فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی(دوره جدید)

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

مقایسه فرسودگی هیجانی در شاغلین آنلاین با حضوری

مرضیه توکلی[۱]

چکیده

پژوهش حاضر با هدف مقایسه فرسودگی هیجانی در شاغلین آنلاین با حضوری انجام شد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شاغلین در شهر تهران در سال ۱۴۰۱ می‌باشند. تعداد اعضای نمونه با استفاده از فرمول کوهن ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شده که به صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. اطلاعات اصلی این پژوهش با استفاده از پرسشنامه فرسودگی هیجانی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) بدست آمد. در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آمار توصیفی (شاخص‌های مرکزی، پراکندگی) و آمار استنباطی (آزمون t) استفاده شد. نتایج پژوهش، حاکی از آن بود که فرسودگی هیجانی در شاغلین آنلاین با حضوری تفاوت دارد. با توجه به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهاد می‌شود واحد منابع انسانی با همکاری روانشناس سازمانی در زمان جذب نیرو، روحیات متقاضیان را متناسب با ردیف شغلی مربوطه بررسی کرده تا بهترین فرد ممکن با ویژگی‌های شخصیتی و هیجانی متناسب با کار (آنلاین یا حضوری) را استخدام نمایند که نتیجه‌ی آن کمک به کاهش فرسودگی هیجانی کارکنان خواهد بود.

واژگان کلیدی: فرسودگی هیجانی، فرسودگی شغلی، برانگیختگی هیجانی

[۱] دانشجوی برنامه ریزی درسی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحدرودهن، رودهن، ایران (نویسنده مسئول) m.tavakoli808080@gmail.com

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

مقدمه

بی‌شک دنیای کنونی، دنیای سازمان‌هاست و متولیان این سازمان‌ها، انسان‌ها هستند؛ انسان‌هایی که در کالبد سازمان روح می‌دمند، آن را به حرکت درمی‌آورند و اداره می‌کنند. حتی با وجود فناور شدن سازمان‌ها و تبدیل آن‌ها به توده‌ای از سخت‌افزار، همچنان نقش انسان به عنوان عاملی حیاتی و راهبردی در بقای سازمان، کاملا مشهود است. بر این اساس، منابع انسانی ارزشمندترین منبع سازمان‌های امروزی به شمار می‌آیند، چرا که به تصمیمات سازمانی شکل داده، مسائل و مشکلات سازمان را حل نموده و بهره‌وری را عینیت می‌بخشند. زمانی که نیروی انسانی توانمند و متعهد به ارزش‌ها و هدف‌های سازمان باشد، عاملی رقابتی و برتری جویانه برای سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر تلقی شده و موجب موفقیت سازمان می‌گردد (هاشمی‌نسل، ۱۳۹۵). یکی از عوامل موثر بر توانایی کارکنان، فرسودگی هیجانی است. رویکرد سه مولفه‌ای به فرسودگی شغلی، شامل افت کارایی شخصی، شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) و فرسودگی یا خستگی هیجانی، یکی از مهمترین رویکردها به فرسودگی در محیط‌های کار است (یوروالماز و آلتینکورت[1]، ۲۰۱۸). در تجدیدنظرهای بعدی، بعد شخصیت‌زدایی (مسخ شخصیت) به بعد بدبینی، تغییر یافته است (رضایی، کرمی، حاجی‌زاده، سروش و نوری[2]، ۲۰۱۸). فرسودگی هیجانی از میان سه بعد معرفی شده، مهمترین آنهاست (اوکونور، مولر و پیتمن[3]، ۲۰۱۸؛ دریسون، لوتر، بونفیلز و همکاران[4]، ۲۰۱۸) که شامل احساسات متنوع و گسترده‌ای از قبیل حس خستگی در زمان شروع کار، احساس سرخوردگی و ناکامی از شغل، حس تهی شدن هیجانی نسبت به کار، احساس فشار هیجانی زیاد در مواقع انجام کار است (متیسن و وستلی برگ[5]، ۲۰۱۶). این بعد از فرسودگی، حالتی مزمن از تخلیه‌ی هیجانی و فیزیکی (جسمی) است که در اثر فشارهای فزاینده و پیوسته ناشی از تقاضاهای شغلی و شرایط شغل در افراد پدید می‌آید. بی‌انگیزگی، بی‌اشتیاقی به کار و وظایف شغلی، بی‌میلی به حضور در محل کار، همراه با احساس رخوت و سستی از مشهودترین علائم فرسودگی هیجانی هستند (آدیسون و یانکیرا[6]، ۲۰۱۵). مانند استرس، فرسودگی هیجانی نیز می‌تواند عوارض و پیامدهای مختلفی شامل بروز یا تشدید مشکلات روان‌تنی مختلف، تمایل به ترک خدمت، افزایش رفتارهای کاری ضدتولید (همپوشی زیادی با رفتارهای مخرب و انحرافی دارد)، کاهش بهره‌وری و عملکرد شغلی و تضعیف نگرش‌های

