

بررسی متغیرهای پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی در کارکنان پایور آجا

سید حسین آتشی^۱

دکتر اسکندر فتحی آذر^۲

دکتر منصور بیرامی^۳

دکتر تورج هاشمی^۴

چکیده

به منظور بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان، نمونه‌ای با حجم ۳۰۰ نفر از کارکنان ارتش ج.ا.ا. به صورت خوشه‌ای انتخاب گردیدند. پژوهش حاضر از نوع همبستگی بوده و برای اندازه‌گیری متغیرهای آن، از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک^۵ (که سه جنبه از فرسودگی شغلی شامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی را بررسی می‌نماید) و پرسشنامه محقق ساخته‌ای که در برگرفته چهار عامل جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی به عنوان عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان که پس از اطمینان از اعتبار و روایی آنها استفاده گردید.

پس از جمع‌آوری پرسشنامه‌ها و داده‌پردازی، داده‌های معتبر از طریق نرم‌افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند که نتایج حاصل به شرح زیر است:

۱ - دانشجوی دکتری روانشناسی تربیتی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز

۲ - استاد دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز

۳ - استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز

۴ - استادیار دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه تبریز

میزان فرسودگی شغلی کارکنان و مؤلفه‌های آن (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی) با عوامل جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. تحلیل رگرسیون همزمان نشان داد که ۲۸.۴ درصد از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان به وسیله عوامل چهارگانه (عوامل جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی) تبیین و از بین این عوامل، شرایط محیط کار و تعهدات فردی بیشترین تأثیر را داشته‌اند.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس عدم موفقیت فردی، جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل، تعهدات فردی



مقدمه

اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست؛ زیرا شغل علاوه بر اینکه وسیله تأمین هزینه‌های زندگی است، ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی - روانی فرد داشته و زمینه‌ساز رضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او می‌باشد.

بدیهی است نقش‌های سازنده‌ای که برای شغل متصور است، منوط به این است که اولاً خصوصیات شغل، متناسب با خصوصیات فرد شاغل بوده و ثانیاً فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی داشته باشد. به عبارت دیگر فرد، حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه نماید. گاه ممکن است بر اثر عوامل مختلف، فرد نسبت به شغلش احساس خستگی و دلزدگی کند که به تبع آن، کارایی و اثربخشی او کاهش می‌یابد و این نقصان کارایی به نوبه خود، خستگی و دلزدگی بیشتر را سبب می‌شود. بدیهی است که ماهیت برخی از مشاغل ایجاب می‌کند که شاغلان آن مشاغل، بیشتر در معرض استرس، خستگی و فرسودگی شغلی قرار گیرند (نیری، ۱۳۷۹).

بی‌تردید بسیاری از مشاغل، فشارزا می‌باشند، اما عموماً کارکنان سازمان‌ها می‌دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیب‌های آن مصون بمانند. لیکن بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ضعیف، دائماً احساس تنش می‌کنند. احساس دایمی فشار، اثرات آسیب‌زای چندی را بر جای می‌گذارد که در نهایت به سندرم فرسودگی شغلی^۱ منجر می‌شود.

در این زمینه دیک^۲ (۱۹۹۲) معتقد است وقتی فرد در معرض تنیدگی‌های طولانی و مداوم محیط کار قرار می‌گیرد، اگر قادر به تطبیق خود نباشد، دچار فرسودگی شغلی می‌شود. از این رو، محیط کار و تنیدگی‌های ناشی از آن در ایجاد فرسودگی مؤثر بوده

1- Syndrome burnout

2- Dick

و مشاغل پرمسئولیت، فشار کاری، عدم حمایت مسئولان از عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی هستند (رفیعی، ۱۳۷۲).

مبانی نظری پژوهش

پدیده فرسودگی شغلی، به عنوان عملکرد ناشی از استرس، از طریق عوامل فردی و شغلی ایجاد می‌شود. عوامل فردی که زیرساز مفهوم فرسودگی شغلی هستند، شامل شخصیت، روش‌های مقابله‌ای، استرس‌های فعلی زندگی و وضعیت حمایتی هستند. برای مثال، عقیده بر این است که افراد مستعد فرسودگی شغلی افرادی تلقین‌پذیر، حساس، آرمانگرا، مهربان و از طرفی دیگر مضطرب و بسیار حساس در برابر تعریف و تمجید دیگران می‌باشند. از عوامل شغلی نیز می‌توان فشار کاری بیش از حد، عدم کنترل، کار در محیط بدون حمایت، محدودیت فرصت‌های شغلی برای ارتقا، ابهام در نقش، عدم امنیت شغلی و بالاخره کارهای خودکار را به عنوان استرس‌های شغلی که موجب بروز فرسودگی شغلی می‌گردند، می‌توان نام برد (پيامی بوساری، ۱۳۷۴).

تحقیقات نشان داده است که فرسودگی شغلی با تنیدگی شغلی ارتباط تنگاتنگ دارد (براون، ۱۹۹۹). فرسودگی شغلی همیشه با افسردگی همراه است و شخص در ارتباط با همکاران محل کار و یا بستگان دچار منفی‌بافی و یا حتی دشمنی می‌شود. شایع‌ترین علائم فرسودگی در کارکنان عبارتند از: غیبت از کار، تأخیر مکرر، دردهای روان‌تنی نظیر سردرد، ناراحتی معده و سرگیجه و همچنین اختلاف بین همکاران، تقاضای انتقال به جای دیگر، برخورد با دیگران، انجام کار با اجبار و در نهایت ترک حرفه.

معمولاً حقوق‌دانان، افراد شاغل در خدمات درمانی، نظامیان - به ویژه در شرایط اضطراری مانند آماده باش‌ها - و سایر مشاغل خدماتی دائماً در معرض خطر فرسودگی شغلی هستند. مدیران و کسانی که ساعات کار طولانی دارند و بازخورد کمی از کار خود دریافت می‌کنند، نیز از فرسودگی شغلی مصون نیستند. امروزه درصد زیادی از

خانواده‌های تک‌والدینی نیز از فرسودگی رنج می‌برند؛ زیرا مجبورند دو شغل تمام وقت برگزینند. از دیگر افرادی که در معرض فرسودگی شغلی هستند، افراد کمال‌گرا و ایده‌آلیست‌ها می‌باشند. این افراد احساس می‌کنند که کار زیادی برای انجام دارند. پرسنل حرفه‌های خدماتی نیز از فرسودگی رنج می‌برند؛ زیرا ساعت کار محدودی نداشته و دائماً کار خود را به منزل می‌برند (براون، ۱۹۹۹).

