

چکیده

با توجه به اینکه بانوان شاغل علاوه بر وظایف شغلی عهده دار مسئولیت داخل منزل نیز هستند لذا بیشتر از سایرین در معرض تنش ها و فشارهای ناشی از شغل و به دنبال آن خستگی و فرسودگی شغلی می باشند. از طرفی در سازمانهای خدماتی فشارها و تنش ها میان کارکنان ستادی و اجرایی متفاوت است. مطالعه حاضر با هدف بررسی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی میان کارکنان ستادی و اجرایی شرکت پست جمهوری اسلامی ایران انجام گرفته است.

بر اساس نحوه گردآوری داده ها این تحقیق از نوع پیمایشی و بر مبنای هدف تحقیق این پژوهش از نوع کاربردی و تحلیلی است. داده ها با استفاده از نرم افزار SPSS و آزمونهای آماری استودنت و تحلیل واریانس فریدمن به کمک توزیع خی دو و نیز آزمون همبستگی پیرسون مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند.

بر اساس امتیازات پرسشنامه فرسودگی شغلی ابعاد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، فقدان موفقیت فردی و مسخ شخصیتی) به ترتیب رتبه اول تا سوم را کسب کردند. همچنین در بین شاخص های فوق میان دو فاکتور خستگی عاطفی و مسخ شخصیت بین کارکنان ستادی و اجرایی تفاوت معنی داری مشاهده گردید و در بعد فقدان موفقیت فردی تفاوت مشاهده نگردید. در نهایت مشاهده گردید فرسودگی شغلی کارکنان اجرایی بیشتر از کارکنان ستادی این شرکت است.

بر مبنای نتایج تحقیق پیشنهاد میشود که با توجه به فشار و استرس زیادی که بر کارکنان خانم اجرایی در شرکت پست وارد می شود بایستی به مسائلی همچون پیش بینی ساعات استراحت، ورزش و زمان مناسب برای صرف غذا و نیز امکان استفاده از تسهیلات و مزایای انگیزشی میان کارکنان ستادی و اجرایی به طور یکسان و عادلانه، توجه بیشتری گردد. همچنین توسعه فناوری اطلاعات در جهت سهولت در پاسخگویی به ارباب رجوعان در کمترین زمان ممکن از جمله مواردی است که باید به آن توجه ویژه مبذول گردد.

کلید واژه:

فرسودگی شغلی، فشار شغلی، کارکنان، شرکت پست جمهوری اسلامی ایران، کار زنان

مقدمه

مخاطرات شغلی یکی از مهمترین مسائلی است که در حیطه سلامتی خانم های شاغل باید به آن توجه جدی شود و در زمره این مخاطرات، فرسودگی شغلی است که امروزه به یکی از مسائل مهم در سازمانها تبدیل شده است و خانمهای شاغل به دلیل وضعیت خاص روحی و روانی خود بیشتر در معرض ابتلا به آن قرار دارند. در بررسی های اخیر انجام شده در میان کارکنان شرکت پست جمهوری اسلامی ایران حدود ۷۳٪ از کارکنان از خستگی مفرط ناشی از کار گله مند بودند، علاوه براین در بررسی دیگری درخصوص علل پایین بودن انگیزه کارکنان نسبت به کار یکی از دلایل این مساله بوجود آمدن انواع استخدامهای غیر رسمی از جمله پیمانی، قراردادی و کارمزدی بوده است. (مهرزاد، ۱۳۷۸) در واقع کاهش میزان امنیت شغلی افراد از علل کاهش انگیزه فرد نسبت به کار تشخیص داده شد. از طرفی سیاستهای کوچک سازی دولت و پیوستن این شرکت به بخش خصوصی، از میان رفتن امنیت شغلی و عرق سازمانی را تشدید می نماید. ضمناً وجود استرس های ناشی از ارتباط با مشتریان و فشار زمانی در پاسخگویی به آنها و گاهها مواجهه با ارباب رجوعان ناراضی در میان مشاغل صنفی منجر به بروز تنش و ظهور عملکرد ضعیف و افزایش میزان غیبت ها و تاخیرات در میان این دسته از کارکنان گردیده است. با توجه به اینکه این تحقیق در میان کارکنان ستادی و اجرایی شرکت پست جمهوری اسلامی ایران انجام می گیرد و از طرف دیگر شرکت پست در راستای سیاستهای اصل ۴۴ قانون اساسی به سمت خصوصی سازی و پیوستن به بازار بورس حرکت می کند و ایجاد رضایت در میان مشتریان پست و تکریم ارباب رجوعان جهت حفظ و افزایش ترافیک در سراسر کشور از اهمیت ویژه ای برخوردار است لذا دستیابی به علل ایجاد فرسودگی شغلی میان کارکنان این شرکت علی الخصوص کارکنان اجرایی و شیوه های پیشگیری و درمان آن از ضروریات اجتناب ناپذیر می باشد.