[1] Yorulmaz & Altinkurt
[2] Rezaei, Karami, Hajizadeh, Soroush & Nouri
[3] O'Connor, Muller & Pitman
[4] Dreison, Luther, Bonfils, et al.
[5] Mathisen & VestlyBergh
[6] Addison & Yankyera

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

شغلی داشته باشد (مونسالوریز، سنلوئیس-کاستاس و گومز-آرکوئیزا[1]، ۲۰۱۸). فرسودگی هیجانی کارکنان نیز به دلیل سطوح بالایی از انتظارات عملکردی از ایشان و پیچیدگی مسئولیت ها و وظایف ایجاد شده (خلیل‌پور، ۱۳۹۹) و مشتمل بر احساس تخلیه هیجانی و عاطفی و بی‌انگیزگی همراه با اجتناب روانشناختی و هیجانی از شغل و وظایف محوله است (گل‌پرور، دهقان و مهداد، ۱۳۹۳). قراین و شواهد قابل توجهی در دسترس است که نشان می‌دهد فرسودگی هیجانی با طیف گسترده و وسیعی از متغیرهای عاطفی، رفتاری و جسمی در ارتباط است (والاس و لی‌مایر[2]، ۲۰۱۳) و همین دست شواهد نشان می‌دهد که وقتی افراد دچار افسردگی هیجانی می‌شوند، به طور خواسته و ناخواسته تعلق و وابستگی هیجانی و شناختی خود را نسبت به شغلشان از دست می‌دهند (سومینار و یولیانتی[3]، ۲۰۱۳) لذا مولفه‌ی فرسودگی هیجانی می‌تواند به نوبه‌ی خود اثرات غیرقابل چشم‌پوشی را بر سرنوشت سازمان داشته باشند که نشان از اهمیت و ضروت انجام پژوهش‌هایی در ارتباط با این مولفه دارد لذا هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی تفاوت فرسودگی هیجانی بین شاغلین آنلاین و شاغلین حضوری است.

روش‌شناسی

این پژوهش یک مطالعه علی-مقایسه‌ای می باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه شاغلین در شهر تهران در سال ۱۴۰۱ می‌باشند. تعداد اعضای نمونه با استفاده از فرمول کوهن ۳۸۴ نفر در نظر گرفته شده که به صورت نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند.

ابزار اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه فرسودگی هیجانی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) می‌باشد.

پرسشنامه فرسودگی هیجانی[4] مسلش و جکسون[5] (۱۹۸۱): برای سنجش فرسودگی هیجانی از پرسشنامه نه سوالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) که در ایران در مطالعات متعددی از جمله در مطالعه گلپرور و همکاران (۲۰۱۲) و گلپرور و همکاران (۱۳۹۴) پایایی‌سنجی و روایی‌یابی شده است، استفاده شد. این پرسشنامه نیز در این پژوهش بر مقیاس پنج درجه‌ای (هرگز=۱ تا همیشه=۶) پاسخ داده می‌شود و سطح کلی تخلیه هیجانی نسبت به کار و امور شغلی فرد پاسخگو را اندازه‌گیری می‌کند. بر پایه مطالعات فراتحلیلی انجام شده (رضایی و همکاران، ۲۰۱۸؛ دریسون و همکاران، ۲۰۱۸) در خارج از کشور این پرسشنامه روایی و پایایی مطلوبی دارد. در ایران نیز گلپرور و همکاران (۲۰۱۲) و گلپرور و همکاران (۱۳۹۴) روایی این پرسشنامه را از طریق