اسپکتور^۱ (۲۰۰۰) معتقد است که مفهوم فرسودگی، اساساً برای توضیح واکنش متخصصان حرفه‌هایی مانند روان‌درمانگران و مددکاران ایجاد شده است. هر چند نخستین پژوهشگران فرسودگی شغلی معتقدند که فرسودگی شغلی نتیجه کار شدید با افراد است. به تازگی نیز این اعتقاد ایجاد شده است که افراد در هر نوع شغلی حتی در مشاغلی که ارتباط کمی با مردم دارند، در معرض خطر فرسودگی شغلی قرار دارند. انجمن مدیریت آمریکا اذعان نموده تعداد آمریکایی‌هایی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند، در طی چند سال گذشته تقریباً دو برابر شده است:

۳۶٪ از کارگران احساس می‌کنند که انرژی آنها در پایان روز به آخر رسیده است؛
۲۸٪ از کارگران در پایان روز هیچ انرژی و توانی برای لذت بردن از جو خانواده خود ندارند؛

۲۶٪ از کارگران اغلب احساس می‌کنند که تسلط کارشان دچار بی‌عاطفگی شده‌اند و هیچ‌انگاشان ته کشیده است؛

۲۵٪ از کارگران اغلب احساس استرس و عصبی بودن می‌کنند.
با توجه به مطالب ذکر شده، می‌توان بیان نمود که فرسودگی شغلی فرآیندی روانشناختی است که از الگوی تعامل ناسالم بین فرد و محیط در درازمدت ناشی می‌شود (بلوکر^۲، ۲۰۰۰).

مازلاک و جکسون^۳ (۱۹۸۱-۶) فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌دانند

که ترکیبی از تحلیل عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و موفقیت فردی^۳ کاهش یافته، است. تعریف از یک نظریه مشتق نشده، بلکه بر اساس چندین سال کار تحقیقاتی، توسعه یافته است. این تحقیقات شامل مصاحبه، بررسی و مشاهدات میدانی در حرفه‌های گوناگون از جمله کارکنان مراقبت‌های بهداشتی، خدمات اجتماعی، بهداشت روانی، دادگستری و آموزش و پرورش بوده است.

فرویدنبرگر و ریچلسون^۴ (۱۹۸۰) فرسودگی شغلی را حالتی از رنج و محرومیتی می‌دانند که بر اثر روش زندگی و یا روابطی که موفق به کسب ارزش‌های مورد انتظار فرد می‌گردد، عارض می‌شود.

ادلویچ و برادسکی^۵ (۱۹۸۰) این پدیده را به صورت فقدان پیش‌رونده معنویت‌ها، اهداف فردی و به عنوان نتیجه‌ای از شرایط سخت شغلی توصیف کرده‌اند. حالت‌های فرسودگی شغلی عوارض و پیامدهایی را به دنبال دارد که می‌توان از عواقبی همچون غیبت، تأخیر، شکایت‌های مبهم جسمی، تضاد و کشمکش مستمر با محیط و بالاخره ترک خدمت یا تغییر شغل نام برد. در میان پژوهشگران یک توافق کلی در مورد نشانه‌های فرسودگی شغلی وجود دارد که شامل اجزای نگرش هیجانی و جسمی است (پیامی بوساری، ۱۳۷۴).

گیوتز^۶ و همکاران (۱۹۹۸) بیان می‌کنند که فرسودگی شغلی نوعی «کناره‌گیری رفتاری»^۷ است که به صورت تمایل برای ترک شغل آشکار می‌شود. همچنین فرسودگی فرسودگی شغلی با «کناره‌گیری روانشناختی»^۸ همراه است؛ بدین معنی که احساس

-
- 1- Emotional exhaustion
 - 2- Depersonalization
 - 3- Low Personal Accomplishment
 - 4- Friedonberger & Richelson
 - 5- Edelwich & Brodsky
 - 6- Gouts, S
 - 7- Behavioral withdrawal
 - 8- Psychological withdrawal

بی‌ثمری و بی‌فایده‌گی فردی و شخصی در فرد نمایان می‌شود که به وضوح در رفتار شغلی مشاهده می‌شود. افزون بر آن، فرسودگی شغلی موجب می‌شود تا افکار مربوط به ترک شغل با روابط نامناسب با همکاران و نیز مدیریت سازمان همراه شود.

بارت^۱ و همکاران (۱۹۹۷)، در بررسی سازمان‌های توان‌بخشی در آمریکا دریافتند که میانگین استفاده و خروج از شغل برای مدیران ارشد برابر با ۱۸/۳ درصد و ۲۸/۶ درصد برای کارکنان سازمان می‌باشد. داده‌های به دست آمده از این بررسی نشان می‌دهد هزینه‌های واقعی برآورده شده برای استعفا و خروج از کار، بین ۱۲۸۲۱۷ تا ۲۰۱۶۰۰ دلار در سال می‌باشد. این هزینه با کمی احتیاط با هزینه ورشکستگی ناشی از به کارگیری نامناسب کارکنان، بی‌نظمی در سازمان و گسیختگی در برنامه‌ریزی، کاهش روحیه کارکنان و هزینه استخدام کارکنان جدید قابل مقایسه است.

شایعترین علائم فرسودگی شغلی عبارتند از: ناتوانی در تصمیم‌گیری، بداخلاقی و زودرنجی، ناتوانی و خستگی، از دست دادن علاقه به کار، افزایش مصرف سیگار، الکل و کافئین و افسردگی؛ یعنی اگر فرد سه یا چند علامت از علائم فوق را تجربه کند، احتمالاً دچار فرسودگی شده است (براون^۲، ۱۹۹۹). علاوه بر این هیجانات منفی، مشکلات مشکلات درون فردی، مشکلات جسمانی، عملکرد پایین، سوء استفاده از مواد و احساس بی‌هدفی نیز از علائم دیگر فرسودگی شغلی می‌باشد (پاتر^۳، ۱۹۹۹).

فرویدنبرگر (۱۹۷۹) گروه‌هایی را که در معرض ابتلای به فرسودگی شغلی قرار دارند، بدین شرح ذکر کرده است: کارکنان فداکار و متعهد به سازمان و کار^۴، افرادی که که اداره را به عنوان جایگزین بر زندگی اجتماعی به کار می‌برند، افراد با شخصیت سلطه‌طلب^۵ و مدیران تازه‌کار یا مدیرانی که بیش از حد کار می‌کنند^۱ (نیری، ۱۳۷۹).

1- Barret, K
2- Brown
3- Potter
4- The Dedicated and Commute Worker
5- Authoritarian

منابع استرس که علل به وجود آورنده فرسودگی به شمار می‌روند، متعدد هستند و می‌توان عوامل فشارزای فردی (انتظارات، انگیزش)، عوامل فشارزای بین فردی (تماس با مراجعان، روابط با همکاران و مدیران و سرپرستان) و عوامل فشارزای سازمانی (تراکم کاری^۲، مقررات اداری و بروکراتیک و فشار کاری) را نام برد (چرنیس، ۱۹۹۵). محققان مدل‌های مختلفی را برای توجیه فرسودگی شغلی ارائه کرده‌اند. بر اساس نظریهٔ مازلاک فرسودگی شغلی از چند دسته عوامل پیشاینده ناشی می‌شود:

۱- عوامل سازمانی^۳

مازلاک و همکاران (۲۰۰۱) شش عامل سازمانی را در فرسودگی شغلی مؤثر می‌دانند. این عوامل عبارتند از: حجم کار کم یا زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار و تضاد ارزشی بین ارزش‌های محیط کار. البته عوامل سازمانی در پژوهش‌های متعددی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته و بیشترین عواملی که در تحقیقات به آن اشاره گردیده، شامل ابهام نقش^۴، تعارض نقش^۵ و تراکم نقش^۶ است.