بررسی تفاوت فرسودگی شغلی بین کارکنان زن ستادی و صنفی

مطالعه موردی کارکنان

اداره کل پست استان تهران

دکتر محمد علی سرلکه

دانشیار دانشگاه پیام نور

زهرا تقی پور

کارشناسی ارشد مدیریت
منابع انسانی

فاطمه حبیبی

کارشناسی ارشد مدیریت
بازرگانی

۱. فرسودگی شغلی و مدل‌های پیشرفت آن

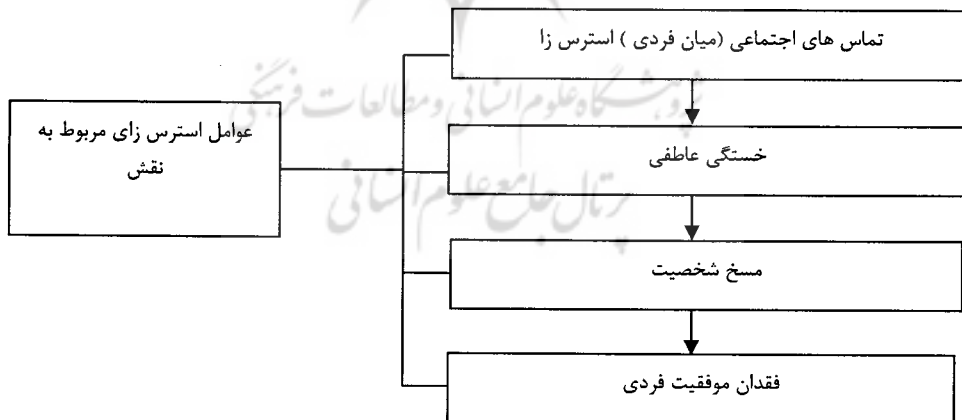
فرسودگی شغلی یا کاهش مزمن منبع انرژی شخص، به عنوان پیامد فشار روانی طولانی تلقی می‌شود (گروسی و همکاران، ۲۰۰۵). فرسودگی شغلی ممکن است به فضاهای دیگر زندگی نیز تعمیم یابد و بطور بالقوه مقدمه افسردگی باشد (نیکلیکیک، ۲۰۰۵). کاتن در اوایل قرن ۲۰ "واکنش مبارزه یا گریز" را شناسایی نمود که عبارت از واکنش بدن در برابر خطرات و تهدیدهای احساس شده می‌باشد. (کاتن، ۱۹۲۹) بر خلاف نظریه کانون که بیان می‌دارد واکنش مبارزه یا گریز مکانیسم مثبتی است که بدن برای حمایت از خود از آن استفاده می‌نماید سلیه بدین نتیجه رسید که اگر واکنش در برابر استرس برای مدت زمانی طولانی ادامه یابد منجر به آسیب رساندن به بدن شده و در شخص بیماری بوجود می‌آید (سلیه، ۱۹۷۶). پدیده فرسودگی و خستگی اولین بار بوسیله باردلی^۳ در سال ۱۹۶۹ مورد شناسایی قرار گرفت و فریدنبرگر^۴ در سال ۱۹۷۴ با مشاهده فشار روانی بیش از حد که اغلب بوسیله کارکنان مشاغل خدماتی تجربه می‌گردد، این مفهوم را بسط و گسترش بیشتری داد. (فریدنبرگر، ۱۹۷۵). کریستینا ماسلاچ (۱۹۸۱) خستگی را به صورت داشتن سه عنصر اساسی، مفهوم سازی نمودند. این سه عنصر عبارتند از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت و پیشرفت فردی (عدم کفایت شخصی) (به نقل از پیکو و همکاران، ۲۰۰۶)

در ذیل مهمترین مدل‌های مطرح شده در خصوص مراحل پیشرفت فرسودگی شغلی مطرح می‌گردد:

۱.۱. مدل ماسلاچ

یک از مهمترین مدل‌های گسترش فرسودگی، دیدگاهی است که ابتدا بوسیله ماسلاچ پیشنهاد گردید و سپس بوسیله لیتر اصلاح گردید (نیکلیکیک، ۲۰۰۶). مدل اولیه ایندو، در شکل ذیل نشان داده شده است طبق این مدل عوامل استرس زای شغلی که دارای تماسهای میان فردی بالا با مشتریان و سایر افراد می‌باشند منجر به خستگی عاطفی می‌شوند. در مرحله بعد و در زمانی که کارکنان سعی در سازگاری و مواجهه با احساساتشان درباره واماندگی را دارند این واماندگی منجر به مسخ شخصیت می‌شود. با بوجود آمدن شخصیت زدایی، فرد شروع به از دست دادن احساس موفقیت در شغل می‌نماید و احساس موفقیت شغلی در وی از بین می‌رود. (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۹۳)

از طرف دیگر، شخصیت زدایی رابطه موجود بین خستگی احساسی و کاهش موفقیت فردی را تعدیل می‌نماید. (ماسلاچ، ۱۹۸۱). در این پژوهش از این مدل استفاده شده است.



شکل ۱. مدل فرآیند خستگی ماسلاچ (منبع: ماسلاچ و لیتر، ۱۹۹۷)

۱. ۲. سایر مدل‌های مهم در زمینه پیشرفت فرسودگی شغلی سایر مدلها در این زمینه عبارتند از:

جدول ۱. بخشی از مدل‌های پیشرفت فرسودگی

نام مدل	عوامل استرس زا	نتایج
صرفه جویی در منابع	از دست دادن اشیا، شرایط، ویژگی‌های فردی و انرژی	فرسودگی، خستگی
پیشرفت فرسودگی شغلی شرنیس	دید منفی نسبت به محیط کاری و عوامل فردی	تغییرات نگرش نسبت به اهداف کاری و بیگانگی با کار و بروز خودخواهی
پیشرفت فرسودگی شغلی مرحله ای گلوبیوسکی	فشارهای شغلی و تداوم و استمرار فشارها	پیداشدن سه عنصر مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، فقدان موفقیت فردی

۲. آشنایی با مورد تحقیق: شرکت پست جمهوری اسلامی ایران

در برنامه سوم توسعه که بر تشکیل شرکتهای مادر تخصصی تاکید شده بود شرکت پست و مخابرات به عنوان شرکتهای مادر تخصصی انتخاب شدند و در زیرمجموعه شرکت مادر تخصصی پست جمهوری اسلامی ایران شرکتهای ذیل قرار دارند: (منجمی، ۱۳۸۳)

- شرکت دولتی پست بانک، - شرکت سهامی خدمات هوایی پست و مخابرات (پیام)

شرکت پست جمهوری اسلامی ایران یکی از شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است. (داورنیا و همکاران، ۱۳۸۲)

ساختمان ستادی شرکت پست در تهران و جنب ساختمان وزارتخانه شرکت پست در سیدخندان واقع است که شامل تعداد ۳۵۰ کارمند خانم ستادی است.

با توجه به نمونه مورد بررسی در تحقیق حاضر وضعیت اجرایی شرکت پست در استان تهران مورد بررسی قرار می‌گیرد. استان تهران خود شامل ۹ منطقه اجرایی مختلف می‌باشد. مناطق آن به شرح ذیل تقسیم می‌شوند:

منطقه ۱۱- منطقه ۱۳- منطقه ۱۴- منطقه ۱۵- منطقه ۱۶- منطقه ۱۷- منطقه ۱۸- منطقه ۱۹- منطقه شهرستانهای غرب استان تهران. (کرج) می‌باشد.

۳. روش تحقیق و فرضیات مورد بررسی

۳. ۱. روش تحقیق

این تحقیق از نوع تحقیقات میدانی، توصیفی و کاربردی است علاوه بر آن از شیوه‌های کتابخانه‌ای و مشاهده‌ای نیز استفاده گردیده است

۳. ۲. اهداف تحقیق

در این بررسی بدنبال یافتن میزان فرسودگی شغلی کارکنان خانم اجرایی و ستادی شرکت پست و اندازه‌گیری شدت شاخص‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی میان این دو گروه و نیز رتبه‌بندی این سه بعد هستیم. علاوه بر آن در پی پاسخ به سوالاتی از قبیل رابطه فرسودگی شغلی با میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، سابقه کار و نوع استخدام (رسمی یا پیمانی) هستیم.

