Z. (2013). The moderating role of work skills in relationship between job stress, feeling energy and emotional exhaustion with deviant and organizational citizenship behaviors and creativity. *Iran Occupational Health, 9*(4), 58-70. (Persian)
- Greg L. P. (2016). Job satisfaction and turnover intent among hospital social workers in the United States. *Social Work in Health Care, 55*(7), 485-502.
- Kamali, S., Rafezi, Z., & Vaziri, R. (2020). Predicting job satisfaction based on the activity of three brain-behavioral systems: An Interdisciplinary Approach. *Industrial and Organizational Psychology Studies, 7*(2), 207-224. (Persian)
- Liu, J., Zheng, J., Liu, K., Liu, X., Wu, Y., Wang, J., & You, L. (2019). Workplace violence against nurses, job satisfaction, burnout, and patient safety in Chinese hospitals. *Nursing outlook, 67*(5), 558-566.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior, 2*(2), 99-113
- Mohammadi, J., Bagheri, M. S., Safarian, S., & Alavi Borazjani, S. A. (2016). The role of nepotism in job satisfaction and job performance. *Organizational Resources Management Researchs, 6*(1), 237-257. (Persian)

- Saatchi, M. (2008). *Mental health at work (emphasizing stress and burnout)*. Tehran: Virayesh publication. (Persian)
- Saatchi, M., Kamkari, K., & Askarian, M. (2014). *Psychological tests (fourteenth edition)*. Tehran: Virayesh publication. (Persian)
- Sadeghi, A., Shadi, M., & Moghimbaegi, A. (2016). Relationship between Nurses' job satisfaction and burnout. *Avicenna Journal of Nursing and Midwifery Care*, 24(4), 238-246. (Persian)
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. *The Handbook of Work and Health Psychology*, 2(1), 282-424.
- Shareinia, H., Khalilian, R., Bloochi Beydokhti, T., Javadi, H., & Hosseini, M. (2017). Relationship between job satisfaction and burnout among prehospital emergency staff. *Journal of Nursing Management*, 6(2), 9-19. (Persian)
- Tahmasbi, A. (2020). The relationship between job burnout and mental health: moderating role of psychological hardiness and organization-based self-esteem. *Industrial and Organizational Psychology Studies*, 7(1), 91-108. (Persian)
- Tajik Esmaili, S., rouhani, Z. (2016). The relationship between communication skills and job satisfaction in technical and professional centers in 15 and 16 regions of Tehran. *La Revue Science De L'information*, 5(19), 41-58. (Persian)
- Zarei Matin, H., & Yousefzadeh, S. (2020). Explaining indicators of communication skills of managers and their role in job satisfaction of employees. *Commercial Strategies*, 9(47), 441-466. (Persian)