در پژوهشی که در سال ۲۰۰۸ از سوی پترسون، دماروتی و برگستروم^۷ در سوئد انجام گرفت، مشخص گردید چهار طبقه‌بندی از فرسودگی (شامل نافرسوده، قطع رابطه، خسته و فرسوده) با ویژگی‌های کار مرتبط بوده و نسبت پاسخ‌دهندگان کج خلق و دارای بیماری در گروه‌های فرسوده در مقایسه با گروه‌های غیرفرسوده بیشتر بود. جالب‌تر اینکه این افراد کسانی بودند که در محیط‌های کاری فاقد آزادی، تصمیم‌گیری و خودمختاری کار می‌کردند.

- 1- Administrators
- 2- Overload
- 3- Organizational Factors
- 4- Role Ambiguity
- 5- Role Conflict
- 6- Role Overload
- 7- Peterson, Demarcate & Bergstrom

۲- انتظارات شغلی^۱

بسیاری از محققان بیان کرده‌اند که هم‌تا بودن انتظارات شغلی اولیه و تجارب شغلی واقعی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان نسبت به شغل‌شان را تعیین می‌کند. مباحث نظری فرسودگی تأکید می‌کند که شیوع انتظارات غیرواقعی شغلی میان کارکنان خدمات انسانی و همچنین عدم تناسب میان انتظارات و واقعیت، یک عامل عمده در ایجاد استرس در آنها است. در کارکنان تازه وارد، دو نوع انتظار به عنوان علل فرسودگی شغلی ذکر شده است: الف) انتظارات موفقیت^۲؛ ب) انتظارات سازمانی^۳.

جواس^۴ (۲۰۰۵) در تحقیق خود با عنوان فرسودگی شغلی در مربیان ورزش مدارس مدارس به این نتیجه رسید که حالت فرا انگیزشی فعالیت‌مدار، به طور قابل توجهی باعث کاهش فرسودگی به میزان ۲۹/۴ درصد می‌شود. حالت تأییدکننده به میزان ۱۹ درصد فرسودگی شغلی را کاهش داده و همچنین حالت خودمدار تا ۲۰ درصد موجب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

۳- عوامل بین فردی^۵

حمایت اجتماعی به عنوان یک منبع کمک کننده در افراد برای مقابله با استرس شغلی مشخص شده است. مفهوم حمایت اجتماعی چنین تعریف شده است: تعادل بین فردی که شامل یک یا چند ویژگی از ویژگی‌های زیر است:

الف) علاقه و وابستگی عاطفی^۶ (دوست داشتن، عشق و همدردی)؛

ب) کمک ابزاری^۷ (کالا و خدمات)؛

- 1- Job Expectations
- 2- Achievement Expectation
- 3- Organizational Expectation
- 4- Jives
- 5- Inter Individual
- 6- Emotional Concern
- 7- Instrument

پ) اطلاعات^۱ (درباره موقعیت)؛

ت) ارزیابی^۲ (اطلاعات مربوط به ارزیابی خود).

پس، حمایت شامل چهار نوع است: حمایت عاطفی، ابزاری، اطلاعاتی و ارزیابی.

حمایت اجتماعی اثرات سه‌گانه‌ای بر فرسودگی شغلی دارد:

الف) اثر مستقیم از طریق کاهش سطوح استرس مربوط به شغل؛

ب) از طریق بهبود سلامت جسمانی و روانی؛

پ) یک اثر میانجی، واسطه‌ای و غیرمستقیم که تأثیر بررسی رابطه فرسودگی -

استرس زای شغلی است (نیری، ۱۳۷۹).

وستمن و همکاران^۳ (۲۰۰۱) در پژوهشی با عنوان «عدم امنیت شغلی و انتقال

فرسودگی شغلی در زوجین»، با بررسی ۹۸ زوج به این نتیجه رسیدند که فرسودگی

شغلی با عدم امنیت شغلی، خویشتن‌داری و رفتار اجتماعی در رابطه است.

۴- عوامل درون فردی^۴

ویژگی‌های شخصی افراد می‌تواند به عنوان زمینه‌ساز فرسودگی شغلی عمل کند. در

بسیاری از تحقیقات تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بررسی شده است. این ویژگی‌ها شامل

سرسختی روان‌شناختی^۵، عزت نفس پایین^۶، همدردی^۷، منبع کنترل بیرونی^۸، سبک

اسنادی^۹ و تفاوت‌های فردی در انتظارات مربوط به شغل است که با فرسودگی شغلی

1- Information

2- Appraisal

3- West man & et.al

4- Intra Personal Factors

5- Psychological hardiness

6- Low self-esteem

7- Empathy

8- External Locus of Control

9- Cognitive Style

مرتبط است (رفیعی، ۱۳۷۲). در این زمینه بیکر و همکاران^۱ (۲۰۰۷) در تحقیق خود نشان داده‌ند که منابع مشخصی که جنبه‌هایی از خود فرد می‌باشند و شامل ویژگی‌هایی مانند خوداتکایی، اعتماد به نفس و خوش‌بینی می‌شوند، نیز می‌توانند پیش‌بینی کننده مناسبی برای کاهش استرس ناشی از کار باشند.

کارکنان دارای مشاغل نظامی با قرار گرفتن در محیط‌های نظامی لزوماً می‌بایست یکسری از رفتارهای فردی خود را نادیده بگیرند. از این رو نخستین منبع تعارض، با منع رفتارهای فردی در آنها بروز می‌کند و در صورت مواجهه نادرست با آن، موجب فشارهای مختلف روانی می‌شود. بنابراین در حالی که رویه نظامیگری لزوماً به شکل منع رفتارهای فردی است، مدیریت بهره‌وری نیز مستلزم در نظر گرفتن شرایط روحی و روانی فرد است؛ بنابراین در این میان تضادی بین مدیریت نظامی به شکل تعریف شده و مدیریت بهره‌وری به شکل مطلوب ایجاد می‌گردد. هر چه نظامیگری باید‌ها و نیاید‌های بیشتری داشته باشد، وضعیت روانی افراد نیز (که در فعالیت‌های آنها منعکس است) بیشتر به شکل منفی بروز می‌کند. بنابراین برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در محیط‌های نظامی لازم است تدابیری اندیشیده شود تا ضمن حفظ رویه نظامیگری - که اصل اولیه فعالیت نظام است - وضعیت روانی نیروهای انسانی نیز بهبود یابد (قربان‌زاده، ۱۳۸۴).

در این راستا بررسی سوابق مراجعات پزشکی کارکنان در سال‌های اخیر نشان می‌دهد، مراجعاتی که صرفاً به علت فشارهای روحی و روانی و اضطراب و استرس صورت گرفته، نسبت به گذشته افزایش سه تا چهار برابری داشته و به تأثیر از همین عامل، از حدود سه سال پیش ایجاد مراکز روان‌پزشکی و مشاوره ضرورت پیدا کرده است (محمدی، ۱۳۸۴).