[1] Monsalva-Reyes, San Luis-Costas & Gomez-Urquiza
[2] Wallace & Lemaire
[3] Suminar & Yulianti
[4] Emotional Exhaustion Questionnaire (EEQ)
[5] Maslach & Jackson

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

تحلیل عاملی اکتشافی و با چرخش از نوع واریماکس و تحلیل عاملی تأییدی با شاخص‌های برازش مطلوب و بارهای عاملی سوالات بالای ۰/٤ بررسی و آلفای کرونباخ ۰/۷٦ تا ۰/۹۱ را برای این پرسشنامه گزارش کرده‌اند. علاوه بر این، به عنوان شواهدی از روایی واگرا و همگرا بین فرسودگی هیجانی با رفتارهای انحرافی رابطه مثبت (همبستگی برابر با ۰/٤۸) و بین فرسودگی هیجانی با احساس انرژی (همبستگی برابر با ۰/٦-) با رفتارهای مدنی و سازمانی (همبستگی برابر با ۰/۳۳-) و با خلاقیت (همبستگی برابر با ۰/۳۲ -) رابطه منفی و معنادار گزارش شده است (گلپرور و همکاران، ۲۰۱۲). در این پژوهش نیز تحلیل عاملی اکتشافی همزمان این پرسشنامه با پرسشنامه استرس شغلی، نشان داد سوالات پرسشنامه فرسودگی هیجانی به صورت متمایزی نسبت به سوالات استرس شغلی بر عامل خود قرار می‌گیرند و آلفای کرونباخ نیز برابر با ۰/۷۲ به دست آمد.

تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده از اجرای پرسشنامه ها از طریق نرم افزار SPSS 23 در دو بخش توصیفی و استنباطی (آزمون t) انجام پذیرفت.

یافته‌ها

در این بخش ابتدا با استفاده از جداول توزیع فراوانی، شاخص‌های مرکزی و شاخص‌های پراکندگی، متغیرهای پژوهش توصیف می‌شوند و سپس از طریق آمار استنباطی (تحلیل واریانس) به بررسی سوال‌های پژوهش پرداخته می شود.

جدول ۱: توزیع فراوانی نمونه موردمطالعه به تفکیک جنسیت

گروه	شاخص آماری (جنسیت)	فراوانی	درصد
شاغلین آنلاین	زن	۹۰	۲۳.٤۳
	مرد	۱۰۲	۲٦.۵۷
شاغلین حضوری	زن	۷۹	۲۰.۵۷
	مرد	۱۱۳	۲۹.٤۳

جدول ۲: میانگین و انحراف استاندارد فرسودگی هیجانی در دو گروه آزمودنی (شاغلین حضوری و شاغلین آنلاین) (n=۳۸٤)

گروه	شاغلین حضوری		شاغلین آنلاین	
	میانگین	انحراف معیار	میانگین	انحراف معیار
فرسودگی هیجانی	۳۲.۵۳	٦.۵۵	۲٦.۱۸	۵.۸۰

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

همانگونه که نتایج جدول فوق نشان می دهد در فرسودگی هیجانی گروه شاغلین حضوری میانگین بالاتری دارند.

فرضیه اصلی پژوهش: فرسودگی هیجانی در شاغلین آنلاین با حضوری تفاوت دارد

برای آزمون این فرضیه از آزمون t مستقل استفاده شد:

جدول ۲: مقایسه میانگین‌های دو گروه در فرسودگی هیجانی

شاخص آماری گروه‌ها	تفاوت میانگین‌ها	مقدار t	درجات آزادی	سطح معناداری
شاغلین آنلاین شاغلین حضوری	٦.٣٥	١٠.٠٦	٣٨٢	٠.٠٠١

همانگونه که نتایج جدول نشان می دهد از آنجا که مقدار t به دست آمده (۱۰/۰۶) با درجه آزادی ۳۸۲، از مقدار t جدول بزرگتر است و همچنین از آنجا که سطح معنی داری این آزمون برابر۰/۰۰۱ می‌باشد و چون این مقدار کوچکتر از سطح معنی داری ۰/۰۵ می باشد، بنابراین با ۹۵ درصد اطمینان می توان گفت که تفاوت مشاهده شده بین میانگین نمرات دو گروه معنی دار می باشد. بنابراین فرضیه پژوهش با ۹۵ درصد اطمینان تایید و فرض صفر رد می گردد و می توان گفت میانگین فرسودگی هیجانی شاغلین حضوری بیشتر از شاغلین آنلاین است.

بحث و نتیجه‌گیری:

نتایج حاصل از فصل چهارم نشان می‌دهد که این فرضیه‌ی پژوهش با ۹۵ درصد اطمینان تایید و فرض صفر رد شد و نتایج حاکی از آن بود که میانگین فرسودگی هیجانی شاغلین حضوری بیشتر از شاغلین برخط است. فرسودگی هیجانی یک حالت روانشناختی است که کاهش احساس و انرژی مشخص می‌شود که منجر به مصرف شدن یکسره‌ی منابع هیجانی فرد می‌گردد و در موقعیت‌های پرتقاضا رخ می‌دهد. فرسودگی هیجانی جزء اصلی فرسودگی شغلی است و در واقع نوعی بار مسئولیت است که از فشارهای محل کار ناشی می‌شود و آنچه در ایجاد و تداوم آن نقش دارد ویژگی‌های محیط سازمانی به صورت عمده و درجه‌ی تناسب بین سطوح برانگیختگی جو هیجانی در سازمان و صفت عاطفی کارکنان است. در تبیین این یافته از پژوهش می‌توان گفت در کارکنانی که به صورت آنلاین کار می‌کنند احتمالا به دلیل عدم مواجهه‌ی مکرر با تقاضاهای همکاران یا مشتریان حضوری و تحت نظر بودن مداوم از طریق مدیر خود، احساس بهتر و استرس کمتری

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

را تجربه کنند. همچنین سطوح برانگیختگی هیجانی در سازمان برای کارکنان حضوری شاید متناسب با صفت عاطفی هر یک از آنان نباشد و باعث فرسودگی برخی از آنان گردد در حالیکه زمانی که کارکنان به صورت آنلاین فعالیت می‌کنند میزان هیجانی که تجربه می‌کنند را بیشتر در اختیار دارند و چون در خارج از فضای کاری و در فضایی امن شخصی خود هستند، از لحاظ هیجانی احساس بهتری را خواهند داشت. همچنین کارمندی که بصورت آنلاین کار می‌کند در زمانی که احساس کمبود انرژی و احساس می‌کند موقعیت‌های بیشتر و آزادانه‌تری برای جبران آن دارد و می‌تواند به روش خود با آزادی عمل بیشتری، کاستی انرژی خود را جبران کند. در نتیجه همه‌ی این موارد می‌تواند توجیه مناسبی برای نتیجه‌ی حاصل از پژوهش مبنی بر کمتر بودن فرسودگی هیجانی کارکنان آنلاین نسبت به کارکنان حضوری باشد.

هر پژوهش در کنار نتایج مفید و موثر و نقاط قوت خود می‌تواند نقاط ضعفی را در پروسه انجام و اجرا به خود اختصاص دهد که این پژوهش از آن مستثنی نیست. از محدودیت‌های پژوهش حاضر می‌توان به محدود بودن جامعه‌ی آماری به کارکنان شرکت‌های شهر تهران اشاره نمود، همچنین تنها ابزار اندازه‌گیری در این پژوهش، پرسشنامه بوده است که می‌تواند دستخوش بی‌دقتی، کم حوصلگی و برداشت‌های شخصی شود. با توجه به تفاوت فرسودگی هیجانی در شاغلین آنلاین و شاغلین حضوری، پیشنهاد می‌شود که مدیریت سازمان‌ها با استفاده از روانشناسان سازمانی آشنایی بیشتری با ویژگی‌های شخصیتی کارکنان پیدا کرده تا با ایجاد شناخت بیشتر بتوانند برای برنامه ریزی بهتر متناسب با ویژگی‌های شخصیتی سازگار با هر ردیف شغلی، فضای احساسی و هیجانی متناسب با هر یک از کارکنان را در ردیف شغلیشان فراهم کنند تا بدین صورت تا جای ممکن از میزان فرسودگی هیجانی آنها بکاهند.

منابع

خلیل‌پور، رضا .(۱۳۹۹). تاثیر تمرکز تنظیمی کارکنان بر عملکرد و فرسودگی هیجانی با توجه به نقش تعدیل‌گری مسئولیت پذیری کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، موسسه آموزش عالی سهروردی

گل‌پرور، محسن؛ دهقان، صفورا و مهداد، علی .(۱۳۹۳). نقش پنج عامل بزرگ شخصیت در رابطه میان استرس شغلی با فرسودگی هیجانی و خستگی، مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱(۱): ۹۵-۱۱۸

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

شماره۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

هاشمی‌نسل، سیدحسام .(۱۳۹۵). تعیین اثر تکنو استرس بر تعهد سازمانی ادراک‌شده با نقش میانجی رضایت شغلی (موردمطالعه: کتابخانه مرکزی دانشگاه فردوسی مشهد و کتابخانه‌های دانشگاه علوم پزشکی مشهد). پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد

Addison A. K., & Yankyera G. (2015). an investigation into how female teachers manage stress and teacher burnout: A case study of west Akrim municipality of Ghana, journal of education and practice, 6 (10): 1-24

Dreison, K. C., Luther, L., Bonfils, K. A., Sliter, M. T., McGrew, J. H., & Salyers, M. P. (2018). Job burnout in mental health providers: A meta-analysis of 35 years of intervention research. Journal of Occupational Health Psychology, 23(1), 18–30

Mathisen, G.E., &Vestly Bergh, L.I. (2016). Action errors and rule violations at offshore oil rigs: The role of engagement, emotional exhaustion and health complaints. Safety Science, 85(1), 130-138

Monsalve-Rayes C. S., San Luis-Costas C., Gomez-Urquiza et al. (2018). Burnout syndrome and its prevalence in primary care nursing: a systematic review and meta-analysis, BMC family practice, 19 (59), DOI: 10.1186/s12875-018-0748-z

O'Connor K., Muller Neff D., Pitman S. (2018). Burnout in mental health professionals: A systematic review and meta-analysis of prevalence and determinants, European Psychology, 53, doi: 10.1016/j.eurpsy.2018.06.003.

Rezaei s., Karami M., Hajizadeh B., Soroush A. & Nouri, B. (2018). Prevalence of burnout among nurses in Iran: a systematic review and meta-analysis, International nursing review, 65(3), doi: 10.1111/inr.12426

Suminar, B., & Yulianti, E. (2013). The effect of emotional exhaustion on job satisfaction and its impact on performance. International Peer Reviewed Journal, 5 (1), 162-173

Wallace, J. E., & Lemaire, J. (2013). Physician coping styles and emotional exhaustion. Relations industrielles/ Industrial Relations, 68 (2): 187-209

Yorulmaz, Y, Altınkurt, Y. (2018). The examination of teacher burnout in Turkey: A meta-analysis. Turkish Journal of Education, 7 (1): 34

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی (دوره جدید)

شماره ۴۰،
دوره دهم،
سال چهارم،
تابستان ۱۴۰۲،
صص ۱-۸

Comparison of Emotional Exhaustion in Online and Face-to-Face Employees

Marziyeh Tavakoli[1]

Abstract

The present study was conducted with the aim of comparing emotional exhaustion in online and face-to-face employees. The statistical population of this research includes all employees in Tehran in 1401. The number of sample members is considered to be 384 using Cohen's formula, who were selected as available sampling. The main data of this research was obtained by using the emotional exhaustion questionnaire of Moslesh and Jackson (1981). Descriptive statistics (central indices, dispersion) and inferential statistics (t test) were used in data analysis. The results of the research indicated that emotional exhaustion in online workers is different from face-to-face. According to the results of the research, it is suggested that the human resources unit, in collaboration with the organizational psychologist, should check the applicants' morale according to the relevant job level during recruitment, in order to hire the best possible person with personality and emotional characteristics suitable for the job (online or face-to-face). as a result of which will help to reduce the emotional burnout of employees.

Key words: emotional burnout, job burnout, emotional arousal

[Downloaded from jnrihs.ir on 2026-11-18]

[1] Curriculum Planning Student, Islamic Azad University, Roudehen Branch, Roudehen, Iran