

پیامدهای وجود سندرم فرسودگی شغلی در مراکز تحقیقاتی صنعت نفت و راهکارهای مقابله با آن

محمد مهدی رشیدی^۱ - آزاده تیموری نسب^۲ - مرضیه احرابی^۳

چکیده

سندرم فرسودگی شغلی پدیده‌ای عمومی و فراگیر است که حتی بر سبک کلی زندگی فرد نیز اثر می‌گذارد. این پدیده با فشارهای روانی ارتباط نزدیکی دارد (Faber, 1983) و بیشتر در مشاغلی مشاهده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با سایر افراد می‌گذراند (Maslach, 1993). فرسودگی شغلی یکی از نتایج استرس‌های گوناگونی است که بصورت علائم جسمانی (سردرد، زخم معده)، علائم روانی (افسردگی، خشم) و علائم رفتاری (افت کاری، غیبت) ظاهر می‌شود (Russel, 1987).

امروزه هر فرد در هر موقعیت و مکانی که باشد، درجاتی از فشارهای روانی یا استرس را در محیط کار احساس می‌کند و این واقعیت، امری ملموس و غیرقابل انکار در سازمان‌های مدرن امروزی است. سلامت روانی افراد یکی از ویژگی‌های مهم و موثر در روانشناسی سازمانی و روابط انسانی است و منبع تنیدگی حرفه‌ای و سازمانی به عواملی مانند شغل فرد، نقش سازمانی فرد، ساختار و جو سازمانی، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای یا رویارویی با کار بستگی دارد.

مازلاک یک مفهوم سه بعدی از فرسودگی شغلی شامل مؤلفه‌های خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کاهش کفایت شخصی ارائه نموده و ابزاری نیز برای سنجش این سه مؤلفه بدست داده است. اعتبار و روایی این ابزار در ایران نیز مورد بررسی قرار گرفته است، اما غالب پژوهش‌های انجام شده مربوط به مراکز سازمان‌های بهداشتی و درمانی و آموزش و

۱. دانشجوی دکترای مدیریت دانشگاه تهران، رئیس پژوهشکده مدیریت و منابع انسانی و عضو هیأت علمی مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی rashidi@iies.net

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد فیروزکوه و کارشناس ارشد پژوهشکده مدیریت و منابع انسانی مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی atn102@yahoo.com

۳. کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه علامه طباطبایی و کارشناس ارشد پژوهشکده مدیریت و منابع انسانی مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی. Me_hr@yahoo.com

پرورش بوده است و این پدیده در مراکز صنعتی و تحقیقاتی چندان مورد بررسی قرار نگرفته است. در مقاله حاضر ابتدا آخرین یافته‌های علمی مربوط به این سندرم و نشانگان آن تشریح شده و در ادامه تفاوت وضعیت موجود با وضعیت مطلوب منابع انسانی مراکز یاد شده و راهکارهای مقابله برای کاهش این اختلال به تصویر کشیده شده است.

کلمات کلیدی

سندرم فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، احساس کاهش کفایت شخصی

مقدمه

عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصر جدیدی از دستاوردهای عظیم علمی و تکنولوژیکی، پیشرفت و تغییر، ارتباط از راه دور و خودکار شدن فرایند تولید می‌باشد. عظمت و سرعت پیشرفتهای علمی و فنون متأثر از آن، بی تردید دگرگونیهای اجتماعی و تحولات اقتصادی را به همراه خواهد داشت. و در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و اشتغال آنها به وجود خواهد آمد. امروزه سازمانهای نوخواه و نوآور برای رسیدن به اهداف و برنامه‌های خود در صدد ایجاد راهکارهایی جهت سازگاری مطلوب کارکنان خود با چنین تغییرات عظیمی می‌باشند. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با این روابط، تجهیزات، تغییرات و دستورالعملها و به طور کلی محیط‌های شغلی در یک سازمان، نسبت به گذشته تغییر نموده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را تحمل نماید. بنابراین یک شغل رضایت آمیز و سازگاری شغلی، طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج و دستخوش فرسودگی گردد. بدون شک بسیاری از مشاغل "فشارزا" هستند، اما کارکنان سازمانها می‌دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیب‌های آن مصون بمانند. اما بعضی از افراد به دلیل غیرقابل تحمل بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ضعیف، دائماً احساس تنش می‌کنند.

کار، صرفنظر از تأمین مالی، می‌تواند برخی از نیازهای اساسی انسان نظیر تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساسات خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را نیز ارضا نماید. با وجود این، کار می‌تواند منبع فشار عمده‌ای هم باشد. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب‌زای زیادی را

بر جا می‌گذارد که از آن تحت عنوان "فرسودگی شغلی" (سندرم برن اوت)^۱ یاد می‌شود. (بخشی پور، ۱۳۷۷). این سندرم سه مؤلفه دارد: خستگی هیجانی^۲، مسخ شخصیت^۳، و احساس کاهش کفایت شخصی^۴ (این سه مفهوم در پژوهش‌های انجام شده در ایران به واژه‌های دیگری نیز ترجمه شده‌اند، از جمله تحلیل عاطفی، خود گم کردگی، فقدان موفقیت فردی).

ممکن است یک شغل رضایت بخش، به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد. (خواجه پور، ۱۳۷۷)

ویتمن معتقد است امروزه هر کس در هر مکان و موقعیتی که باشد، درجاتی از فشارهای عصبی یا استرس را در محیط کار احساس می‌کند و این واقعیت، امری ملموس و غیرقابل انکار در سازمان‌های مدرن امروزی است. سلامت روانی افراد یکی از ویژگی‌های مهم و مؤثر در روانشناسی سازمان و روابط انسانی است. پژوهش‌های متعددی نشان داده است که منبع تنیدگی حرفه‌ای و سازمانی به عواملی مانند شغل فرد، نقش سازمانی فرد، ساختار و جو سازمانی، جریان پیشرفت حرفه‌ای، روابط حرفه‌ای یا رویارویی با کار بستگی دارد. همان

در صورتی که فشار روانی کم باشد به صورت یک نیروی انگیزشی عمل می‌کند و باعث افزایش کار می‌شود و اگر فشار روانی زیاد باشد اختلالاتی را در عملکرد فرد ایجاد می‌کند. فشارهای ناشی از شغل، نوعی فشار روانی است و باعث نارضایتی در شغل شده و بر زندگی فردی، اجتماعی و خانوادگی فرد تأثیر منفی می‌گذارد. (Freadenberger, 1975)

تعاریف فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی عبارت است از حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و بلند مدت با مراجعان به وجود می‌آید. مسأله فرسودگی شغلی را نخستین بار فریدنبرگر (۱۹۷۴) تعریف نمود و پس از آن بسیاری از نویسندگان آن را به دقت مورد مطالعه قرار دادند. فرسودگی شغلی پدیده‌ای است عمومی و فراگیر که از کنش متقابل و یگانه شخصیت فرد با محیط کار ناشی می‌شود و نتیجه آن از دست دادن انگیزه، اشتیاق، انرژی و کاهش عملکرد مطلوب در زندگی فرد است. فرسودگی شغلی تنها

1 Syndrome Burnout

2 Emotional Fatigue

3 Metamorphosis Personality

4 Sense of Personal Adequacy Reduction

خستگی و فشار ناشی از کار که بعد از کار مداوم به وجود می‌آید، نیست بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعات‌های بیداری او نیز سرایت می‌کند (طوسی، ۱۳۷۴).