با عنایت به مطالب بالا در خصوص شرایط حاکم بر محیط‌های سازمانی، این

مقاله در صدد دستیابی به پاسخ سؤال زیر به عنوان سؤال اصلی تحقیق می‌باشد:

«آیا بین عواملی نظیر جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغلی و تعهدات فردی حاکم بر محیط کار کارکنان پایور آجا و فرسودگی شغلی آنان رابطه‌ای وجود دارد؟»

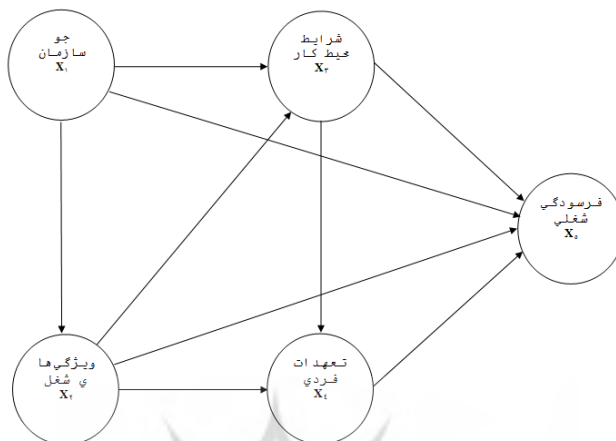
با توجه به سؤال بالا، در این مقاله محقق به دنبال دستیابی به اهداف مشروح زیر است: تعیین میزان رابطه جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغلی و تعهدات فردی با فرسودگی شغلی کارکنان پایور آجا؛

تعیین سهم عوامل چهارگانه فوق در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان پایور آجا؛ شناسایی اثرات مستقیم و غیرمستقیم هر یک از عوامل یاد شده بر فرسودگی شغلی کارکنان پایور آجا.

با نگرش به توضیحات اخیر و مطالب عنوان شده در مبانی نظری پژوهش درباره عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان و با توجه به نقش و اهمیت جو سازمانی حاکم بر نیروهای نظامی و اثرات غیر قابل انکار آن بر سایر جنبه‌ها، فرض اصلی پژوهش حاضر آن است که جو سازمانی نه تنها به طور مستقیم بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارد، بلکه بر روی متغیرهایی نظیر ویژگی‌های شغل، شرایط محیط کار و تعهدات فردی نیز اثرگذار بوده و متغیرهای اخیر به گونه‌ای نقش میانجی ایفا می‌نمایند. بنابراین مدل پیشنهادی زیر برای ارتباط متغیرهای جو سازمانی، ویژگی‌های شغل، شرایط محیط کار و تعهدات فردی با فرسودگی شغلی در مقاله حاضر ارائه گردیده است:

نمودار شماره ۱: الگوی پیشنهادی برای ارتباط متغیرهای جو سازمانی، ویژگی‌های شغل، شرایط محیط کار و

تعهدات فردی با فرسودگی شغلی



روش تحقیق

طرح پژوهش: طرح پژوهش حاضر، با توجه به ماهیت موضوع و اهداف تحقیق از نوع تحقیقات همبستگی است.

جامعه و نمونه آماری: جامعه آماری تحقیق حاضر در برگیرنده کلیه کارکنان پایور ارتش ج.ا.ا است که بر اساس کتابچه سالانه میلیتاری بالانس^۱ (۲۰۰۵-۲۰۰۴: ۱۲۴) تعداد آنان، ۲۰۲ هزار نفر برآورد گردیده است. در تحقیق حاضر، تعداد ۳۰۰ نفر از کارکنان با روش نمونه‌گیری خوشه‌ای انتخاب و به عنوان اعضای نمونه آماری مورد آزمون قرار گرفتند.

ابزارهای پژوهش

پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک: این پرسشنامه که شامل ۲۲ گویه می‌باشد، در سال ۱۹۸۲ به وسیله مازلاک^۱ و همکارانش برای سنجش فراوانی و شدت فرسودگی شغلی افراد شاغل در حرفه‌های مختلف به ویژه حرفه‌های مربوط به خدمات انسانی و بر اساس خودارزیابی آزمودنی‌ها تهیه گردید. ابزار یاد شده، سه جنبه از فرسودگی شغلی شامل احساس تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی را بررسی می‌نماید. درجه‌بندی این پرسشنامه بر اساس معیار درجه‌بندی لیکرت دارای دو نوع دستورالعمل می‌باشد:

این شیوه تعداد دفعاتی را که احساس فرسودگی شغلی در جنبه‌های سه‌گانه تجربه شده است، در برمی‌گیرد؛ هرگز (۰)، چند بار در سال (۱)، یک بار در ماه (۲)، چندبار در ماه (۳)، یکبار در هفته (۴)، چندبار در هفته (۵) و هر روز (۶).

دستورالعمل شدت: این شیوه میزان شدتی را که آزمودنی در مورد هر یک از ابعاد فرسودگی احساس می‌کند، در برمی‌گیرد؛ هرگز (۰)، خیلی کم (۱)، کم (۲)، متوسط (۳)، متوسط به بالا (۴)، شدید (۵) و خیلی شدید (۶).

مازلاک و جکسون^۲ (۱۹۸۵) گزارش کرده‌اند، پاسخ آزمودنی‌ها بر اساس شیوه شدت و فراوانی به صورت خیلی بالایی همبستگی دارند. مازلاک و جکسون پیشنهاد می‌کنند که بهتر است از روش فراوانی استفاده شود (عبدی، ۱۳۷۳). لازم به توضیح است در این پژوهش میزان فرسودگی نمونه مورد مطالعه بر اساس دستورالعمل شدت سنجیده شده است.

روایی^۳ ابزار اندازه‌گیری: پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک که به منظور سنجش

1- Maslach, Christina

2- Jackson

3- Validity

میزان فرسودگی شاغلان حرف خدمات انسانی تدوین گردیده است، در سطح بسیار گسترده‌ای مورد استفاده می‌باشد و اعتبار آن مورد تأیید قرار گرفته است.

کارسن و همکاران^۱ (۱۹۹۵) پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک را به عنوان بهترین ابزار برای سنجش میزان فرسودگی شاغلان حرفه‌های مختلف معرفی نمودند (عبدی، ۱۳۷۳).

اعتبار^۲ اندازه‌گیری

در پژوهشی که در زمینه میزان فرسودگی شغلی پرستاران جامعه انجام شده است، ثبات درونی برای پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک را در مؤلفه‌های تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی به ترتیب ۰/۸۶، ۰/۶۴ و ۰/۷۷ گزارش نمودند.

در پژوهش دیگری که به وسیله دیوید پروسر^۳ (۱۹۹۶) با عنوان «سلامت روان و فرسودگی شغلی میان کارکنان بهداشت روانی» انجام گرفت، آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی این پرسشنامه به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۷ و ۰/۷۸ گزارش گردید (نیری، ۱۳۷۹).

پرسشنامه محقق ساخته: این پرسشنامه در برگیرنده چهار عامل جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی به عنوان عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان است. هر یک از عوامل چهارگانه فوق شامل چند مؤلفه است. لازم به توضیح است که این مؤلفه‌ها ابتدا از چارچوب نظری و ادبیات پژوهش استخراج گردند، سپس به کارشناسان و صاحب نظران امر ارائه شود و مواردی که در مورد آنها توافق نظر وجود داشت، به عنوان مؤلفه هر عامل برگزیده گردد.

این پرسشنامه به منظور ارزیابی محیط کار به وسیله کارکنان طراحی گردیده و از

1- Carson et al

3-Authenticity

3- David Prosser

آنان خواسته می‌شود، میزان مطلوبیت هر یک از مؤلفه‌های ذکرشده را در محیط کار خود ارزیابی نموده و در طیف مربوط مشخص نمایند.