۳. ۳. ابزار جمع‌آوری اطلاعات

در این تحقیق ابزار جمع‌آوری داده‌ها پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ^۵ می‌باشد.

این پرسشنامه همان پرسشنامه فرسودگی شغلی خدمات انسانی است که شامل ۲۲ گویه است و براساس مقیاس لیکرت ۵ گزینیه‌ای نمره گذاری شده است. این پرسشنامه ۲۲ سوالی سه جنبه از فرسودگی شغلی را می‌سنجد. این سه جنبه عبارتند از: خستگی عاطفی^۶، مسخ شخصیت^۷ و فقدان موفقیت فردی^۸. (ماسلاچ و جکسون، ۱۹۹۳)

۳. ۴. اعتبار و قابلیت اعتماد به:

در این تحقیق برای محاسبه قابلیت اعتماد از روش آلفای کرونباخ استفاده می‌شود اعتبار درونی بر هر یک از جنبه‌های سه‌گانه پرسشنامه به ترتیب (۰.۷۹، ۰.۷۱) گزارش شده است. سازگاری درونی^۹ سه بعد پرسشنامه ماسلاچ با α کرونباخ بین ۰.۷۱ تا ۰.۹۰ در نمونه اصلی که شامل ۱۱۰۰۰ نفر بود، رضایتبخش می‌باشد. (شوفلی، ماسلاچ و مارک، ۱۹۹۴) در داخل کشور فیلیان (۱۳۷۱) اعتبار درونی را ۰.۹۶ گزارش داده است.



ضرایب آزمون مجدد^۱ در دوره‌های کوتاه تا یک ماه ۶۰٪ تا ۸۰٪ می‌باشد. دو مطالعه مشابه، روایی را در مدت یک سال بررسی کردند.

۳. ۵. جامعه و نمونه آماری

کل جامعه آماری مربوط به کارکنان خانم شاغل در شرکت پست (استان تهران) می‌باشند. با کمک فرمول کوچران $n=240$ نفر می‌باشد. و چون نسبت پرسنل زن ستادی به اجرایی ۱ به ۳ است به ۶۰ نفر از کارکنان ستادی و ۱۸۰ نفر از کارکنان اجرایی پرسشنامه به روش تصادفی ساده توزیع گردید.

۴. ۴. تحلیل یافته های تحقیق

۴. ۱. بررسی توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

از نظر سنی بیشترین پراکندگی نمونه مورد بررسی بین ۲۴ الی ۳۰ سال با ۳۰٪ از حجم نمونه و کمترین مربوط به دو گروه بین ۱۸ الی ۲۳ سال و بالاتر از ۵۰ سال هریک با ۵٪ از حجم نمونه می‌باشد. از نظر تحصیلی ۴۰ درصد از کارکنان دیپلم، ۲۰ درصد فوق دیپلم و ۳۲ درصد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و ۸ درصد دارای مدرک تحصیلی فوق لیسانس بوده اند. از لحاظ سابقه کاری کمترین درصد مربوط به کارکنان بالاتر از ۲۸ سال سابقه و بیشترین افراد دارای سابقه کاری بین ۱۰ تا ۱۵ سال می‌باشند. از نظر ارتباط نوع شغل و رشته تحصیلی ۴۹ درصد افراد بین شغلشان و رشته تحصیلیشان ارتباطی وجود ندارد و ۵۱ درصد افراد بین شغل و رشته تحصیلیشان این رابطه دیده می‌شود.

۴. ۲. تحلیل نتایج فرسودگی شغلی

نتایج حاصل از امتیازات شاخصهای پرسشنامه در جدول ۲ نشان داده شده است.

جدول ۲. نتایج فرسودگی شغلی

ابعاد فرسودگی شغلی	میانگین امتیازات کارکنان ستادی	میانگین امتیازات کارکنان اجرایی	نمره حداقل	نمره حداکثر	نمرات معیار
خستگی عاطفی	۲۲/۸۳	۲۸/۷۴	۱۰	۴۰	بالا < ۲۷ متوسط ۲۶-۱۷ پایین > ۱۶
مسخ شخصیت	۱۳/۶	۱۷/۸۸	۶	۲۵	بالا < ۱۳ متوسط ۱۲-۷ پایین > ۶
موفقیت فردی	۲۰/۰۳	۲۴/۷	۱۲	۳۵	بالا > ۳۱ متوسط ۳۸-۳۲ پایین < ۳۹

تحلیل آماری نتایج نشان داد میانگین فرسودگی شغلی کارکنان خانم ستادی و اجرایی در سطح معناداری $p < 0.05$ باهم برابر نیست. (جدول ۳) همچنین نتایج آزمون علامت یک طرفه نشان داد میانگین فرسودگی شغلی کارکنان خانم اجرایی شرکت پست بیشتر از کارکنان خانم ستادی این شرکت است. (جدول ۴)

جدول ۳. نتایج آزمون عدم برابری فرسودگی شغلی کارکنان زن ستادی در مقایسه با اجرایی

نتیجه آزمون	میزان خطا	سطح معنی دار	احتمال مشاهده شده	احتمال آزمون
H ₀ رد	۰/۰۵	۰/۰۰۶	۲/۷۲	۱/۹۶

جدول ۴. نتیجه آزمون یک طرفه برابری میانگین های کارکنان ستادی و اجرایی

فاصله اطمینان ۹۵٪	SIG (یک طرفه)	DF درجه آزادی	T	نتیجه
۲/۷	۰/۰۰۳	۸۵	۲/۸۴	مقایسه فرسودگی شغلی میان ستاد و اجرا

با توجه به اینکه در جدول فوق بازه اطمینان مقدار صفر را شامل نمی شود اولاً فرض برابری دو میانگین رد می شود ثانیاً چون میزان این اختلاف یک مقدار مثبت است بنابراین میانگین فرسودگی شغلی کارکنان اجرایی بیشتر از کارکنان ستادی است .