تنیدگی و فشارهای عصبی شدید ناشی از ماهیت، نوع یا وضعیت نامناسب کار به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می‌شود که خستگی هیجانی (تحلیل رفتگی) نامیده می‌شود. در این حالت، کار اهمیت خود را از دست می‌دهد. دچار تحلیل رفتگی، دائم خسته است (پرخاشگری دارد)، بدگمان، منفی‌باف، بدبین و عصبانی، زودرنج و بی‌حوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می‌رود، کلافه است و خود را در بن بست می‌بیند (نیکنامی، ۱۳۷۷).

بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. فشارهای روانی هنگامی که اتفاق می‌افتد که میان مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها عدم تعادل وجود داشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ به آنها کاهش یابد فشار روانی بیشتری ایجاد می‌شود و باعث تجربه منفی و فرسودگی شغلی می‌گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید (Faber, 1983). سندرم فرسودگی شغلی اساساً یک اختلال روانی نیست، اما به آهستگی در طول زمان پیشرفت نموده و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد. (McKnight & Valdimarsdottir, Glass, 1993) فرسودگی شغلی یک سندرم روانشناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با سایر افراد می‌گذراند. (Schmitz and Marek, Maslach, 1993) این افراد به تدریج احساس می‌کنند تحت فشار قرار دارند و منابع هیجانی آنها نسبت به افرادی که در جایگاه دریافت خدمت قرار گرفته‌اند، تخلیه شده است، نسبت به آنها بی تفاوت گشته و احساس منفی پیدا کرده‌اند. (Neumann & Oppermann & Maslach, Schmitz, 1993)

از دیگر علائم این سندرم، کاهش احساس لیاقت و افت عملکرد شخصی است که از ارزیابی منفی آنها از خود در رابطه با کارشان ناشی می‌شود. بر همین اساس، مازلاک یک مفهوم سه بعدی از فرسودگی شغلی ارائه نموده است که شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کاهش کفایت شخصی می‌باشد (Maslach, 1993). در این فرایند فرد به دلیل کوشش برای رسیدن به انتظارات غیر واقعی که توسط خود یا ارزش‌های جامعه بر او تحمیل شده است، دچار فرسودگی می‌گردد. (Klifdder Power & Wells, 2001)

در یکی از مدل‌ها، برای حرکت به سوی فرسودگی شغلی سه مرحله پیش‌بینی شده است:

مرحله اول: فشار روانی که فشارزاهای درون فردی، فشارزاهای بین فردی (تماس با مراجعان و رابطه با همکاران) و فشارزاهای سازمانی (تراکم کار، مقررات اداری و فشار کار) را در بر می‌گیرد،

مرحله دوم: آشفتگی روانی که با مؤلفه‌های روان شناختی (عزت نفس پایین، خستگی عاطفی)، مؤلفه‌های جسمانی (سردرد و خستگی) و مؤلفه‌های رفتاری (اعتیاد به الکل و اختلافات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه خستگی عاطفی در نظریه مازلاک و همکاران وی می‌باشد،

مرحله سوم: مقابله دفاعی که به اثرات فرایند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارائه شده به مراجعان از سوی افراد یا نهادهای کمک کننده مربوط می‌شود. در این مدل، راهبردهای مقابله کارساز در مواجهه با فشارزاهای در نظر گرفته شده است. راهبردهای مقابله کارساز به فرد اجازه می‌دهد تا با فشارزاهای به روشی عینی و واقع گرایانه مقابله کند، نه به صورت تغییرات ادراکی در قالب مکانیسم های دفاعی. (Cherniss, 1992)

نشانه‌ها و عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی

به منظور کشف و شناخت نشانه‌های سندرم فرسودگی شغلی و عوامل و متغیرهای مؤثر بر آن، بررسی های متعددی صورت گرفته است. از جمله در بررسی های کارول نشانه‌های این سندرم به چهار دسته جسمانی، روانی، اجتماعی و سازمانی به شرح زیر طبقه بندی شده است:

۱- نشانه‌های جسمانی: خستگی، اختلال در خواب و سردرد؛

۲- نشانه‌های روانی: خشم، تحریک پذیری، افسردگی، عدم اعتماد؛

۳- نشانه‌های اجتماعی: قطع ارتباط به مدتی طولانی، گوشه‌گیری یا درگیری با دیگران؛

۴- نشانه‌های سازمانی: شامل غیبت از کار و روحیه ضعیف (Scott, 2002)

طبق بررسی پاور و کلیفدر (۲۰۰۱)، از میان ابعاد فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت مشخصه بارزی است و تعارض نقش در شغل فرد، به خستگی عاطفی و مسخ شخصیت منجر می‌شود. به علاوه بیشتر بودن سابقه کار و ساعات بیشتر کار در هفته میزان احساس کاهش کفایت شخصی را کاهش می‌دهد. شیسلی در سال ۲۰۰۱ علل و راه حل های کاهش فرسودگی شغلی و کمک های حرفه‌ای مرتبط را مورد بررسی قرار داده است. او فعالیت‌های تکراری در یک شغل، وجود انتظارات و مسؤولیت‌های ناهماهنگ با علاقه فرد، چالش‌ها و محرک‌ها، کمبود کارکنان و افزایش مسؤولیت ناشی از آن را به عنوان علل فرسودگی شغلی و نگرش منفی به شغل و فقدان یا کم بودن بازخورد مثبت را به عنوان عوارض ناشی از آن مطرح ساخته و در نهایت، فرسودگی شغلی

را نتیجه واکنش‌های افراد به ماهیت شغل و وظایف و مسوولیت‌های مرتبط با آن تلقی کرده است. علاوه بر این فرسودگی شغلی علایم روانی، جسمانی و هیجانی متعددی ایجاد می‌کند. این علایم به شرح زیر است:

- **علایم جسمانی:** شامل کاهش انرژی، خستگی مزمن، ضعف، افزایش آسیب پذیری در مقابل بیماری‌ها، سردردهای مزمن، تنش عضلانی، دردهای پشت، شکایات متعدد جسمانی و اختلال خواب

علایم هیجانی: درماندگی، ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه، افزایش حالت‌های منفی عصبی مانند بیقراری، عصبانیت، تحریک‌پذیری و کاهش حالات عاطفی مثبت مانند صمیمیت، فروتنی و ادب،

علایم روانی: شامل نارضایتی و نگرشهای منفی نسبت به خود، شغل، زندگی و در نهایت رفتارهای کناره‌گیری از کار (غیبت و فرار از کار) می‌باشد. (Freadenberger, 1983)

عوامل ایجاد این سندرم نیز به شرح زیر می‌باشد:

عوامل محیطی: اسکات به نقش این عوامل در بروز فرسودگی شغلی اشاره می‌کند. در محیط‌های کاری که دارای ویژگی‌های زیر باشند فرسودگی شغلی پدیدار می‌شود:

۱- فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران،

۲- رقابت سخت و فشرده،

۳- نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد،

۴- محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است (Scott, 2001).

فرسودگی شغلی حاصل از قرار گرفتن در چنین محیطی، پیامدهای متنوعی در بر دارد که افزایش نقل و انتقالات، غیبت از کار و کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی از آن جمله می‌باشد. این پیامدها بر دریافت‌کنندگان خدمات نیز اثرات منفی بر جای می‌گذارند.

عوامل انگیزشی: برای درک دلایل «فرسودگی شغلی» باید بدانیم که چه چیزی باعث ایجاد و حفظ انگیزه می‌شود. همانطور که بدن برای سلامت خود نیازمند به پروتئین و ویتامین است، حفظ انگیزه نیز به تغذیه مناسب نیاز دارد. از مهمترین دلایل افزایش عدم انگیزه می‌توان به این موارد اشاره نمود:

- نبود پاداش: پاداش ستایش، احساس رضایت، اعتماد به نفس بالا، ترفیع، بخشش، شهرت، اعتبار، چالش، ماجراجویی و هر آن چیز که باعث احساس مثبت می‌شود، را در می‌گیرد.

- احساس بی قدرتی: فرد باید به این احساس برسد که قوی است و قدرت نفوذ بر آنچه که بر ما تأثیر می‌گذارد دارد. اینکه کسی احساس کند نمی‌تواند بر آنچه که برای او اتفاق می‌افتد کنترل داشته باشد و احساس کند که بی‌پناه است و کسی از او حمایت نمی‌کند بدترین تجربه انسانی است. هرزمان که فرد فکر کند جهان غیر قابل کنترل است با مشکلات فراوانی خواهد شد.

- احساس کاهش قدرت فردی: قدرت فردی یعنی توانایی نفوذ بر دنیای اطراف به همان روشی که می‌خواهد. این قدرت و این احساس مخالف حس بی‌پناهی است. این حس به فرد کمک می‌کند که کار خود را تحت کنترل درآورد در حالی که فرد کنترل کمی بر سایر افراد دارد اما می‌تواند خود را کنترل نماید و زمانی که احساس بی‌پناهی می‌کند بعضی چیزها را فراموش می‌نماید. وقتی فرد توانمندی‌های خود را توسعه می‌دهد می‌تواند حس مهارت و کنترل بر زندگی خود را نیز توسعه دهد. تجربه حس مهارت هر چیزی را تغییر می‌دهد زیرا این حس بر تمرکز فرد بر مواردی که در آن مهارت دارد، تأکید می‌نماید، اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد و می‌تواند به فرد کمک کند که بهتر خود را مدیریت نماید.

- ضعف در خود مدیریتی: خود مدیریتی موثر نیازمند به دانش و مهارت است. احتمالاً شما بطور غیررسمی مهارت‌های خود مدیریتی را توسعه داده‌اید. متأسفانه تعداد اندکی از افراد در مورد اینکه چگونه باید خود را به درستی مدیریت نمایند، اطلاعات دارند و سایرین بسیار به نکات منفی توجه می‌کنند و از دانش شخصی خود بهره می‌گیرند در صورتی که می‌بایست این مهارت را از دیگران بیاموزند.

- خود انتقادی: معمولاً فرد در مواجهه با مسائل کاری حس اعتماد به نفس خود را از دست می‌دهد و به نقد خود می‌پردازد.

- سردردهای پی‌درپی و ناراحتی‌های گوارشی، کاهش و یا افزایش وزن، بی‌خوابی و یا افسردگی، مظنون بودن و افزایش ریسک خطرپذیری از دیگر نشانه‌های فرسودگی شغلی است. همانطور که ملاحظه می‌شود عوامل و نشانگان بروز فرسودگی شغلی تا حدود زیادی در هم تنیده‌اند و تعیین حد و حدود برای آنها، صرفاً برای روشن تر شدن صورت مسئله است.

ابزارهای مناسب جهت اندازه‌گیری فرسودگی شغلی

پرسشنامه مازلاک رایج ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است که از ۲۲ ماده جداگانه درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده و جنبه‌های مختلف فرسودگی شغلی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد. در این پرسشنامه ۹ ماده به تحلیل خستگی (رفتگی) هیجانی، ۵ ماده به

مسخ شخصیت و ۸ ماده به احساس کاهش کفایت شخصی (احساس تحلیل رفتگی موفقیت فردی) اختصاص دارد. فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) سنجیده می‌شود. مجموع نمرات مربوط به گزاره‌های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه می‌گردد. در بُعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر و در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیانگر سطح بالا و در بُعد احساس کاهش کفایت شخصی نمرات ۳۱ یا کمتر بیانگر سطح پایین می‌باشد. اعتبار و روایی این ابزار در ایران نیز مورد بررسی قرار گرفته است. میزان ضریب آلفای کرونباخ این آزمون برای خستگی هیجانی ۸۸ درصد، برای احساس کاهش کفایت شخصی ۷۶ درصد، مسخ شخصیت ۷۹ درصد و برای کل آزمون ۸۳ درصد به دست آمده است. برای آنالیز داده‌ها نیز از آزمون‌های آماری توکی استفاده می‌شود. در صورتی که خستگی هیجانی یا مسخ شخصیت فرد بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صادق است. (Maslach & Jackson, 1993) علاوه بر این پرسشنامه مشخصات فردی شامل اطلاعات جمعیت شناختی نظیر جنسیت، میزان تحصیلات، میزان سابقه کار، سن و وضعیت تاهل نیز طراحی شده و با پرسشنامه مازلاک ادغام گردیده است (رضا پور کمال آباد، ۱۳۸۲).

در زمینه فرسودگی شغلی پرسشنامه دیگری توسط گلدارد (سال ۱۹۸۹) ابداع شده است. وی این پرسشنامه را ابتدا به منظور سنجش میزان فرسودگی مشاوران تهیه نمود، ولی در حال حاضر در بسیاری از پژوهش‌های داخلی و خارجی از آن برای سنجش فرسودگی ناشی از کار استفاده می‌شود. این ابزار دارای ۴۰ عبارت است که احساس فرد را نسبت به کاری که انجام می‌دهد بیان می‌کند. (اسفندیاری، ۱۳۸۰). آزمون‌های دیگری نیز وجود دارد که به مقوله‌های مرتبط با فرسودگی شغلی (مانند اضطراب) می‌پردازد. ولی از آنجا که موضوع این تحقیق مستقیماً با مفهوم اضطراب مرتبط نیست بعنوان ابزار گردآوری داده‌ها مورد استفاده قرار نگرفته است. معروفترین این آزمونها آزمون اضطراب زانگ (S.A.S) با ۲۰ سوال ۴ گزینه‌ای بر مبنای نشانگان بدنی-عاطفی اضطراب (۵ نشانه عاطفی و ۱۵ نشانه بدنی) می‌باشد. از یافته‌های مربوط به پرسشنامه شغلی گلدارد و آزمون اضطراب زانگ نیز می‌توان برای بررسی سندرم فرسودگی شغلی استفاده نمود (کرمی، بی‌تا).

پرتال جامع علوم انسانی

اهمیت تحقیق در زمینه فرسودگی شغلی در مراکز تحقیقاتی

کارکنان سازمانها باید بدانند که چگونه با فشارهای ناشی از مشاغل کنار آمده و از آسیب‌های آن مصون بمانند. این امر بویژه در مؤسسات تحقیقاتی که سرمایه اصلی آن را سرمایه فکری (شامل سرمایه‌های انسانی، ساختاری و ارتباطی) تشکیل می‌دهد. از اهمیت بیشتری برخوردار است، بنابراین در این قبیل مراکز ابتدا باید بررسی شود که آیا احساس دائمی فشار در مشاغل وجود دارد یا نه و در صورت مثبت بودن نتایج بررسی، اثرات آسیب‌زای آن (بعنوان عوامل فرسودگی شغلی) شناسایی و راهکارهای مقابله با آن جستجو شود. بدون شک توجه به وجود این پدیده در سازمانهای تحقیقاتی، شناخت عوامل به وجود آورنده و همچنین بررسی عوامل کاهش دهنده این سندرم، علاوه بر کاهش میزان فشار بر منابع انسانی سازمان، در ایجاد محیطی مناسب‌تر برای فعالیت کارکنان کمک قابل توجهی می‌کند. انجام کارهای پژوهشی در محیطی آرام که عوامل استرس‌زا کمتر و عوامل برانگیزاننده بیشتری وجود داشته باشد، موجب می‌شود کارکنان برای رساندن سازمان به اهداف متعالی خود انگیزه بیشتری داشته باشند. با توجه به این که سندرم فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افزایش غیبت، کاهش انرژی و بازده و افت کیفیت کاری شود تحقیق در این خصوص امری ضروری و لازم به شمار می‌رود.

پیشینه مطالعات انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی

الف) خارج از کشور:

تحقیقات انجام شده در خارج از کشور بسیار زیاد است که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود:

لی و همکارانش دریافتند که شرایط کاری سخت‌تر، فرسودگی شغلی بیشتری را به دنبال دارد. آنها به وجود مواردی مانند احساس حمایت اجتماعی کمتر، شکایت‌های بیشتر در زمینه‌های شناختی، عاطفی و جسمی و مشکلاتی چون خستگی، اختلال خواب و کاستی‌های شناختی در مبتلایان به فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند. (Perski Lee, 2002 & Grossi) در تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهشی در کره جنوبی مواردی مانند ابهام نقش، مسوولیت شغلی بیش از توان فرد و تعارض نقش به عنوان عوامل منفی مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی شناخته نشدند. در این پژوهش همچنین از دستاوردهای شخصی و حمایت هم‌تایان، دوستان و مدیران به عنوان عوامل مؤثر در کاهش فرسودگی شغلی یاد شده است. بنابر یافته‌های این پژوهش، در صورت بالا بودن سطح کنترل شغلی و حمایت اجتماعی، فشارزاهای شغلی ناشی از

ابهام نقش، تعارض نقش و مسئولیت شغلی بیش از توان فرد، تأثیر منفی کمتری خواهند داشت. (Lee et al., 2005)

در تحقیق دیگری عامل اصلی اختلال فرسودگی شغلی، تماس طولانی با استرس یا فشار روانی ناشی از کار ذکر شده است. در این تحقیق عواملی که باعث فشار روانی می‌شوند به سه دسته تقسیم شده‌اند:

- ۱- عوامل محیطی: عدم اطمینان اقتصادی، سیاسی و تکنولوژی و تحولات اجتماعی،
 - ۲- عوامل فردی شامل: میزان تغییر و حوادث مهم زندگی، شخصیت، ادراک، تفاوت‌های فردی و ارزش‌ها،
 - ۳- عوامل سازمانی که شامل الف) عوامل مربوط به خود سازمان: خط مشی‌های سازمانی، ساختار سازمانی، عدم امنیت شغلی و امکان ارتقاء و پیشرفت، فرایند سازمانی، کنترل بالا و آزار دهنده، تعارض در هدف و ب) عوامل مربوط به شغل: (سنگینی شغل، تعارض نقش و مسئولیت، فقدان حمایت اجتماعی، تحرک جغرافیایی و تفریط نقش).
- غیر از عوامل فوق عوامل دیگری مانند فرصت‌های اندک برای ارتقاء، وجود قوانین و مقررات خشک و غیر قابل انعطاف، سبک مدیریت و سرپرستی واحد کار نیز می‌توانند در ایجاد فرسودگی شغلی نقش اساسی ایفا نمایند (Cherniss, 1992).

ب) در ایران:

بطور کلی بیشترین تحقیقات در ایران در خصوص فرسودگی شغلی در دو حوزه "بهداشت و درمان" و "آموزش و پرورش" صورت گرفته که در زیر به برخی از این تحقیقات اشاره می‌شود: نتایج مطالعه‌ای تحت عنوان "رابطه فرسودگی شغلی پرستاران در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی استان گلستان با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار" نشان می‌دهد که بیشترین سطح فرسودگی در حیطه فرسودگی عاطفی بوده و با شرایط محیط فیزیکی و امکانات حرفه‌ای بخش رابطه داشته است. علاوه بر این میزان مطلوبیت فیزیکی و امکانات حرفه‌ای با میزان فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد (محمودی و همکاران، ۱۳۸۵). نتایج پژوهشی دیگر تحت عنوان "عوامل موثر در پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی" نشان داد که خصوصیات فردی پرستاران و بیماران و حمایت اجتماعی سازمان، پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهد (رفیعی و همکاران، ۱۳۸۴). یافته‌های تحقیق مشابهی در سمنان نشان داد که افزایش ساعات کار بیش از ۸ ساعت در روز بطور معناداری موجب فرسودگی عاطفی در میان پرستاران و ماماها می‌شود، اما با سابقه

کاری رابطه‌ای معکوس و معنادار دارد و در کارکنان شیفت در گردش افزایش نشان می‌دهد (ستوده اصل و بختیاری، ۱۳۸۴).

برخی از تحقیقات در حوزه "آموزش و پرورش" هم عبارتند از: بر اساس پژوهشی تحت عنوان "شناسایی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان دامغان" میزان فرسودگی شغلی معلمان زن در مدارس ابتدایی و متوسطه در بُعد خستگی عاطفی کم، در بعد مسخ شخصیت در حد متوسط و در بعد عدم موفقیت فردی در حد بالایی است (کردی، ۱۳۸۸).

همچنین تحقیقی در مورد مقایسه مکانیسم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران دو دبیرستان در ایران و هند انجام شد که نتایج آن نشان داد که تفاوت معناداری در فرسودگی در میان دبیران زن و مرد وجود دارد و دبیران مرد در مقایسه با دبیران زن از فرسودگی شغلی بیشتری برخوردارند. میان فرسودگی شغلی و متغیرهای سلامت روان در میان دبیران زن و مرد ضریب همبستگی مثبت وجود دارد و میان فرسودگی شغلی و بعضی از متغیرهای سلامت روان در میان دبیران زن و مرد ایرانی و هندی ضریب همبستگی منفی وجود دارد (محمدی، ۱۳۸۶).

نتایج تحقیق "شیوع فرسودگی شغلی در میان معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی" نشان می‌دهد که در اکثر آزمودنی‌ها درجاتی از فرسودگی شغلی دیده می‌شود. تفاوت فرسودگی شغلی معلمان مقاطع آموزشی سه گانه و کادر اداری در چند مورد معنادار است. میزان فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان مرد بیشتر از زنان است. علاوه بر این میان فرسودگی شغلی و مدرک تحصیلی رابطه مثبت وجود داشته و میزان آن در معلمان و کارکنان شهرها و نواحی مختلف متفاوت است (قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی، ۱۳۸۵).

پژوهشی در مورد عوامل موثر بر بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش‌آموزان دارای معلولیت عادی مقطع راهنمایی تهران نشان می‌دهد که اوقات فراغت و سن، پیش‌بین‌های مناسبی برای خستگی عاطفی، جنسیت و دگرگونی شخصیت، تیپ‌های شخصیتی و فقدان موفقیت فردی هستند (غباری بناب و همکاران، ۱۳۸۴).

علاوه بر این قبیل سازمانها، لازم است سندرم فرسودگی شغلی در مراکز تحقیقاتی نیز به طور جدی مورد مطالعه قرار گیرد، اما ظاهراً اینکار در ابعاد وسیعی صورت نگرفته است. نتایج یک تحقیق با عنوان "رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روانی در بین کارکنان مرکز تحقیقات تولید سوخت هسته‌ای اصفهان" نشان می‌دهد که هیچ گونه رابطه معناداری بین فرسودگی

شغلی و متغیرهای سن، جنس، تأهل، رشته تحصیلی، بخش‌های مختلف کاری و سنوات خدمت وجود نداشته است. نتایج نشان می‌دهد که کارکنان این مجتمع دچار فرسودگی شغلی هستند اما این میزان نسبت به مراکز بهداشتی، درمانی کمتر است (نجفی و همکاران، ۱۳۷۹).

پیشینه تحقیقات در زمینه فرسودگی شغلی نشان می‌دهند که در حوزه مراکز تحقیقاتی، تحقیق قابل توجهی در کشور صورت نگرفته است. این امر لزوم توجه هر چه بیشتر به این موضوع را نشان می‌دهد. بر همین اساس در یکی از مراکز تحقیقاتی وابسته به نفت (مؤسسه مطالعات بین‌المللی انرژی) به روش تحقیق کمی، پژوهشی هدفمند در میان پژوهشگران انجام شد. یافته‌های این پژوهش که می‌تواند در سایر مراکز تحقیقاتی صنعت نیز به کار رود در این مقاله ذکر شده‌اند. در این تحقیق به بررسی رابطه بین جنسیت، سطح تحصیلات، میزان سابقه کار و سن کارکنان و کارشناسان با فرسودگی شغلی و همچنین احتمال وجود و میزان مؤلفه‌های ذکر شده برای فرسودگی شغلی ارائه شده از سوی مازلاک پرداخته شده است. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسشنامه استاندارد مازلاک بوده است. از جمله یافته‌های قابل توجه عدم وجود رابطه معنادار بین جنسیت با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن است. معنی این جمله آن است که مرد یا زن بودن افراد با ابتلا یا عدم ابتلای آنها به مؤلفه‌های فرسودگی شغلی رابطه ندارد. نتایج تحقیق نشان می‌دهد که جنسیت افراد تحت تأثیر مؤلفه‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت نیست و از این دو بعد منابع انسانی مؤسسه مردان و زنان یکسان بوده و دچار فرسودگی شغلی نیستند، در مورد مؤلفه سوم یعنی احساس کاهش کفایت شخصی نیز هر دو جنس تقریباً دچار فرسودگی شغلی هستند و نوع جنسیت در این خصوص تأثیری نداشته است. منابع انسانی مؤسسه با هر سطح تحصیلی دچار خستگی هیجانی و مسخ شخصیت نیستند ولی از نظر مؤلفه کاهش کفایت شخصی در سطوح مختلف تحصیلی تقریباً همه منابع انسانی دچار فرسودگی شغلی هستند. یکی دیگر از یافته‌های قابل توجه این تحقیق آن است که میزان سابقه کار افراد با ابتلا یا عدم ابتلای آنان به مؤلفه‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه ندارد و از این دو بعد منابع انسانی مؤسسه با هر میزان سابقه کار یکسان بوده و دچار فرسودگی شغلی نیستند، اما در مورد مؤلفه سوم یعنی احساس کاهش کفایت شخصی در سطوح مختلف سابقه کاری، افراد دچار فرسودگی شغلی هستند، یعنی هرچه میزان سابقه کار افراد پایین‌تر باشد، میزان مؤلفه احساس کاهش کفایت شخصی بالاتر می‌رود. از دیگر یافته‌های تحقیق می‌توان به این نکته اشاره کرد که با بالا رفتن میزان سن در افراد، میزان مؤلفه‌های خستگی هیجانی و مسخ شخصیت کمتر می‌شود.

راهکارهای اجتناب از فرسودگی شغلی در مراکز تحقیقاتی

یکی از نتایج مطالعه انجام شده که در بخش قبلی به آن اشاره شد این بود که مؤلفه " احساس کاهش کفایت شخصی" مهمترین مؤلفه فرسودگی شغلی در میان پژوهشگران است، بنابراین مدیران علاقه‌مند به سلامت جسمی و روانی پژوهشگران خود باید برای پیشگیری از آن به این راهکارها عمل نمایند:

۱- مؤلفه "احساس کاهش کفایت" منابع انسانی در همه سطوح تحصیلی و با سابقه کار مختلف در میان پژوهشگران وجود دارد. احساس کاهش کفایت یعنی احساس کاهش قدرت فردی، از دست دادن توانایی نفوذ بر محیط کاری و عدم کنترل آن. برای پیشگیری از این مقوله باید توانمندی‌های پژوهشگران توسعه داده شود تا حس کنترل بر زندگی فردی و شغلی را باز یابند. در مدیریت منابع انسانی راهکارهایی برای متمرکز نمودن افراد بر مواردی که در آنها مهارت دارند وجود دارد که کمک می‌کند تا اعتماد به نفس خود را افزایش داده و خود رهبری^۱ و خود مدیریتی داشته باشند. خوشبختانه براساس یافته‌های این مطالعه بالا رفتن سن (صرفنظر از سابقه کار) به کاهش دو مؤلفه دیگر فرسودگی شغلی یعنی خستگی هیجانی و مسخ شخصیت کمک می‌کند.

۲- برای افزایش جذابیت مشاغل پژوهشی در صنعت نفت و جلوگیری از تکراری و یکنواخت شدن فعالیت‌ها، باید از شیوه‌های مدیریت منابع انسانی مانند گردش شغلی^۲، غنی سازی شغلی^۳، توسعه شغلی^۴ و ... استفاده کرد به علاوه باید در ابتدای جذب پژوهشگران مسیر شغلی آنها^۵ به دقت برای ایشان تشریح شده و علاوه بر مسیرهای اولیه از مسیرهای پیشرفت ثانویه نیز استفاده شود.

۳- از پژوهشگران در زمینه‌هایی استفاده شود که نه تنها به آن علاقه مند باشند بلکه از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی مربوط به آن نیز برخوردار باشند. زیرا در صورت انتخاب مناسبترین فرد برای تصدی مسئولیتهای یک شغل، احتمال وارد آمدن تنشهای روانی به او کمتر بوده و احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد. برای دستیابی به این هدف، بهترین راه آن است که از روش‌های علمی آزمایش و انتخاب، با همکاری متخصصان روانشناسی بهره‌گیری شود. نکته بسیار کلیدی و مهم در این

- 1 Self-Direction
- 2 Job Rotation
- 3 Job Enrichment
- 4 Job Enlargement
- 5 Career Planning

راهکار آن است که در طراحی مشاغل پژوهشی و انتصاب پژوهشگران، صرفاً توجه به شرایط احراز مندرج در فرم‌های شرح وظیفه (مانند میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، تجربه و مهارت زبان) کافی نیست، بلکه حتماً باید به تفاوت‌های فردی متقاضیان جذب از قبیل تفاوت در ویژگی‌های خلاقیت شخصی، ادراک، هوش عاطفی یا هیجانی (EQ) و ... نیز توجه شود. چنین راهبردهایی برای جذب نخبگان در صنعت نفت نیز ضروری است زیرا عدم توجه به آن موجب بروز آسیب‌هایی گردیده که خود پژوهش مستقلی را می‌طلبد.

۴- برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل شود و مراقب بود که برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای چنین دوره‌هایی براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شغل شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی، انجام گیرد. یکی از روشهای مفید که در شرکت نفت سابقه دیرینه دارد، آموزش محققان در یکسال اول کار در مراکز عملیاتی (پالایشگاه‌ها، مجتمع‌های پتروشیمی، گاز و ...) بوده که امکان تلفیق علم و عمل را فراهم کرده است.

۵- امکاناتی فراهم شود که مهارت‌های افراد با توجه به موضوع مسئولیت کاری آنها، افزایش یابد. زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغلی خود تسلط یابد، فشار روانی زیادی به او تحمیل خواهد شد. این امر با توجه به یافته‌های نوین بسیار مهم است.

۶- شرایط خطرآفرین در سازمان را باید به حداقل رسانده و امکاناتی فراهم شود که افراد در معرض خطر و محرک‌های تنش زا قرار نگیرند.

۷- شبکه‌های ارتباطی باید در سازمان‌های پژوهشی بهبود یابد به گونه‌ای که کیفیت و کمیت ارتباطها در سازمان، در بهترین وضع بوده و اطمینان حاصل شود که محققان می‌توانند نظرات، شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه‌ای منطقی ارائه نمایند. در نهایت مدیران می‌توانند با رفتار سنجیده خود به کارمندان بیاموزند چگونه بدون ترس و نگرانی با سرپرست یا مدیر خود وارد گفتگو شوند (علوی، ۱۳۸۸).

۸- برقراری جلسات منظم و تشویق محققان به ابراز مشکلات و نارسایی موجود در محیط کار و اقدام به حل مشکلات بسیار مفید است.

۹- انجام پژوهش‌های بیشتر در زمینه آسیب‌شناسی مربوط به فرسودگی شغلی در منابع انسانی و ارائه راهکارهای کاربردی در راستای کاهش عوامل استرس‌زا کاملاً ضروری است. علاوه بر اجرای چنین روش‌هایی در سطح گسترده‌تر (در کلیه مراکز تحقیقاتی صنعت نفت)، باید این روش‌ها در فواصل زمانی معین (مثلاً طی برنامه‌های پنج‌ساله) تکرار شوند.

۱۰- در برخی از مراکز تحقیقاتی صنعت نفت، واحدهای طب صنعتی وجود دارد. این امر باید در همه مراکز گسترش یافته و راهاندازی مراکز مشاوره بهداشت روانی در محیط های شغلی نیز باید مورد توجه قرار گیرد. به کارگیری روان شناسان صنعتی و مددکاران اجتماعی نیز در محیط کار لازم است، زیرا وجود چنین متخصصانی در محیط های مختلف شغلی و دسترسی سریع و آسان به این افراد، در شناسایی، ارجاع، درمان و برطرف کردن عوامل روانی و اجتماعی مؤثری در ایجاد فرسودگی نقش مؤثری دارد.

۱۱- افزایش سطح آگاهی مدیران (به ویژه مدیران منابع انسانی) در زمینه برنامه ریزی هرچه بهتر و کاهش استرس های محیطی با توجه به موقعیت منحصر به فرد محققان یک ضرورت است.

۱۲- با توجه به این که عوامل استرسزای محیط کار پژوهش، از عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی هستند و از طرفی بکارگیری شیوه های نوین مدیریت می تواند موجب کاهش (و در صورت عدم کاربرد افزایش) استرس های شغلی گردد پیشنهاد می شود به منظور افزایش توان مدیران در پرداختن به مسائل و مشکلات محققان و حداکثرسازی کارایی و اثر بخشی آنها، کارگاه های آموزشی ویژه مدیران تشکیل و در این کارگاه ها مسایل و ابعاد روان شناختی مربوط به منابع انسانی و عوامل آسیب رسان به کارایی و سلامت روانی و همچنین عوامل افزایش کارایی و بهداشت روان با تاکید بر جنبه های علمی و کاربردی مورد بحث و بررسی قرار گیرد.

۱۳- این پژوهش در یک نمونه آماری کوچک در میان پژوهشگران صنعت نفت صورت گرفته است. پیشنهاد می شود برای بررسی امکان تعمیم آن به مراکز پژوهشی بزرگتر بخصوص در سطح صنعت نفت تحقیقات مشابهی انجام شود.

۱۴- نتایج تحقیق حاضر نشان داده که درصد بالایی از منابع انسانی مؤسسه احساس کاهش کفایت شخصی دارند، به این معنی که از تلاش های خود برداشت منفی داشته و در شغل خود پیشرفتی احساس نمی کنند. پیشنهاد می شود مسئولین مربوطه برای تغییر نگرش آنان در زمینه نحوه فعالیت، مشارکت در امور، روابط با یکدیگر و انگیزش راهکارهایی بیندیشید. این امر مستلزم ایجاد فضایی توأم با احساس اطمینان، اعتماد، همدردی، دوستی و همچنین احساس شایستگی در میان منابع انسانی است. امروزه در قوانین استخدامی به "نگرش" افراد اهمیت فراوانی داده می شود. مثلاً "شرکت مکنزی بر این باور است که برای جذب منابع انسانی، تطابق نگرش داوطلبان با ارزشهای شرکت از بالاترین اهمیت برخوردار است، به عبارت دیگر توانایی های فرد (مانند مهارت، دانش و ...) می تواند از طریق آموزش به سطوح بالاتر ارتقاء

یابد، ولی اگر نگرش آنان منفی باشد و با ارزشهای سازمان همخوانی نداشته باشد، تغییر آن امری بسیار دشوار است، پیشنهاد می‌شود در فرآیند جذب منابع انسانی توسعه (و سایر مراکز تحقیقاتی صنعت نفت) این مهم مدنظر قرار گیرد.

۱۵- علاوه بر این باید بر آموزش و توسعه افراد در هنگام جذب و آگاه سازی آنها از وظایف، مسئولیتها، شرح شغل، انتظارات سازمان از آنها، روشهای برخورد با بحران، استرس‌های شغلی، عوامل استرس زا و وضعیتی که به این استرس‌ها تداوم می‌بخشد، اقداماتی که برای حذف این قبیل عوامل لازم است و بهبود سلامت روانی تأکید نموده، چنین آموزش‌هایی می‌توانند در پیشگیری از فرسودگی شغلی مؤثر باشند. در این زمینه روشهای مشاوره‌ای برای کاهش اضطراب، بهبود روابط انسانی با همکاران، توجیه منابع انسانی در مورد نقش و اهمیت فعالیت فرد در چرخه فعالیت‌های صنعت نفت نیز حائز اهمیت فراوانی است.

۱۶- پیشنهاد می‌شود پژوهشهای دیگری در زمینه تاثیر سایر عوامل سازمانی (مانند تراکم کاری، تداخل نقشها، ابهام در نقش، عدالت سازمانی، غیر قابل انعطاف بودن قوانین و مقررات، امکانات لازم برای رشد و ترقی، یکنواختی و تکراری بودن مسئولیت‌ها، عدم تناسب نظام ارزشیابی با عملکرد شغلی افراد، شیوه‌های ایجاد خوش‌بینی علمی، آسیب شناسی جذب نخبگان و ...) در میان منابع انسانی مراکز تحقیقاتی انجام پذیرد تا این چرخه کامل شود.

۱۷- یکی از مواردی که در تحقیقات مربوط به فرسودگی شغلی جای آن خالی است، بررسی رابطه میان فرسودگی شغلی با "رضایتمندی خانوادگی" است. پیشنهاد می‌شود در این خصوص نیز پژوهش‌هایی انجام شود.

منابع و مأخذ

- احمدی، سید احمد، خلیفه سلطانی، افتخارالسادات- بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان، مجله عملی پژوهشی علوم انسانی، ۱۳۸۲
- اسفندیاری، غلامرضا- بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستانهای سنج در سال ۱۳۸۰، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، سال ششم، شماره بیست و یکم، پاییز ۸۰
- پیامی بوساری، میترا- فرسودگی شغلی و برخی عوامل مرتبط با آن در پرستاران زن شاغل در بیمارستانهای آموزشی شهر زنجان، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زنجان، شماره ۴۰، پاییز ۱۳۸۱

- پیامی، میترا- بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی زنجان، شماره ۳۳، زمستان ۱۳۷۹
- پاول، تی. (۱۹۹۷). فشار روانی، اضطراب و راه‌های مقابله با آن، ترجمه عباس بخشی پور و حسن صبوری مقدم، ۱۳۷۷ مشهد: انتشارات آستان قدس.
- ستوده اصل نعمت، بختیاری امیرهوشنگ- بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران و ماما‌های شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سمنان، مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان، دوره ۱۱، بهار ۱۳۸۵
- حکیم شوشتری، میترا- ارتباط سندرم فرسودگی شغلی مادران پرستار با مشکلات رفتاری کودکان آنها، تازه‌های علوم شناختی، سال ۶، شماره ۱ و ۲، ۱۳۸۳
- خواجه الدین، نیلوفر، حکیم شوشتری، میترا، حاجوی، احمد- ارتباط درک از مرکز کنترل و نشانگان فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در یک بیمارستان روانپزشکی، ۱۳۸۳
- راس، ر.ر.، آلتمایر، و ا.م. (۱۹۹۴). استرس شغلی. ترجمه غلامرضا خواجه پور، ۱۳۷۷، تهران: انتشارات سازمان مدیریت صنعتی.
- رسولیان، مریم، الهی، فاطمه، افخم ابراهیمی، عزیزه- ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران، دکتر مریم رسولیان، دکتر فاطمه الهی، دکتر عزیزه افخم ابراهیمی، اندیشه و رفتار، سال نهم، شماره ۴، بهار ۱۳۸۳
- رضاپور کمال آباد، رحیم- بررسی میزان فرسودگی شغلی معلمان آموزش و پرورش شهرستان نائین و راه‌های پیشگیری از آن در سال تحصیلی ۱۳۸۱-۱۳۸۲
- رفیعی، فروغ، اسکویی، سیده فاطمه، نیک روش، منصوره- عوامل موثر در پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی، مجله دانشگاه علوم پزشکی ایران، دوره ۱۳، شماره ۵۳، زمستان ۱۳۸۵
- علوی، سید سلمان، جنتی فرد، فرشته، داوودی، علی _ بررسی و مقایسه سلامت روانی و فرسودگی شغلی در کارکنان و کارگران شرکت سایپا _ ماهنامه مهندسی خودرو و صنایع وابسته، ۱۳۸۸.
- عبدی، هما، شهبازی، لیلی- استرس شغلی در پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه و ارتباط آن با فرسودگی شغلی آنها، مجله دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی شهید صدوقی یزد، سال نهم، شماره سوم، پاییز ۱۳۸۰

- عزیز نژاد، پروین، حسینی، سید جواد- فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل، مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل، دوره ۸، شماره ۲، فروردین/اردیبهشت ۱۳۸۵
- قبادی بناب، باقر، نبوی، محمد، شیرکول، ماندانا- عوامل موثر بر فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان نابینا، ناشنوا و عادی در مقطع راهنمایی شهر تهران، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال ۳۵، شماره ۲، ۱۳۸۴
- قدیمی مقدم، ملک محمد، حسینی طباطبایی، فوزیه- شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی، پژوهش های روانشناختی، دوره ۹، شماره ۱ و ۲، ۱۳۸۵
- کردی، احترام- شناسایی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی معلمان زن مدارس ابتدایی و متوسطه شهرستان دامغان، پایان نامه، ۱۳۸۸
- کرمی، ابوالفضل، آزمون اضطراب زانک (ترجمه)، آزمایشگاه روان سنجی و روانشناسی روان تجهیز سینا
- محمودی، غلامرضا- رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی گرگان، دوره هشتم، شماره ۲، تابستان ۱۳۸۵
- محمدی، شهناز- مقایسه مکانیسم های مقابله ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند، فصلنامه نوآوری های آموزشی، شماره ۲۶، سال ۵، تابستان ۱۳۸۶
- نجفی، مصطفی، صولتی دهکردی، سید کمال، فروزبخش، فرهاد- رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات تولید سوخت هسته ای اصفهان، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد، دوره دوم، شماره ۲، تابستان ۱۳۷۹
- نویدیان، علی، سالار، علیرضا، هاشمی نیا، علی، کیخانی، اسدالله- فرسودگی و خستگی روانی مراقبین خانوادگی بیماران روانی، مجله دانشگاه علوم پزشکی بابل، سال ۳، شماره ۴، پاییز ۱۳۸۰
- نیکنامی، مصطفی (۱۳۷۷). محرکهای فشار در کار معلمی و استراتژی های مقابله با آنها، فصلنامه تعلیم و تربیت، سال چهاردهم، شماره ۳ و ۴.
- هرشن سن، دیویدی و پاور، پال دبلیو (۱۳۷۴). مشاوره بهداشت روانی، نظریه و عمل، ترجمه محمد تقی منشی طوسی، مشهد، مؤسسه چاپ و نشر آستان قدس رضوی.

- یعقوبی نیا، فریبا- بررسی ارتباط عزت نفس با فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در بیمارستانهای دانشگاه علوم پزشکی مشهد، اسرار- مجله دانشکده علوم پزشکی و خدمات بهداشتی- درمانی سبزوار، سال دهم، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۲

- Cherniss, C. (1992). Long-term consequences of burnout. *Organisational Behavior*, 3.
- Faber, Barry.A.(1983). Stress and burnout in the human service professions. New York : pergamon press.
- Freudenberger, J.J.(1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychiatry: Theory, Research and practice*, Vol 12, No.1.
- Friedman, S.D., & Greenhaus, J.H. (1998). Allies or enemies work and family, what happens? when business professionals confront life choices. Oxford: Oxford University Press.
- Freuden- Who.Guidelines for the primary prevention of mental neurological and psychosocial disorders: staff burnout . Division of mental health.Geneva.WHO,91-108,1998.
- Glass, D.C., McKnight, J.D., & Valdimarsdottir, H. (1993). Depression, burnout and perceptions of control in hospital nurses. *Journal of Consulting Psychology*, 61(10), 147-155.
- Kilfedder, C.J., Power, K.G., & Wells, T.J. (2001). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34, 383-396.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Marek, T. (1993). Professional burnout recent development in theory and research. Taylor & Francis.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1993). Manual of the maslach burnout Inventory (2nd edition). Palo alto: Consulting Psychologist Press Inc.
- Schaufeli,W.B.,Maslach,C.,&Marek,T.(1994).Professional burnout:recent development in theory and research. Washington : Taylor & Francis,(P.P.207-211)
- Scott, Craig R.(2001) . Communication, social support and burnout: A brief literature review. Copyright 2002 by Susan.K . Sory: ssoy@ischool.utexas.edu.
- Schmitz, N., Neumann, W., & Oppermann, R., (2000). Stress, burnout and locus of control in german nurses. *International Journal of Nursing Studies*, 37, 95-99.