اعتبار^۱ پرسشنامه محقق ساخته: اعتبار این بخش از پرسشنامه نیز از طریق آلفای کرونباخ^۲ و موازی کردن^۳ محاسبه گردیده و نتایج حاصل از آن در جدول زیر خلاصه شده است:

مقیاس	تعداد	تعداد مؤلفه‌ها	میانگین	واریانس	ضریب
آلفای کرونباخ	۱۸	۲۶	۲/۸۱۳۷	۲۲۴۱/۰	۸۷۳۵/۰
موازی کردن	۱۸	۲۶	۲/۸۱۳۷	۲۲۴۱/۰	۸۶۹۸/۰

یافته‌ها:

جدول شماره ۱، شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق حاضر (فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن شامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی به عنوان متغیر وابسته و جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی به عنوان متغیرهای مستقل) را نشان می‌دهد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1- Reliability
2- Alpha
3- Parallel

جدول شماره ۱: جدول توزیع فراوانی شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

ردیف	نام متغیر	تعداد	دامنه	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس
۱	تحلیل عاطفی	۲۳۳	۵۱	۰	۵۱	۲۳.۵۴	۱۱.۷۹۷	۱۳۹.۱۸۱
۲	مسخ شخصیت	۲۳۳	۲۷	۰	۲۷	۹.۰۵	۶.۰۳۵	۳۶.۴۲۴
۳	عدم موفقیت فردی	۲۳۳	۳۷	۱	۳۸	۱۸.۳۶	۷.۸۰۰	۶۰.۸۳۴
۴	فرسودگی شغلی	۲۳۳	۱۰۴	۵	۱۰۹	۵۰.۹۴	۲۲.۴۹۶	۵۰۶.۰۹۱
۵	جو سازمانی	۲۳۳	۲۷	۷	۳۴	۱۹.۱۹	۴.۷۳۶	۲۲.۴۳۲
۶	شرایط محیط کار	۲۳۳	۱۸	۹	۲۷	۱۸.۳۸	۴.۱۱۳	۱۶.۹۱۸
۷	ویژگی‌های شغل	۲۳۳	۲۳	۶	۲۹	۱۷.۳۹	۳.۸۸۶	۱۵.۱۰۲
۸	تعهدات فردی	۲۳۳	۲۷	۸	۳۵	۲۳.۴۵	۵.۱۶۹	۲۶.۷۲۳

میزان همبستگی بین عامل جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغلی و تعهدات فردی با فرسودگی شغلی کارکنان (و مؤلفه‌های آن) در جدول شماره ۲ نشان داده شده است.

جدول شماره ۲: جدول ضریب همبستگی عوامل چهارگانه با فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن

متغیر وابسته	تحلیل عاطفی	مسخ شخصیت	عدم موفقیت فردی	فرسودگی شغلی
جو سازمانی	-۰.۳۹**	-۰.۳۲**	-۰.۳۳**	-۰.۴۱**
شرایط محیط کار	-۰.۴۵**	-۰.۳۴**	-۰.۴۶**	-۰.۴۹**
ویژگی‌های شغلی	-۰.۴۱**	-۰.۲۹**	-۰.۳۹**	-۰.۴۳**
تعهدات فردی	-۰.۳۵**	-۰.۲۸**	-۰.۴۳**	-۰.۴۱**

($P < 0/01$)

ضرایب مشاهده شده بیانگر رابطه منفی بین متغیر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت فردی) با عوامل جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغلی و تعهدات فردی کارکنان پایور می‌باشد که در سطح ۰/۰۱ درصد معنی دار است ($P < 0/01$). بنابراین هر چهار فرضیه تحقیق مبنی بر رابطه بین متغیرهای یادشده با فرسودگی شغلی کارکنان تأیید گردیده و نتیجه می‌گیریم همراه با بهبود متغیرهای چهارگانه بالا در محیط کار کارکنان، احتمال ابتلای آنها به فرسودگی شغلی و عوارض ناشی از آن کاسته می‌شود و بر عکس.

به منظور بررسی سهم و تأثیر هر یک از چهار عامل جو سازمان، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی بر فرسودگی شغلی کارکنان از ضریب رگرسیون چندگانه استفاده گردید که میزان آن در تحلیل داده‌های تحقیق برابر با $R = 0/545$ است و ضریب تبیین آن نیز برابر با ۰/۲۹۷ است که پس از اصلاح، برابر با ۰/۲۸۴ می‌باشد. این ضریب بدین معنا است که می‌توان ۲۸ درصد از واریانس فرسودگی شغلی کارکنان را به وسیله عوامل چهارگانه جو سازمانی، شرایط محیط کار، ویژگی‌های شغل و تعهدات فردی تبیین نمود.

معنی‌داری R^2 با استفاده از آزمون F نشان می‌دهد ضریب به دست آمده در سطح ($P < 0/01$) معنی دار است.

جدول شماره ۳: شاخص‌های مربوط به تحلیل رگرسیون عوامل چهارگانه بر فرسودگی شغلی کارکنان

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجزورات	مقدار F	سطح معنی‌داری
رگرسیون	۳۴۸۴۵.۰۸۱	۴	۸۷۱۱.۲۷۰	۲۴.۰۵	۰.۰۰۱
باقیمانده	۸۲۵۶۸.۰۷۸	۲۲۸	۳۶۲.۱۴۱		
جمع	۱۱۷۴۱۳.۱۵۹	۲۳۲			

($P < 0/01$)

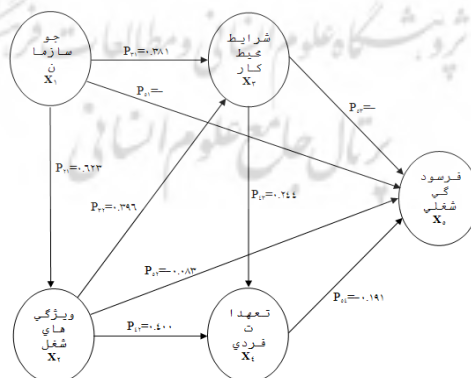
همچنین مقایسه ضرایب بتا نشان می‌دهد که شرایط محیط کار، تعهدات فردی، جو سازمانی و ویژگی‌های شغل و به ترتیب سهم بیشتری در تبیین فرسودگی شغلی کارکنان ایفا می‌کنند که در سطح ($P < 0/01$) معنی‌دار می‌باشد.

جدول شماره ۴: شاخص‌های مربوط به تحلیل رگرسیون عوامل چهارگانه بر فرسودگی شغلی کارکنان

متغیر مستقل	مقدار B	مقدار خطا	میزان Beta	مقدار t	سطح معنی‌داری
مقدار ثابت	۱۱۶.۷۳۷	۶.۹۱۴		۱۶.۸۸۵	۰.۰۰۰
جو سازمانی	-۰.۵۶۷	۰.۳۶۶	-۰.۱۱۹	-۱.۵۴۹	۰.۱۲۳
شرایط محیط کار	-۱.۴۷۲	۰.۴۳۸	-۰.۳۶۹	-۳.۳۶۵	۰.۰۰۱
ویژگی‌های شغلی	-۰.۴۷۸	۰.۴۷۹	-۰.۰۸۳	-۰.۹۹۹	۰.۳۱۹
تعهدات فردی	-۰.۸۳۳	۰.۲۹۹	-۰.۱۹۱	-۲.۷۸۷	۰.۰۰۶

($P < 0/01$)

با عنایت به مدل نظری ارائه شده مبنی بر تأثیر جو سازمان بر شرایط محیط کار، تعهدات فردی و ویژگی‌های شغل و نقش میانجی متغیرهای اخیر بر فرسودگی شغلی کارکنان، اثرات مستقیم و غیرمستقیم آنان از طریق تحلیل مسیر محاسبه گردید که در اینجا نمودار تحلیل مسیر و جداول اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مذکور بر فرسودگی شغلی کارکنان ارائه می‌گردد.