۴. ۳. مقایسه فرسودگی شغلی کارکنان ستادی و اجرایی (صفي) و عوامل تشکیل دهنده آن

در بررسی برابری شاخص ها میان دو گروه ستادی و اجرایی نتایج ذیل بدست آمد (جدول ۵)

جدول ۵. نتایج آزمون برابری شاخصهای میان کارکنان ستادی و اجرایی

نتیجه آزمون	میزان خطا	سطح معنی دار	احتمال مشاهده شده (t)	احتمال آزمون	آزمون
H ₀ رد	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۴/۲	۲/۵۷	برابری شاخص خستگی عاطفی
H ₀ رد	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۴/۷	۲/۵۷	برابری شاخص مسخ شخصیت
H ₀ قبول	۰/۰۵	۰/۴۳۹	-۰/۷۷	۲/۵۷	برابری شاخص فقدان موفقیت فردی

۱- با قطعیت بالا فرض برابری میانگین نمرات شاخص خستگی عاطفی بین کارکنان ستادی و اجرایی رد می شود . ولی درخصوص اینکه کدام یک از دو گروه در خصوص این شاخص درجات بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می نمایند با توجه به اینکه میانگین نمرات این شاخص در گروه ستادی ۲۲/۸ و در گروه اجرایی ۲۸/۷ است و نیز بازه اطمینان بدست آمده بر اثر انجام آزمون t میان دو گروه مستقل (۸/۶۷ و ۳/۱۴) می توان پی برد که کارکنان اجرایی در شرکت پست نسبت به کارکنان ستادی درجات بالاتری از بعد خستگی عاطفی را دارا هستند . در واقع احساس تخلیه توان روحی در این گروه بیشتر است .

۲- این فرض را که میانگین نمره شاخص مسخ شخصیت میان این دو گروه کارکنان برابر است رد می شود . در واقع میان میانگین نمره شاخص مسخ شخصیت بین کارکنان ستادی و اجرایی تفاوت معناداری دیده می شود . ولی درخصوص اینکه کدام یک از دو گروه در خصوص این شاخص درجات بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می نمایند با توجه به اینکه میانگین نمرات این شاخص در گروه ستادی ۱۳/۶ و در گروه اجرایی ۱۷/۸ است و نیز بازه اطمینان بدست آمده بر اثر انجام آزمون t میان دو گروه مستقل (۱/۰۶ و ۲/۵) می توان پی برد که اولاً چون این بازه مقدار صفر را شامل نمی شود پس میانگین بین دو گروه برابر نیست . ثانیاً کارکنان اجرایی در شرکت پست نسبت به کارکنان ستادی درجات بالاتری از بعد مسخ شخصیت را دارا هستند . در واقع واکنش منفی و عاری از احساس توأم با بی اعتنایی به مراجعان در این گروه بیشتر است .

۳- این فرض را که میانگین نمره شاخص مسخ شخصیت میان این دو گروه کارکنان برابر است را قبول می کنیم . در واقع میان میانگین نمره شاخص مسخ شخصیت بین کارکنان ستادی و اجرایی تفاوت معناداری دیده نمی شود . در واقع در خصوص کاهش احساس شایستگی و موفقیت در وظایف شغلی بین دو گروه ستادی و اجرایی تفاوتی مشاهده نمی شود . با توجه به بازه اطمینان حاصل از آزمون t میان دو گروه مستقل (۱/۱۰ و ۲/۵) که مشتمل بر صفر است فرض برابری میانگین این شاخص در دو گروه پذیرفته است . (جدول ۶)

جدول ۶. نتایج آزمون برابری رتبه های عوامل سه گانه فرسودگی شغلی

نتیجه آزمون	میزان خطا	سطح معنی دار	خی دو مشاهده شده	درجه آزادی	خی دو جدول
H ₀ رد	۰/۰۵	۰/۰۰۰	۳۰۰/۱۷۸	۲	۵/۹۹

از آنجایی که آزمون فوق در سطح ۰/۰۵ اطمینان رد می شود نتیجه می گیریم فرض H₁ یعنی اینکه حداقل یک زوج از مولفه های فوق دارای رتبه های برابر نیست تایید می شود . همانگونه که مشاهده می شود مقدار X بدست آمده از جدول کوچکتر از مقدار مشاهده شده است بنابراین فرض H₀ رد می شود .

۴. رتبه بندی عوامل فرسودگی شغلی

همچنین براساس انجام آزمون ناپارامتریک رتبه بندی فریدمن نتایج جدول ذیل حاصل آمد. (جدول ۷)

جدول ۷. رتبه بندی ابعاد شخصیت میان کارکنان شرکت پست

ردیف	ابعاد فرسودگی	میانگین	انحراف معیار	رتبه میانگین	الویت دهی
۱	خستگی عاطفی (EE)	۲۶/۷	۸/۱۶	۲/۷	۱
۲	مسخ شخصیت (DP)	۱۶/۴۵	۵/۳۲	۱	۳
۳	فقدان موفقیت فردی (PA)	۲۳/۵۹	۵/۱۸	۲/۲۲	۲

نتایج جدول ۷ نشان می دهد که بعد مسخ شخصیت پایین ترین رتبه را بین سایر مشخصه ها در نمونه مورد نظر بدست آورده است.

۴. ۵. رابطه بین مولفه های فرسودگی شغلی و ویژگیهای کارکنان زن

درخصوص نتیجه آزمون همبستگی برای رابطه میان چند متغیر و فرسودگی شغلی نتایج جدول ۸ بدست آمد.

جدول ۸. رابطه بین مولفه های فرسودگی شغلی و ویژگیهای کارکنان زن

نتیجه	میزان خطا	سطح معنی داری	همبستگی	آزمون
H ₀ رد	۰/۰۱	۰/۰۰۰	۰/۶۹۳	رابطه فرسودگی شغلی و وضع تاهل
H ₀ رد	۰/۰۱	۰/۰۰۳	-۰/۷۲	رابطه فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات
H ₀ قبول	۰/۰۱	۰/۹۷۷	۰/۰۲	رابطه فرسودگی شغلی و سابقه خدمت
H ₀ رد	۰/۰۱	۰/۰۰۰	۰/۷۸	رابطه فرسودگی شغلی و نوع استخدام

بین فرسودگی شغلی و وضعیت تاهل رابطه ضعیف معناداری دیده می شود. این رابطه از نوع مثبت است. با توجه به ضرایب ۰ و ۱ که برای تعریف مجرد و متاهل بودن تعریف شده است می توان دریافت که متاهلین نمرات بالاتری درخصوص فرسودگی شغلی را کسب نموده اند. بین فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات رابطه معناداری از نوع منفی دیده شده است. یعنی با افزایش تحصیلات میزان فرسودگی شغلی کمتر می شود. ضریب ۰/۷۲- نشاندهنده یک رابطه بسیار قوی و منفی است.

بین فرسودگی شغلی و سابقه خدمت در نمونه فوق ارتباطی دیده نشد. در واقع در نمونه مورد بررسی بین کارکنان قدیمی سازمان و کارکنان جدید از نظر ابتلا به فرسودگی شغلی رابطه ای دیده نشد. در واقع سابقه کاری یک فرد در نمونه مورد نظر تاثیری در میزان درجه فرسودگی شغلی وی نداشت.

بین فرسودگی شغلی و نوع استخدام رابطه معناداری دیده شد. با توجه به اینکه سطح معنی داری از میزان خطا کمتر است فرض H₀ پذیرفته نیست. این همبستگی از نوع همبستگی مثبت است. با توجه به اینکه در نرم افزار کارکنان رسمی با صفر و کارکنان غیر رسمی با یک تعریف شده اند در نتیجه این همبستگی مثبت نشان دهنده یک رابطه مثبت است یعنی کارکنان غیررسمی دارای فرسودگی شغلی بالاتری نسبت به کارکنان رسمی هستند. در واقع نوع استخدام افراد و وجود امنیت شغلی کمتر یا بیشتر میان افراد در ایجاد استرس و فشار بر روی افراد اثر مستقیم دارد.

۵. بحث و بررسی

با توجه به نتایج حاصل از بررسی فرضیه اهم درخصوص بالاتر بودن میزان فرسودگی شغلی کارکنان اجرایی نسبت به کارکنان ستادی دلایل ذیل قابل توجه هستند.

پرسنل اجرایی در ارتباط مدام با مشتریان هستند و گاه بایستی از عهده ارباب رجوعان خسته، ناراضی یا عصبانی برآیند. با توجه به اینکه شرکت پست به عنوان یک شرکت واسطه میان سازمانها و ارگانهای مختلف (از جمله ثبت احوال درخصوص ارائه مدارک کد ملی، نظام وظیفه، آموزش و پرورش درخصوص تاییدیه تحصیلی، شرکت نفت درخصوص توزیع کارت سوخت، بسیج اقتصادی در خصوص توزیع کالاپرگ و ...) عمل می کند گاه تاخیرات انجام شده از سوی سازمانها یا بعضا سهل انگاری سازمانها و هر گونه بی نظمی در انجام امور بایستی توسط کارکنان پست توجیه شود و همین مساله تنش زیادی میان کارکنان و مشتریان ایجاد می نماید.

۲- با توجه به نتایج بدست آمده در ایجاد نمرات بالاتر در بعد خستگی عاطفی کارکنان اجرایی نسبت به کارکنان ستادی، این امر به حجم بالای کاری در این گروه و تنوع سرویس های ارائه شده و نیز درگیری مستقیم با ارباب رجوعان و وجود تنش هایی ناشی از این امر برمی

گردد. در بعد خستگی عاطفی کارکنان اجرایی با کسب میانگین نمره ۲۸/۷۴ در وضعیت بسیار نگران کننده بودند و کارکنان ستادی با کسب میانگین ۲۲/۸۳ در وضعیت متوسط در خصوص میزان فرسودگی شغلی بودند، یعنی آستانه ابتلا به فرسودگی شغلی. در فرضیه اخص دوم یعنی تأیید بالاتر بودن نمرات مسخ شخصیت کارکنان اجرایی نسبت به کارکنان ستادی نیز در واقع به نوع شغل این کارکنان بر می گردد. با توجه به ارتباط زیاد کارکنان اجرایی با مشتریان و اینکه دائماً بایستی مشغول به پاسخ گویی به آنها باشند این مساله منجر به ایجاد رفتار سرد در این افراد با سایرین شده و دائماً علاقه مند به دوری جستن از دیگران و شلوغی جمعیت هستند و گاهی در این کارکنان رفتار خصمانه در ارتباط با مشتریان و حتی همکاران بروز می نماید. و این نشانه بروز بعد مسخ شخصیت در این کارکنان است بر خلاف آنها کارکنان ستادی از آنجایی که با مشتریان بعضاً خشمگین و یا ناراضی مواجه نیستند کمتر در معرض ابتلا به این بعد از فرسودگی شغلی هستند.

علت عدم وجود رابطه معنادار نمرات حاصل از بعد فقدان موفقیت فردی در گروه اجرایی نسبت به ستادی به دلایل ساختاری و مسائل مدیریت منابع انسانی بر می گردد. با توجه به اینکه شرکت پست یکی از شرکتهای تابعه وزارت ارتباطات و فناوری اطلاعات است پرسنل این شرکت دائماً خود را با سایر شرکتهای تابعه از جمله مخابرات و ارتباطات سیار مقایسه نموده و با توجه به اینکه پرداختی های این پرسنل کمتر از شرکتهای فوق الذکر است، حس بی ارزشی و عدم کفایت و ندیده شدن ارزش کار آنها در میان کل پرسنل تقویت می شود. یعنی آنها احساس می کنند با توجه به تلاش بیشتر دستمزد کمتری را دریافت می نمایند و میان هر دو گروه ستادی و اجرایی امتیازات بالایی در خصوص این بعد دیده شده است. در بعد مسخ شخصیت و کفایت فردی به ترتیب نمرات بالاتر از حد مجاز و پایین تر از حد مجاز در هر دو گروه بدست آمد. با توجه به اینکه هر دو گروه مبتلا به فرسودگی شغلی تشخیص داده شدند لیکن میانگین نمرات، نشاندهنده فرسودگی شغلی بالاتر در کارکنان اجرایی بود.

در ادامه تجزیه و تحلیل رابطه برخی متغیرهای جمعیت شناختی مانند وضعیت تاهل، میزان تحصیلات، سابقه کار و نوع استخدام را با پدیده فرسودگی شغلی میان کارکنان سنجیدیم.

نتایج حاصله از سوال اول حاکی از وجود رابطه مثبت میان وضعیت تاهل و فرسودگی شغلی بود در واقع می توان پی برد افزایش مسئولیت افراد در زندگی شخصی و ایجاد مشغله فکری و استرس های ناشی از مساله روزمره خانوادگی در کنار مسائل و مشکلات کاری وضعیت سلامتی فرد را در بروز پدیده فرسودگی شغلی تقویت می نماید. در واقع در خانم های متأهل به خصوص افرادی که مسئولیت مادر بودن را نیز عهده دار هستند، بروز خستگی مفرط ناشی از کار در خانه و در بیرون از خانه امکان ابتلا به پدیده فرسودگی شغلی را نسبت به کارکنان مجرد افزایش می دهد.

نتایج حاصل از سوال دوم در خصوص وجود رابطه قوی منفی میان میزان تحصیلات و فرسودگی شغلی بود. در واقع با افزایش میزان تحصیلات، افراد کمتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی هستند. این نشان می دهد با افزایش آگاهی و میزان تحصیلات دانشگاهی افراد و آشنایی با خطرات ناشی از کار از جمله پدیده فرسودگی شغلی افراد سعی در کنترل این عارضه خواهند داشت.

در خصوص سوال سوم نیز میان فرسودگی شغلی و سابقه خدمت رابطه ای مشاهده نشد. در واقع در نمونه مورد بررسی بین افزایش سنوات خدمتی یا تازه کار بودن افراد در شغل و پدیده فرسودگی شغلی رابطه قوی مثبت یا منفی دیده نشده است.

در خصوص سوال چهارم نیز بین فرسودگی شغلی و میزان امنیت شغلی رابطه قوی مثبتی دیده شد. این بیانگر این است که افرادی که در شغل خود بیشتر احساس امنیت می کنند و ثبات آنها در آن سازمان بیشتر است کمتر در معرض ابتلا به این پدیده هستند. در واقع عدم وجود امنیت شغلی میان کارکنان قراردادی نوعی استرس در شغل را در این افراد ایجاد می کنند و کم کم این ترس از دست دادن شغل در این افراد به پدیده آزار دهنده در این افراد تبدیل می شود همچنین عدم وجود برابری در امتیازات اختصاص داده شده به کارکنان قراردادی نسبت به کارکنان رسمی و ایجاد تبعیض در پرداختیها این افراد را دائماً در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار می دهند، بطوری که کم کم این گونه افراد احساس می کند کارشان به نحو مطلوب دیده نمی شود و احساس عدم کفایت شخصیت در این افراد تقویت می گردد.

نتیجه گیری

بر مبنای نتایج حاصله از آزمون فرضیه اهم با توجه به اینکه کارکنان خانم اجرایی نسبت به کارکنان خانم ستادی درجات بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می نمایند پیشنهاد می گردد دلایل بروز این عارضه که مهمترین علت آن درگیری با مشتریان ناراضی و تحت تاثیر فشار زمانی در پاسخ گویی بودن است را برطرف نمایند. در واقع توسعه فناوری اطلاعات و امکان دسترسی اینترنتی به سایت سازمانهایی که پست وظیفه فروش و توزیع مرسولات آنها را به عهده دارد از جمله سایت مربوط به ثبت احوال، پلیس +۱۰ جهت آگاهی از سرنوشت مرسولات، منجر به جوابگویی مناسبتر از سوی کارکنان پست خواهد شد و مانع از سردرگمی مشتریان می شود. همچنین پیاده سازی قطعی سیستم صف از جمله راهکارهای کاهش فشار زمانی در پاسخگویی خواهد بود. همچنین با توجه به اینکه درآمد حاصله شرکت پست از طریق بدنه اجرا تأمین می گردد لذا از بین بردن تبعیض در اموری همچون پرداختی های انگیزشی از جمله اضافه کاری و استفاده از

امکانات رفاهی، روحیه و انگیزی بیشتری را در میان کارکنان اجرایی ایجاد می نماید. همچنین ایجاد زمان مناسبی برای کارکنان باجه ای جهت صرف ناهار یا میان وعده در نظر گرفته شود.

منابع

- اتکینسون، ریتا، اتکینسون، ریچارد، سی، اسمیت، ادوارد، داربل، بم، نولن، سوزان، زمینه روانشناسی هیلگارد (۱۳۸۳)، ترجمه محمد نقی براهنی، بهروز بیرشک، مهرداد بیک، رضا زمانی، مهرناز شهرآرای، یوسف کریمی، نیسان گاهان، محمد محی الدین، تهران، انتشارات رشد
- آزاد، حسین، (۱۳۷۸)، روانشناسی مرضی کودک براساس طبقه بندی DSM IV، نشر پازنگ
- استورا، جان (۱۳۷۷) تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن، ترجمه دادستان پریخ، انتشارات رشد، چاپ اول
- اسدی، ج (۱۳۸۲) بررسی رابطه بین هوش هیجانی، فرسودگی شغلی و سلامت روان شرکت ایران خودرو - پایان نامه کارشناسی ارشد - دانشگاه علامه طباطبائی
- آلتمایر، الیزابت ام، راس ارنالد ۰ آر - (۱۳۷۵) استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه پور، تهران، انتشارات سازمان مدیریت صنعتی، زارعی و فرامرزی ۱۳۷۹
- ایران نژاد پاریزی، مهدی، (۱۳۸۲) سازمان و مدیریت از تئوری تا عمل، تهران، موسسه عالی بانکدای ایران؛ چاپ هفتم
- بدری گرگوری، رحیم (۱۳۷۴) سندرم روان شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزمهای مقابله ای، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس
- بدیع، علی، (۱۳۷۷) استرس یا فشارهای روانی در کارکنان، مجله شهراب، شماره ۶۰۷
- بهرامی، کرم (۱۳۸۷) امنیت شغلی، ایمنی و سلامت، دسترسی در سایت www.Moghanaras.com/m.karam-bahrami
- حسینی، اصغر، (۱۳۸۶) روزنامه سلامت نیوز، افزایش استرس شغلی خطر ابتلا به فرسودگی شغلی را کارکنان تشدید می کند، یکم آبان ۱۳۸۶
- جعفری، مرتضی، (۱۳۸۶) راههای مقابله با فرسودگی شغلی، مجله دانشمند شماره ۵۷، سال دوم، ۲۵ آبان ۱۳۸۶
- داورنیا، عظیم، سجادی، سید مصطفی، شرفیان، علی اکبر، احمدی، یحیی، (۱۳۸۲) آشنایی با مبانی پست، چاپخانه شرکت پست جمهوری اسلامی ایران.
- درانی، کمال، لواسانی، مسعود (۱۳۸۲) رابطه رضایت شغلی و فرسودگی شغلی میان مربیان مهدکودک دانشگاه تهران، مجله روانشناسی و علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ۱۵ (دوره جدید)
- دلاور، ع (۱۳۸۳) مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی، انتشارات رشد
- دیماثو، ام رابین، ۱۳۸۲، روانشناسی سلامت (ترجمه سید محمد موسوی اصل، محمدرضا سالاری فر، مسعود آذربایجانی، اکبر عباسی) تهران، انتشارات سمت
- دیویسون، جرالد، نیل، جان، کرینگ، آن، (۱۳۸۷) ترجمه مهدی دهستانی، آسیب شناسی روانی (براساس dsm-iv-tr) نشر ویرایش رابینز، استیفن پی، (۱۳۸۷) رفتار سازمانی، مترجم، پارسایان علی، اعرابی سیدمحمد، انتشارات دفتر پژوهشهای فرهنگی
- رفیع پور، فرامرز، تکنیک های خاص تحقیق، نشر سهامی انتشار، چاپ دوم، ۱۳۸۳
- ساراسون، ایرون جی. - ساراسون، باربارا آر.، (۱۳۸۳) روانشناسی مرضی، مترجمان بهمن نجاریان، محمدعلی اصغری مقدم، محسن دهقانی، رشد،
- ساعت چی، محمود، روانشناسی بهره وری - (۱۳۷۶) نشر ویرایش، صفحات ۳۳۱ الی ۳۵۰
- سرمد، زهره، بازرگان، عباس، حجازی، الهه (۱۳۷۹) روش های پژوهش در علم رفتاری، انتشارات آگاه
- سلطانی، ایرج، (۱۳۸۶)، نقش توسعه منابع انسانی در امنیت شغلی کارکنان، فصلنامه مدیریت، شماره ۱۰۷
- سهرابی، علی (۱۳۸۵) بررسی رابطه هوش هیجانی، فرسودگی شغلی، سلامت روان کارکنان ایران خودرو، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبائی تهران
- شاملو، سعید، (۱۳۸۰)، بهداشت روانی، تهران، انتشارات رشد
- شولر، رندال اس، دولان، شیمون ال، (۱۳۷۷) ترجمه طوسی محمد علی، صائبی محمد، مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، تهران، مرکز آموزش مدیریت دولتی
- ظهوری، قاسم، (۱۳۷۸) کاربرد روشهای تحقیق علوم اجتماعی در مدیریت، انتشارات میر، تهران، ص ۱۴۵



- عباس زادگان . سيد محمد (۱۳۷۷) مباحث کاربردی در مدیریت منابع انسانی ، تهران ، انتشارات سوره
- عباس زادگان . سيد محمد (۱۳۸۱) مدیریت بر سازمان های ناآرام – کوپر
- علوی . سيد امین اله ، (۱۳۸۰) فشارهای عصبی و روانی در سازمان ، مجله مدیریت دولتی ، دوره جدید ، شماره ششم
- فیلیان ، عماد ، (۱۳۷۱) بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای پرستاران ، پایان نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری ، دانشگاه تربیت مدرس
- قاسملو ، جواد ، (۱۳۸۶) رابطه هوش هیجانی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی مدیران شهرستان خدابنده ، پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه پیام نور ،
- کشانی . عباس ، (۱۳۷۹) ، بررسی رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان کودکان عقب مانده ذهنی آموزش پذیر شهر تهران ، پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه تهران
- کمالی . محمد – (۱۳۸۶) فرسودگی شغلی در سازمان آموزش پرورش استثنایی شهر یزد – مقاله – استادیار دانشگاه علوم پزشکی ایران . // www.Mkamali.com/kamali/ppt/burnour-yazd.ppt
- کوپر . کاری – ال ، (۱۳۷۳) فشارهای روانی و راههای شناسایی و مقابله با آن ، ترجمه مهدی قرچه داغی و ناهید شریف زاده ، تهران ، انتشارات رشد
- کوپر ، کاری ، البطوی ، مصطفی ، کالیمو ، رایجا ، (۱۳۸۴) ترجمه براهنی محمد تقی ، مدیریت عوامل روانی اجتماعی محیط کار ، نشر رسانش ، چاپ دوم
- لوتانز . فرد ، (۱۳۷۰) رفتار سازمانی ، ترجمه سرمد غلامعلی ، تهران ، انتشارات سازمان برنامه ریزی آموزش عالی
- مازلو . آبراهام (۱۳۶۷) انگیزش و شخصیت ، ترجمه احمد رضوانی ، مشهد ، انتشارات آستان قدس رضوی
- منجمی . محمد علی (۱۳۸۳) نگاهی به پست ایران در مقابل پست های کشورهای صنعتی و پیشرفته جهان ، انتشارات بازتاب
- منجمی . محمد علی (۱۳۸۶) مشتری مداری در پست ، انتشارات مرکز آموزش شرکت پست ؛ چاپخانه شرکت پست
- موسوی اصل . سيد مهدی ، (۱۳۸۰) روانشناسی سلامت ، نشر پژوهشگاه حوزه و دانشگاه
- مومنی . حمید ، (۱۳۸۶) ، بررسی مقایسه ای فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش خدمات درمانی و آموزش دانشگاههای علوم پزشکی اراک و دانشگاههای آزاد اسلامی واحد اراک و ساوه // arak.mu.ofis.ir
- مهاجر . مهدی ، ۱۳۷۹ ، بررسی ارتباط بین ویژگیهای شخصیتی ، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش پرورش شهر تبریز ، پایان نامه کارشناسی ارشد ، دانشگاه تبریز
- مهرزاد (۱۳۸۷) سایت قصر نیوز ، ۱۴۱۶ – Qasrnews.blogfa.com/post
- مینوچین . سالوادور ، فیشمن . اچ چالرز (۱۳۸۱) فنون خانواده درمانی ، ترجمه بهاری فرشاد ، سیا فرح ، تهران ، انتشارات رشد
- وارد . جین کران ول ، (۱۳۷۳) ، غلبه بر استرس ، ترجمه بابک «مهر آیین» ، مشهد ، انتشارات جاودان خرد .
- هارگریوز . جرالند ، (۱۳۸۷) مدیریت استرس ، ترجمه مقدمی پور مرتضی ، موسسه کتاب مهربان نشر ، چاپ دوم
- هومن . حیدرعلی ، (۱۳۸۰) داده های چند متغیری در پژوهش های رفتاری ، تهران ، نشر پارسا
- یوزباشی . زهرا (۱۳۸۳) – بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران زن مدارس متوسطه شهر تهران – پایان نامه کارشناسی ارشد – استاد راهنما دکتر ناظرزاده کرمانی – دانشگاه الزهرا –

Abel . M.H, Sewell . J , (۱۹۹۹), *Stress and burnout in rural and urban secondary school teachers . The journal of educational research* , vol ۹۲۰ . iss ۵۰۲۸۷-۲۹۵

Aholo . Kirsi , Honkonen . Teija, isometsa. Erkki , Kalimo. Raja , Nykyri, Aromaa.Arpo, Lonnqvist. Jouko , (۲۰۰۵) ,*The relationship between job – related burnout and depressive disorders- results from the finnish Health ۲۰۰۰ study . Journal of affective disorders* ۸۸,۵۵-۶۲

Atkinson , W , (۲۰۰۰), *When stress won't go away . HR magazine* , ۱۳۹-۱۳۹ (۱۲) - ۴۵

Aholo . Kirsi , Honkonen . Teija, isometsa. Erkki , Kalimo. Raja , Nykyri, Aromaa.Arpo, Lonnqvist. Jouko , (۲۰۰۵) ,*The relationship between job – related burnout and depressive disorders- results from the finnish Health ۲۰۰۰ study . Journal of affective disorders* ۸۸,۵۵-۶۲

Baron , R , (۱۹۹۹) ,*The emotional quotient inventory (eq-1) a measure of emotional intelligence . Toronto , Canada : multi – health systems .*

Beck . J . C , Raw Lins R . P , Williams . S.R , (۱۹۸۸) , *Mental Health Psychiatric nursing Washington D.C Mosby company*



- Canon , W.B. (۱۹۲۹), *Bodily changes in Spain, hunger, fear and rage; An account of recent research in to the function of emotional excitement* (۳rd ed) New York appleton – century – crofts
- Cherniss C. (۱۹۸۰), *Staff burnout: Job stress in the human services*. Beverly Hills, CA. Sage
- Cherniss C. (۱۹۹۰) *Beyond burnout*. New York, Routledge
- Cohen.S, Doyle.W.J, Baum .A, (۲۰۰۶), *Socioeconomic states is associated with stress hormones*. *Psychosomatic medicine*. vol ۶۸. pp. ۴۱۴-۴۲۰
- Cooper, C.L., Davidson, M.J., Robinson, P. (۱۹۸۰), "Stress in the police service", *Journal of Occupational Medicine*, Vol. ۲۴ No. ۱, pp. ۳۰-۶.
- Cooper, C. L., Aguilar-Vafaie, M. E. (۲۰۰۱), *A comparative study of perceived job stressor sources and job strain in American and Iranian managers*. *Applied Psychology: An International Review*, ۵۱
- Dubrin . Andrew j. (۱۹۸۸), *Human relations : A job oriented approach* (۴rd ed) copy right . ۱۹۸۸. printice – Hall, inc
- Farber. B. A. (۱۹۸۴), *Teacher burnout: Assumptions, myths and issues*. *Teachers College Record*, ۸۶(۹), ۳۲۱-۳۳۸
- Feldman.P.J , Choen . S , Hamrick . N. (۲۰۰۴) , *Psychological stress , appraisal emotion and cardiovascular response in a Public speaking task* . *Psychology and Health* . vol ۱۹, pp. ۳۲۳-۳۶۸
- Freadenberger.J.J. (۱۹۷۰), *The staff burnout syndrome in alternative institution* . *psychiatry , theory, research and practice* . vol ۱۲. No. ۱
- Gibson Donna M , mayers Jain E . (۲۰۰۶), *Perceived stress , wellness and mattering , journal of college student development*
- Golembiewski R T. Munzenrider R. Stevenson J. ۱۹۸۶ , *Stress in organizations* . New York . Praeger
- Golmeman, (۱۹۹۸), *Working with emotional intelligence* . New york , Bantom physical activity and parent invironment , central state university . New Britain .
- Greenberg. Jerald , Baron. Robert. A . (۲۰۰۰) *behavior in organization* (۳rd ed) . copy right . ۲۰۰۰. by prentice – Hall.inc
- Grossi, Giorgio- perski, Aleksander- Ekstedt, Mirijam – Johnsson , Thorbjorn – lindstrom , Morie –Holm , Karin ; (۲۰۰۰) . *The morning salivary cortosol in burnout* . *Journal of psychosomatic research* ۵۹, ۱۰۳-۱۱۱
- Hobfoll. S. E. (۱۹۹۳), *Technology of stress* , published by Taylor & Francis group
- Holmes, T, H. rahe, R.H (۱۹۶۷), *The social readjustment ratings scal*. *Jornal of psychosomatic research* . ۵۹, ۱۶۱-۲۰۰
- Martin. T. (۲۰۰۰), *Job stress and satisfaction among nerses; "Individual differences"* , *stress medicine: vol. ۱۶*, pp. ۷۷-۸۹
- Maslach. C. (۱۹۸۱), *The measurement of experienced burnout* *Journal of occupational behaviour* vol. ۲, ۹۹-۱۱۳
- Maslach. C, Jakson . S.E (۱۹۹۳), *Manual of the Maslach burnout Inventory* (۳rd Ed) Palo Alto: consulting Psychologist press Inc
- Maslach. C, Leiter, M.P. (۱۹۹۷), *The truth about burnout , how organizations cause personal stress and what to do about it* . Jessey – Bass: New York
- Mayer , Salovey, (۲۰۰۲), *Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality* . *journal of personality assessment* ۷۹ (۲) , ۳۰۶-۳۱۵
- Nyklicek. I , Pop .V.J. (۲۰۰۰) , *Past and familiar depression predict current symptoms of professional burnout* . *journal of affective disorders* ۸۸, ۶۳-۶۸
- Piko .F , Bettina ; (۲۰۰۶) , *Burnout , Role Confilict , Job satisfaction and sychosocial health among Hungarian health care staff; A questionnaire survey* . *international journal of nursing studies* ۴۳, ۳۱۱-۳۱۸
- Poesen. D. (۲۰۰۲), *Stress Management for physician and patient* . [http// www. Mental health . com/ mag / ps ۱- str . html](http://www.Mental.health.com/mag/ps%20str.html)
- Salinas. Moises , (۲۰۰۴) , *Teacher stress and burnout and the rule of physical activity and parent involmnet*.
- Simmons.K. (۲۰۰۱), *Emotional intelligence what smart manager know*. *Executive, update, greater, washing society of association executives available* [http// www. Gwsas.org / executive update / ۲۰۰۱](http://www.Gwsas.org/executive%20update/۲۰۰۱)



Seligman .M.E, Peterson. C, (۱۹۸۸) *Explanatory style as a risk factor for illness , cognitive therapy an research* , ۱۲, ۱۲۹-۱۳۲

Selye . H, (۱۹۷۶), *Stress of life* , New York , MC Grow Hill .pp . ۹۴

Schaufeli .W.B , Maslach . C, Marek .T , (۱۹۹۴) . *professional burnout ; Recent development in theory and research* (۳rd ed) .Washington .Taylor & Francis

Shirom A , Hobfoll S.E .(۱۹۹۳) , *stress and burnout in work organizations ; In Golembiewsky RT . Hand book of organization behavior* . ۳rd ed . New York Dekker . pp ۴۱-۶۱

Watson.B.J, (۱۹۱۳) . *Psychology as the behaviorist views it* . *Psychological Review* , ۲۰ , ۱۵۸, ۱۷۷

پي نوشت

^۱ - Burnout

^۲ -fight or flight

^۳ -Bardley

^۴ -Freudenberger

^۵ - Maslach Burnout Inventory (MBI)

^۶ -emotional exhaustion

^۷ -depersonalization

^۸ -reduced personal accomplishment

^۹ -Internal Consistency

^{۱۰} -test-retest