نمودار شماره ۲: نمودار تحلیل مسیر همراه با ضرایب بتا

همان طور که در نمودار شماره ۲ مشاهده می‌گردد، هر متغیر دارای دو اثر مستقیم و غیرمستقیم است که از مجموع آنها اثر کلی به دست می‌آید. توضیح اینکه جو سازمان (X_1) دارای اثر مستقیم بر فرسودگی شغلی (X_5) می‌باشد که میزان آن برابر با ۰/۱۱۹ - است. علاوه بر آن دارای اثرات غیرمستقیمی نیز هست که از مسیرهای مختلف به دست می‌آید. مسیر X_1 - X_2 - X_3 - X_5 یکی از این مسیرها است که دارای اثرات غیرمستقیم می‌باشد. همچنین مسیر X_1 - X_2 - X_3 - X_4 - X_5 نیز مسیر دیگری از اثرات غیرمستقیم است.

جدول شماره ۵: اثرات مستقیم و غیرمستقیم جو سازمان (X_1) بر فرسودگی شغلی (X_5)

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$X_1 - X_5$	-۰.۱۱۹
اثر غیرمستقیم	$X_1 - X_2 - X_5$	(۰.۳۸۱)(-۰.۲۶۹) - ۰.۱۰۲
	$X_1 - X_2 - X_3 - X_5$	(۰.۶۲۳)(۰.۳۹۶)(-۰.۲۶۹) - ۰.۰۶۶
	$X_1 - X_2 - X_3 - X_4 - X_5$	(۰.۶۲۳)(۰.۳۹۶)(۰.۲۴۴)(-۰.۱۹۱) - ۰.۰۱۲
	$X_1 - X_2 - X_5$	(۰.۶۲۳)(-۰.۰۸۳) - ۰.۰۵۲
	$X_1 - X_2 - X_3 - X_5$	(۰.۶۲۳)(۰.۴۰۰)(-۰.۱۹۱) - ۰.۰۴۸
کل اثرات غیرمستقیم		-۰.۲۸
مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم		-۰.۳۹۹

جدول بالا بیانگر اثرات مستقیم و غیرمستقیم جو سازمان (X_1) بر فرسودگی شغلی (X_5) است. همان گونه که مشاهده می‌گردد، اثر مستقیم جو سازمان ۰/۱۱۹- و اثر غیرمستقیم آن، ۰/۲۸- و مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم ۰/۳۹۹- می‌باشد.

برای متغیرهای دیگر مورد مطالعه یعنی شرایط محیط کار، تعهدات فردی و ویژگی‌های شغل همین محاسبات انجام گرفته و در جداول شماره ۶ الی ۸ ارائه شده است.

جدول شماره ۶: اثرات مستقیم و غیرمستقیم ویژگی‌های شغل (X_2) بر فرسودگی شغلی (X_5)

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$X_2 - X_5$	-۰.۰۸۳
اثر غیرمستقیم	$X_2 - X_3 - X_5$	$(-۰.۲۶۹) \times (-۰.۳۹۶) = ۰.۱۰۶$
	$X_2 - X_3 - X_4 - X_5$	$(-۰.۱۹۱) \times (-۰.۲۴۴) \times (-۰.۳۹۶) = -۰.۰۱۸$
	$X_2 - X_4 - X_5$	$(-۰.۱۹۱) \times (-۰.۴۰۰) = ۰.۰۷۶$
کل اثرات غیرمستقیم		-۰.۲۰۰
مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم		-۰.۲۸۳

جدول شماره ۷: اثرات مستقیم و غیرمستقیم شرایط محیط کار (X_3) بر فرسودگی شغلی (X_5)

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$X_3 - X_5$	-۰.۲۶۹
اثر غیرمستقیم	$X_3 - X_4 - X_5$	$(-۰.۱۹۱) \times (-۰.۲۴۴) = ۰.۰۴۷$
مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم		-۰.۳۱۶

جدول شماره ۸: اثرات مستقیم و غیرمستقیم تعهدات فردی (X_4) بر فرسودگی شغلی (X_5)

نوع اثر	مسیر	میزان اثر بر اساس ضرایب بتا
اثر مستقیم	$X_4 - X_5$	-۰.۱۹۱

پس از اینکه اثرات مستقیم و غیرمستقیم همه متغیرها محاسبه گردید، مجموع این اثرات در جدول شماره ۱۰ خلاصه شده است.

جدول شماره ۹: مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم متغیرهای مستقل بر متغیر وابسته (فرسودگی شغلی (X₅)).

متغیرهای مستقل	اثرات غیرمستقیم	اثرات مستقیم	مجموع اثرات مستقیم و غیرمستقیم هر متغیر
جو سازمان (X ₁)	-۰.۲۸	-۰.۱۱۹	-۰.۳۹۹
ویژگی‌های شغل (X _۲)	-۰.۲۰۰	-۰.۰۸۳	-۰.۲۸۳
شرایط محیط کار (X _۳)	-۰.۰۴۷	-۰.۲۶۹	-۰.۳۱۶
تعهدات فردی (X _۴)	۰	-۰.۱۹۱	-۰.۱۹۱

بحث و نتیجه‌گیری

به طور کلی پدیده فرسودگی شغلی به عنوان عملکرد ناشی از استرس به وسیله عوامل فردی و عوامل شغلی ایجاد می‌شود، درک عوامل فردی که مسبب فرسودگی شغلی است، شامل بررسی متغیرهای شخصیتی فرد، فرآیندهای واسطه‌ای مانند ارزیابی مجدد شناختی وقایع استرس‌زا و استرس‌های جبری و منابع حمایتی می‌شود. برای مثال در مورد افراد مستعد فرسودگی شغلی این اعتقاد کلی وجود دارد که آنها افرادی تلقین‌پذیر، حساس، ایده‌آلیست، مردم‌دار و مهربان هستند. از طرف دیگر مضطرب، وسواسی و بسیار حساس در برابر تعریف و تمجید دیگران نیز می‌باشند.

البته چگونگی عکس‌العمل افراد نسبت به فرسودگی شغلی بستگی به استرس تجربه شده و نوع شخصیت آنها دارد. عقیده کلی این است که ادراک فردی و عکس‌العمل فرد در برابر استرس، امری ذهنی است و از فردی به فرد دیگر، تفاوت‌های زیادی دارد. ارزیابی شناختی افراد درباره استرس، به ارزیابی اولیه آنها که درجه استرس‌زایی یک رویداد را تعیین می‌نماید و ارزیابی ثانویه آنها که جهت کاهش یا محدود نمودن استرس حاصل به کار گرفته می‌شود، بستگی دارد (حسینیان، ۱۳۷۸).

نیروهای نظامی به علت ماهیت تحرک و جابجایی در موقعیت‌های متنوع جغرافیایی، فرهنگی، سیاسی و عملیاتی بایستی تغییر را با دقت و درایت لازم در واحدهای رزمی مورد توجه قرار دهند. بر این اساس تغییر در سازمان یا واحد رزمی غیر قابل اجتناب خواهد بود؛ چنانچه تغییر لازم در واحد رزمی صورت نگیرد و یا تغییر با ویژگی‌های متناسب با موقعیت همراه نباشد، احتمال فرسودگی و ناکارآمدی برای واحد رزمی افزایش می‌یابد (سلیمی، ۱۳۸۴: ۴۷-۵۸).

بر اساس نظریهٔ مازلاک و همسو با یافته‌های تحقیق حاضر، فرسودگی شغلی از سه دسته عوامل پیش‌بیند ناشی می‌شود که عبارتند از عوامل سازمانی، فردی و شغلی. این عوامل در پژوهش‌های متعددی مورد مطالعه و بررسی قرار گرفته است. بیشترین عواملی که در تحقیقات به آن اشاره شده است، شامل ابهام نقش^۱، تعارض نقش^۲ و تراکم نقش^۳ است.

یافته‌های تجربی نشان می‌دهد که تعارض نقش یک عامل اساسی در ایجاد فشار روانی میان کارمندان است. تعارض نقش با فرسودگی شغلی مرتبط است. مطالعات تحقیقی بر روی جنبه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهند که تعارض نقش به صورت معنی‌داری با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت مرتبط است. ابهام نقش در مقایسه با تعارض نقش تأثیر کمتری در فرسودگی شغلی دارد، اما این عامل به طور کلی به عنوان یک عامل تعیین کنندهٔ عمده در فرسودگی شغلی گزارش شده است (بدری گرگری، ۱۳۷۴).

شواهد زیادی وجود دارد مبنی بر اینکه چرا افراد در محیط کاری و زمینهٔ تجربی یکسان و داشتن رئیس مشترک، به عوامل فشارزای یکسان، اغلب به صورت متفاوت پاسخ می‌دهند. عدم آمادگی برای شغل یک متغیر درون فردی تعیین کننده، در فرآیند فرسودگی شغلی است. متغیرهای دموگرافیک به عنوان یک متغیر درون فردی مورد

1- Role Ambiguity
2- Role Conflict
3- Role Overload

بررسی قرار گرفته است، اما نتایج یکسانی در این بررسی‌ها به دست نیامده است (همانند یافته‌های این تحقیق).

با این حال بایب و همکاران (۱۹۸۹) پیشنهاد می‌کنند که طبقه‌بندی آسیب‌شناختی روان‌پزشکی برای فرسودگی شغلی یا تحلیل شغلی لزومی ندارد. به عقیده آنها این حالت روانی می‌تواند زیرمجموعه «اختلالات سازگاری با منع در کار (یا آموزش)»^۱ قرار گیرد.

اختلال سازگاری به وسیله «واکنش نابهنجار به عوامل استرس‌زای روانی - اجتماعی» مشخص می‌شود. این گونه واکنش‌ها، در مدت سه ماه بعد از شروع عوامل فشارزا آغاز می‌شود. ماهیت واکنش نابهنجار از طریق نقص در عملکرد اجتماعی یا حرفه‌ای یا نشانه‌هایی که نسبت به واکنش نرمال یا قابل انتظار در برابر استرس افراطی هستند، مشخص می‌شود.

اختلال سازگاری یا منع در کار یا آموزش مخصوصاً زمانی باید استفاده شود که غلبه آشکار یک وقفه در کار یا عملکردهای آموزشی در شخصی - که قبلاً کار یا عملکرد آموزشی مناسبی داشته است - اتفاق می‌افتد. غالباً این حالت مخلوطی از اضطراب و افسردگی است.

بایب و همکاران (۱۹۸۹) اظهار می‌دارند که فرسودگی شغلی در واژه‌های روان‌پزشکی قابل ارزیابی است و پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک^۲ قدرت بررسی فرسودگی شغلی افراد را دارد (در تحقیق حاضر نیز از این پرسشنامه استفاده گردیده است). به هر حال توصیف فرسودگی شغلی در غالب واژه‌های روان‌پزشکی، ممکن است پیامد منفی برچسب بیمار روانی بودن به افراد را داشته باشد. یک دلیل پذیرفتن

1- Adjustment disorders inhibition with in work (or Academy)

2- Maslach Burnout Inventory

عمومی مفهوم فرسودگی شغلی این است که این واژه از سوی اجتماع انتقاد کمتری در پی دارد.

شیروم^۱ معتقد است معرفی، تشخیص و طبقه‌بندی روان‌پزشکی فرسودگی شغلی ممکن است گامی به عقب باشد. از طرف دیگر در بیشتر کشورها این تشخیص لازم است تا تعیین شود آیا کارکنان مستحق مرخصی، درمان یا دیگر امتیازها هستند یا خیر. بنابراین فایده تشخیص روان‌پزشکی فرسودگی شغلی این است که یک بازشناختی رسمی از مشکل شخصی به صورت حقیقی و واقعی است. با توجه به منافع و مضرات این موضوع را باید در نظر داشت که تشخیص روان‌پزشکی به مراحل آخر فرآیند فرسودگی شغلی مربوط می‌شود که تعداد اندکی از کارکنان به این مرحله می‌رسند.

روهلک^۲ (۱۹۹۸) برای قدرت بخشیدن به کارکنان، چهار راهبرد را در سازمان مؤثر می‌داند: ۱- «تنظیم اهداف»^۳ اختصاصی، قابل دسترس و اندازه‌گیری؛ ۲- ترغیب کارکنان به مشارکت و ارتباط مبتنی بر اعتماد؛ ۳- فراهم نمودن بازخوردی که سازنده، هدفدار و «سازه‌ای»^۴ باشد؛ ۴- قدردانی و تشکر از عملکرد مفید کارکنان که در این حالت قدردانی از پیشرفت‌های کوچک و جزئی در کنار پیشرفت‌های بزرگ نباید مورد غفلت قرار گیرند.

به طور کلی مدارک و اسناد تحقیقاتی در زمینه اینکه آیا فرسودگی شغلی بازگشت‌پذیر است یا خیر، گویای این حقیقت است که فرسودگی‌های بدنی و روانی را می‌توان از دامان قربانیان سندرم مزبور پاک کرد. ناربر^۵ (۱۹۸۳) راهکارهایی را برای مقابله با سندرم فرسودگی شغلی نام می‌برد که برخی از آنها عبارتند از: ایجاد شرایط آرام‌بخش برای افراد، تغییر ساختار سازمانی (از طریق بازبینی روابط افراد)، ایجاد

1- Shiron

2- Rohlk, L.

3- Setting goals

4- Constructive

5- Narber

شبکه‌های حمایتی، اجتماعی و خانوادگی. در این رابطه نتیجه تحقیق سلامتی (۱۳۸۸) نشان می‌دهد «عدم انگیزش» بهتر از سایر عوامل قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی است؛ از این رو، ارائه عوامل انگیزشی برای کارکنان، عامل مناسبی برای مقابله با فرسودگی آنان است.

کنگستر^۱ (۱۹۸۸) بیشتر از هر عاملی به حمایت اعضای خانواده و شبکه کاری تأکید می‌کند و معتقد است حمایت خانواده باعث سپر حمایتی می‌شود و افراد وقتی با کسی صحبت می‌کنند، این احساس ایجاد می‌شود که مقاومتشان در برابر مشکلات بیشتر شده است. دگلس^۲ (۱۹۹۳) بر سیستم‌های حمایتی قوی تأکید کرده و رشد حرفه‌ای را در محل کار لازم می‌داند، رشد حرفه‌ای نیز شامل توانایی‌ها و مهارت‌های فرد است (استورا، ۱۳۸۰: ۱۲).

البته هر گونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه‌های فرسودگی کاری در کارکنان و مدیران سازمان‌ها، در حقیقت قدمی به سوی افزایش بهره‌وری است. از آنجایی که مبتلایان به سندرم فرسودگی کاری قبل از ابتلا، افرادی پرکار و دارای جدیت بسیار زیاد در انجام وظایف محوله بوده‌اند، بنابراین برگرداندن آنها به وضع و حال اولیه‌شان، سازمان‌ها را در دستیابی به اهدافشان کمک می‌کند.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1- Kangerster

2- Daglas

پیشنهادها

با عنایت به وجود شواهدی مبنی بر بازگشت‌پذیر بودن پدیده فرسودگی شغلی، پیشنهاد می‌گردد فرماندهی بهداشت، درمان و آموزش پزشکی آجا به منظور آشنا نمودن سلسله مراتب فرماندهی و مدیریت آجا در سطوح مختلف، نسبت به برگزاری کارگاه‌های آموزشی «آشنایی با سندرم فرسودگی شغلی (علائم و شیوه‌های مقابله)» اقدام نماید. همچنین به منظور شناسایی فرسودگی شغلی در کارکنان تحت امر و ارائه حمایت‌های روحی و عاطفی از آنان و نیز برای مقابله و پیشگیری از آن در یگان خود، نسبت به تهیه و تدوین جزوات و بروشورهای آموزشی و ... اقدام کند.

در پایان به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌گردد، به منظور تکمیل یافته‌های ارائه شده در این مقاله و کاربردی نمودن نتایج آن، در زمینه روش‌های مقابله با فرسودگی شغلی در کارکنان، خصوصیات و ویژگی‌های روان‌شناختی کارکنان و ارتباط آن با فرسودگی شغلی و همچنین مقایسه میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شاغل در بخش‌های مختلف نیروهای نظامی و کارکنان غیرنظامی به منظور تعیین تأثیر مشاغل مختلف روی فرسودگی شغلی تحقیقات دیگری انجام دهند.

منابع و مأخذ

- ۱- استورا، جین، بنجامین، فرسودگی شغلی، ماهنامه روان‌شناسی امروز- برای بهتر زیستن، شماره ۱۰، تهران، ۱۳۸۰
- ۲- بدری گرگری، رحیم، سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیسم‌های مقابله‌ای، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ۱۳۷۴
- ۳- بی‌نا، دانشگاه اکسفورد، «میلیتاری بالانس»، انستیتوی بین‌المللی، لندن، ۲۰۰۴-۵
- ۴- پیامی بوساری، میترا، بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه، پایان‌نامه کارشناسی ارشد آموزش پرستاری، دانشکده علوم پزشکی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ۱۳۷۴
- ۵- حسینیان، سیمین، سندرم فرسودگی شغلی در سازمان، مجموعه مقالات همایش سراسری مشاوره، نشر سازمان بهزیستی کشور، تهران، ۱۳۷۸
- ۶- رفیعی، فروغ، بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای به کار گرفته شده به وسیله پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سوانح و سوختگی و مقایسه آن با بهیاران شاغل در این بیمارستان‌ها، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ۱۳۷۲
- ۷- سلامتی، احمدرضا، بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در بین کارکنان حوزه بهداشت و درمان بنیاد شهید و امور ایثارگران، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی، تهران، ۱۳۸۸
- ۸- سلیمی، سیدحسین، جلوگیری از فرسودگی در سازمان‌های بزرگ، فصلنامه علمی-کاربردی بینا: دانشگاه امام حسین (ع)، سال چهارم، شماره نهم، تهران، ۱۳۸۴
- ۹- عبدی، هما، بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش‌های مراقبت ویژه بیمارستان‌های شهر یزد، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علوم پزشکی ایران، تهران، ۱۳۷۳
- ۱۰- قربان‌زاده، منصور، افسردگی کارکنان وظیفه در یگان‌های رزمی نزاجا، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فرماندهی و ستاد، تهران، ۱۳۸۴

- ۱۱- محمدی، علیرضا، عوامل مؤثر بر استرس‌های شغلی در مدیران سماجا، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده فرماندهی و ستاد، تهران، ۱۳۸۴
- ۱۲- نیری، رمضان، بررسی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی مشاوران شاغل در مدارس متوسطه شهر یزد از نظر عوامل دموگرافیک آنان، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت معلم، تهران، ۱۳۷۹

- 13- Bakker, A.B. and et.al (2007). Job demands and Job recourse and predictor of absence duration and frequency. *Journal of vocational behavior*.62. 341-356.
- 14- Blocker, D.(2000). *Counseling. Network: John Wiley and sons. Inc.*
- 15- Barrette, K., Riga T.F., Flowers, C.k, Armando, W. & Bailey, T. (1997). The turnover dilemma: A disease with solutions. *Journal of Rehabilitation*. Vol. 63: 36-44.
- 16- Brown, Deborah.R. (1999) "Are You Burned-Out?" MSM, MSW, D&B Consulting, website: www.DandBconsulting.comBerekeley Educational Institute.
- 17- Cherniss, C. (1995). *Beyond burn out: Helping teachers, nurses, therapies, and lawyers recover from stress, and disillusionment*. New York: Routledge.
- 18- Cherniss, C. (1993). Role of professional self-efficacy in the ideology and amelioration burnout. In W.B.Schaufeli, C. Maslach, and T. Marek, eds. *Professional Burnout: Recent Developments in the theory and Research* PP. 135-149. Washington, D.C: Taylor and Francis.
- 19- Geuts, S., Schau feli, W., & Dejonge, J. (1998). Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A Social psychological approach. *Journal of Social and Clinical Psychology*. Vol. 17: 34-36.
- 20- Jevas, S.A.(2005). Burnout in texas division 4A and 5A high school. Athletic trainers form a reversal theory perspective. *Research quarterly for exercise and sport*. Research consortium abstract Washington Mar. 2005. Vol. 76. Iss. 1 P.A. 100(1pp)
- 21- Maslach, C., Schaufeli, W. & Liter, M.D.(2001). Job burnout annual review of *Psychology*.52. 397-422.
- 22- Peterson, U., Demeroati, E., Bergstrom, G., Asberg, m. and Nygrem, A.(2008).Work characteristics and sickness absence in burnout and non burnout groups: *International Journal of stress management*. Vol. 15. No.2 . 153-172.
- 23- Potter,B.(1999). "Overcoming job Burnout : How to Renew enthusiasm from work", USA: Ronin Publishing
- 24- Rohlk, L. (1998). *Beating Job burnout*. Incentive, Vol. 172: 121-123.
- 25- Spector, P.(2000).*industrial and organizational Psychology*. Newyork: Jhon Wiley and sons. Inc.
- 26- Westman, M., Etzion, D. & Danon, E.(2001). Job security and crossover of burnout in married couples. *Journal of organization behaviour*. 22: 467-481.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی