

بررسی تأثیر استفاده از مدیریت دانش بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل

بهزیستی هرمزگان

حسین نیکنام^۱، حمیدرضا کردلویی^۲

۱. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل قشم، ایران.

۲. دکترای مدیریت مالی و عضو پیوسته انجمن مهندسی مالی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین المللی قشم، ایران. (نویسنده مسئول)

مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، دوره دوم، شماره شانزدهم، بهمن ماه ۱۳۹۶، صفحات ۲۰-۱۳

چکیده

این پژوهش به منظور بررسی تأثیر استفاده از مدیریت دانش بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل بهزیستی هرمزگان در سال ۱۳۹۶ انجام گرفت. این پژوهش از نظر هدف، از نوع کاربردی و از منظر گردآوری داده، روشی همبستگی بود. جامعه آماری شامل کارکنان بهزیستی هرمزگان بود. ابزارهای مورد استفاده در این پژوهش شامل پرسشنامه مدیریت دانش، پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش بود. نتایج این پژوهش با استفاده از نرم افزار SPSS-۲۰ مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان داد که بین مدیریت دانش و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنی دار وجود دارد. همچنین متغیر مدیریت دانش توانسته که ۳۷ درصد از عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کند.

کلیدواژه‌ها: مدیریت دانش، فرسودگی شغلی، کارکنان

مجله پیشرفت های نوین در علوم رفتاری، دوره دوم، شماره شانزدهم، بهمن ماه ۱۳۹۶



مقدمه

قسمت عمده زندگی هر شخص، صرف اشتغال می‌گردد و می‌توان گفت، افراد بیش از نیمی از اوقات بیداری را در محیط کار می‌گذرانند. در محیط کار پنج دسته از عوامل فیزیکی، شیمیایی، زیستی، محیطی و روانی سلامت انسان را تهدید می‌کنند. تنش به‌عنوان مهم‌ترین عامل روانی مؤثر بر سلامتی در نظر گرفته می‌شود (کوهپایه زاده، عقیلی نژاد، کبیر و گل‌آبادی، ۱۳۹۰) و در درازمدت، مقاومت بدنی و روانی انسان را تحلیل برده، منجر به فرسودگی شغلی می‌شود (آقاجانی، ۱۳۹۱). واژه فرسودگی شغلی اولین بار در سال ۱۹۷۴ توسط Ferudenberger و به معنی احساس شکست و خستگی بکار برده شد. سندرم فرسودگی شغلی که در پاسخ به فشارهای کاری ایجاد می‌شود به‌عنوان فرایندی که در آن رفتارها و نگرش کارکنان نسبت به کار خود منفی و بدبینانه تعریف می‌شود که دارای ابعاد مختلفی است (ارلیکا، ۲۰۰۴؛ لی، ۱۹۹۰).

فرسودگی شغلی شامل سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی است. خستگی هیجانی را به‌عنوان فشار روانی، احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد بیان می‌کند. مسخ شخصیت در واقع نگرش منفی و بدبینانه نسبت به دیگران و مراجعین هست. کاهش احساس کفایت فردی نیز کم شدن احساس لیاقت و توان اجرای موفقیت‌آمیز وظیفه در انجام کار یا مسئولیت ارتباط با دیگران و نگرش و ارزیابی منفی نسبت به خود است (امولد، اسپنچندر، میلر، یاگیل، ۲۰۱۱).

فرسودگی شغلی دارای مجموعه‌ای از علائم و نشانه‌های هیجانی، رفتاری، روان‌تنی و سازمانی است. در بعد هیجانی باعث نشانه‌هایی چون به‌کارگیری شیوه‌های غیر صمیمانه با بیمار، احساس درماندگی، افسردگی و عدم رضایت شغلی می‌شود. در بعد نگرشی، نگرش‌های منفی مثل عیب‌جویی، سرزنش کردن و فقدان همدلی نسبت به بیمار بروز می‌کند و به‌تدریج فرد دچار احساس پایین بودن ارزش شغلی، بی‌اعتمادی نسبت به کار و همکاران و سهل‌انگاری می‌شود. نشانه‌های رفتاری مشتمل بر کاهش عملکرد شغلی، محدود شدن فعالیت اجتماعی و تفریحی و افزایش مشکلات بین فردی و رفتارهای پرخطر مانند سو مصرف مواد مخدر، الکل و سیگار است. نشانه‌های روان‌تنی مثل احساس خستگی، سردرد، اختلالات خواب و گوارشی هست و در بعد سازمانی موجب بی‌نظمی در مراقبت از بیمار یا غیبت، حوادث محیط کار و درنهایت تغییر یا ترک شغل و درنهایت به افت شدید کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی می‌انجامد (جعفری عراقی، محمودی، سیرتی نیر، عبادی، ۱۳۹۵).

مدیریت دانش به‌عنوان یک ابزار کمکی مهم در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان است. اگرچه به‌طور تجربی، مطالعات کمی، تئوری‌ها، ابزارت و مدل‌های مدیریت دانش را آزمایش کرده‌اند. مدیریت دانش سازمانی یکی از مهم‌ترین عوامل موفقیت شرکت‌ها در شرایط رقابتی و عصر اطلاعات است. اهمیت این موضوع به حدی است که امروزه شماری از سازمان‌ها، دانش خود را اندازه‌گیری می‌کنند و به‌منزله‌ی سرمایه فکری سازمان و نیز شاخصی برای درجه‌بندی شرکت‌ها در گزارش‌های خود منعکس می‌کنند. این مطالعات، استقرار مدیریت دانش در سازمان را، به‌عنوان بخشی از راهبرد سازمان، ضروری می‌دانند. مدیریت دانش، به‌مثابه بخشی ضروری و اساسی در موفقیت سازمان، دامنه‌ی گسترده‌ای از ایده‌های سازمانی، شامل نوآوری‌های راهبردی، اقتصادی، رفتاری و مدیریتی را در برمی‌گیرد. در جهان امروز که تولید کالاها و ارائه خدمات به‌شدت دانش‌مدار شده‌اند، دانش دارایی کلیدی برای کسب مزیت رقابتی به شمار می‌رود (افرازه، ۱۳۸۴).

همچنین مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن می‌توانند موجبات راحتی و کاهش فرسودگی کارکنان را هم فراهم کنند. مسائلی هم چون چگونگی به اشتراک‌گذاری دانش موجود و انتقال آن به محل مناسب و موردنیاز و نیز چگونگی انتقال دانش از سطح فرد به سطح دانش گروهی و سرانجام سطح دانش سازمانی به‌گونه‌ای که در سازمان قابل دسترسی و استفاده باشد. از جمله مواردی است که در این مرحله بررسی می‌شوند. یک اثر جانبی سیستم دانش این است که اجازه می‌دهد "گروه‌های دانش" که اعضای آن‌ها به‌طور منظم درگیر تسهیم اطلاعات و یادگیری هستند، شکل بگیرد. این گروه‌ها به "سرمايهی اجتماعی" (پیوندها، روابط و رضایت عمومی) کمک می‌کنند و به‌وسیله‌ی آن تحقق اهداف را از طریق افزایش نوآوری، یادگیری سازمانی و افزایش ترویج ایده‌ها میان اعضا امکان‌پذیر می‌کنند. (حسن‌زاده، ۱۳۸۵).

هانگ و شیه (۲۰۱۰) اثر مدیریت دانش صنعتی و استراتژی محیطی را بر روی عملکرد گروهی کمپانی‌های دارای ایزو ۱۴۰۰۰ در تایوان مورد مطالعه قرار دادند. جمع‌آوری داده‌ها در این مطالعه از طریق پرسشنامه انجام گرفت و مدل‌های معادله ساختاری برای تصدیق فرضیه‌های مطالعه استفاده شد. نتایج این مطالعه نشان داد که استراتژی محیطی به‌طور مثبت با پروسه گردش دانش و عملکرد گروهی مرتبط است. همچنین پروسه گردش دانش به‌طور مثبت با عملکرد کل سازمان مرتبط است.

در پژوهشی دیگر در کانادا به این نتیجه رسیدند که راضی بودن از ماهیت کار و فرصت‌های ارتقا با رضایت شغلی رابطه دارد و میزان این ارتباط بین رضایت و تعهد سازمانی نسبتاً بالا است (رابرت، ۱۹۹۵).

نیسی و رنگباری (۱۳۸۸) عوامل مؤثر در استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش را در سازمان مخابرات استان خوزستان مورد مطالعه قرار دادند. هدف این مقاله اندازه‌گیری میزان اهمیت ادراک‌شده و استقرار عملی پنج عامل مؤثر بر استقرار موفق مدیریت دانش در سازمان مخابرات است. این پنج عامل عبارت‌اند از: راهبرد کسب‌وکار، ساختار سازمان، گروه مدیریت دانش، حساسیت دانش و نقشه دانش. یافته‌ها نشان می‌دهد که مدیران سازمان مخابرات اهواز به‌طور متوسط از اهمیت عوامل مؤثر بر استقرار مدیریت دانش آگاه هستند، اما با این وجود، این عوامل از لحاظ استقرار عملی کمتر مورد توجه قرار گرفته‌اند.

هاشمی (۱۳۸۹) ارزیابی اثر مدیریت دانش بر عملکرد را در دانشگاه علوم انتظامی را مورد مطالعه قرار دادند. نتایج نشان داد که دانشگاه علوم انتظامی در هیچ‌کدام از ابعاد تشخیص، تحصیل، به‌کارگیری، اشتراک، توسعه و نگهداری دانش دارای وضعیت ایدئال نیست. بین ابعاد مدیریت دانش در این دانشگاه با سایر دانشگاه‌ها نیز تفاوت‌هایی وجود دارد. حال سؤال اینجاست که تأثیر پیاده‌سازی مدیریت دانش و مؤلفه‌های آن بر کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها تا چه اندازه است؟ برای پاسخ به این سؤال و با توجه به اهمیت موضوع، هدف این مطالعه ارزیابی تأثیر پیاده‌سازی مدیریت دانش بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان‌های دولتی هست؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نوع مطالعات همبستگی است. روش نمونه‌گیری از نوع نمونه‌گیری تصادفی خواهد بود. هدف از این طرح کشف روابط بین متغیرها با استفاده از آمارهای همبستگی است. تحقیق همبستگی یکی از روش‌های تحقیق توصیفی (غیرآزمایشی) است که رابطه میان متغیرها را بر اساس هدف تحقیق بررسی می‌کند. در تحقیق حاضر، محقق به تأثیر مدیریت دانش بر فرسودگی

شغلی کارکنان بهزیستی در شهرستان بندرعباس می‌پردازد. جامعه آماری این پژوهش به روش نمونه‌گیری تصادفی از بین کارکنان بهزیستی بندرعباس تعیین شد. نمونه موردبررسی شامل ۲۰۰ کارمند هست. از آنجائی که روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی بوده پس از توزیع پرسشنامه‌ها، ۲۰۰ مورد را به عنوان نمونه انتخاب شدند. بعد از گردآوری اطلاعات با استفاده از نرم‌افزار spss طبقه‌بندی و تجزیه و تحلیل خواهند شد و از این طریق اقدام به آزمون فرضیه‌های پژوهش خواهد شد و در نهایت نیز اطلاعات گردآوری شده به بحث و نتیجه‌گیری گذارده خواهد شد. بخش عمده جمع‌آوری اطلاعات به وسیله پرسشنامه و از طریق کار میدانی به دست آمده است. ابزارهای موردپژوهش، مقیاس‌های مدیریت دانش، فرسودگی شغلی به کار برده شد.

پرسشنامه مدیریت دانش: در پرسشنامه استاندارد مدیریت دانش کنراد و نیومن تعداد گویه‌ها ۲۱ سؤال با طیف لیکرت پنج درجه باهدف بررسی ابعاد مدیریت دانش (خلق دانش، تسهیم دانش، ذخیره‌سازی دانش، انتقال دانش و به‌کارگیری دانش) در سازمان است. روایی و پایایی این پرسشنامه در پایان‌نامه صالحی (۱۳۹۱) جهت روایی صوری پرسشنامه و صحت و سقم سؤالات، پرسشنامه در بین تعدادی از اساتید توزیع شد و پس از اطمینان از نتایج به دست آمده، پرسشنامه در نمونه آماری توزیع شد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی: پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش شامل ۲۲ ماده است که جنبه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی خستگی عاطفی، موفقیت فردی و شخصیت زدایی را می‌سنجد (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). مسلش و جکسون ضریب پایایی درونی را برای خستگی عاطفی ۰/۹، شخصیت زدایی ۰/۷۹ و موفقیت فردی را ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند. اعتبار و پایایی این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط فیلیان (۱۳۷۱) مورد تایید قرار گرفته است؛ و ضریب پایایی آن با روش آلفای کرونباخ ۰/۷۸ برآورد شده است. همچنین بهینا (۱۳۷۹) ضریب پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ بین ۰/۵۵ تا ۰/۸۷ و بدری گوری (۱۳۷۴) بین ۰/۷۵ تا ۰/۸۴ محاسبه کرده‌اند. با عنایت به استاندارد بودن پرسش‌نامه فرسودگی شغلی، این پرسشنامه دارای اعتبار لازم برای سنجش میزان فرسودگی شغلی هست.

یافته‌ها

جدول ۱ میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های مدیریت دانش و فرسودگی شغلی کارمندان را نشان می‌دهد.

جدول ۱. میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر نمره‌های مدیریت دانش و فرسودگی شغلی

متغیر	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
مدیریت دانش	۴۲/۲۰	۱۲/۲۳	۱۲	۶۴
فرسودگی شغلی	۷۵/۵۴	۱۶/۸۷	۳۰	۹۸

همان‌طور که از جدول ۱ مشاهده می‌شود میانگین، انحراف معیار، کمترین و بیشترین نمره‌های متغیرهای مدیریت دانش (۴۲/۲۰، ۱۲، ۱۲/۲۳ و ۶۴)، فرسودگی شغلی (۷۵/۵۴، ۱۶/۸۷، ۳۰ و ۹۸) هست.

جدول ۲. همبستگی بین مدیریت دانش با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان هرمزگان

فرسودگی شغلی		متغیر وابسته
P	R	متغیر مستقل
$p < 0/001$	$-0/38^{**}$	مدیریت دانش

معنی داری ضرایب همبستگی در سطح آماري $p < 0/01$ ، $p < 0/05$ ، $p < 0/001$

همان‌طور که در جدول شماره‌ی ۲ ملاحظه می‌شود ضریب همبستگی بین متغیرهای مدیریت دانش با فرسودگی شغلی $-0/38$ می‌باشد که در سطح ($P < 0/001$) معنادار هست، بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود.

نتیجه‌گیری

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر استفاده از مدیریت دانش بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل بهزیستی هرمزگان بود. با توجه به نتایج این فرض تأیید می‌شود. این یافته با نتایج پژوهش کالز (۲۰۰۸)، پکی (۲۰۱۰)، فاضلی (۲۰۱۱)، گولد (۲۰۰۲)، کوهنورد، ملاکی مقدم، فضلی (۱۳۹۴)، طلایی، محمد نژاد و ساماری (۲۰۰۹)، گلدنبرگ (۲۰۰۷) همسو است. نتایج نشان داد که بین دو متغیر مدیریت دانش با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی به عبارتی با افزایش متغیرهای دانش‌آفرینی و جذب دانش، متغیر وابسته فرسودگی شغلی کاهش نشان می‌دهد. امروزه یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی و از دست رفتن نیروی انسانی، فرسودگی شغلی کارکنان است. فرسودگی شغلی نوعاً با واکنش‌های ناهنجار در برابر تعارض، ناکامی و فشارهای شغلی شروع می‌شود، اما این واکنش سرانجام قدری شدید می‌شود که کارکرد شخص را مختل می‌سازد. فرسودگی شغلی باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و این به نوبه خود باعث تأثیرات منفی به سزایی در عملکرد شغلی می‌شود؛ بنابراین وجود مدیریت دانش در کاهش تأثیرات فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر مؤثری داشته است. در پایان پژوهش حاضر با توجه به نتایج به دست آمده از آزمودن فرضیه‌ها در نمونه پژوهش، پیشنهاداتی برای پژوهشگران ارائه می‌شود که امید می‌رود در کاربردهای پژوهشی مفید باشند.

س با توجه به این که پژوهش حاضر بر روی نمونه و جامعه‌ای خاص انجام گرفته است، پیشنهاد می‌شود که پژوهش مشابهی در جامعه‌های دیگر تکرار شود.

س با توجه به اینکه مطالعات بسیار کمی در زمینه مدیریت دانش، فرسودگی در کشور صورت گرفته اجرای تحقیقات گسترده‌تر را می‌طلبد. این احتمال وجود دارد که متغیرهای تأثیرگذار دیگری نیز وجود داشته باشند که در پژوهش‌های آینده مورد بررسی قرار گیرند.

- س با توجه به سطوح مختلف فرسودگی شغلی و اثرات مخرب آن بر بهره‌وری، ضمن انجام تحقیقات بیشتر در زمینه روشن شدن علل بخصوص عوامل سازمانی، با اتخاذ روش‌های تعدیل‌کننده و پیشگیری به کاهش این پدیده اقدام شود.
- س مدیران باید نحوه دسترسی کارکنان خود به اطلاعات و دانش روز دنیا با برگزاری دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و یا با ایجاد مشوق‌هایی کارکنان خود را به کسب علوم جدید تشویق کنند.
- س سازمان‌ها شرایط لازم را برای استقرار مدیریت دانش فراهم کنند و با حمایت از ایده‌های خلاقانه نیروی انسانی در جهت افزایش بهره‌وری و عملکرد سازمان گام‌های مؤثری بردارند.
- س مدیران باید موانعی را که در فرایند تسهیل دانش و اطلاعات در سازمان وجود دارند را از میان بردارند؛ مانند اجازه دادن به کارکنان جهت مطالعه در زمان‌های بیکاری، اجازه داشتن کارکنان جهت به‌کارگیری خلاقیت و ابتکارات فردی در حیطه شغلی خود بدون ترس از توبیخ و تنبیه.
- س تدوین طرح تخصیص بودجه‌ی کافی برای توسعه بهزیستی‌ها به‌منظور بهره‌وری مطلوب آن‌ها.

منابع

- افزاره، عباس (۱۳۸۴). "مدیریت دانش (مفاهیم، مدل‌ها، اندازه‌گیری و پیاده‌سازی)"، ناشر مولف، چاپ دوم، صص ۵۲-۵۹.
- آقاجانی، محمد جواد (۱۳۹۱). مقایسه میزان فرسودگی شغلی پرستاران در بخش‌های مختلف پرستاری. مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی، ۹ (۲): ۹۷-۱۰۴.
- جعفری عراقی، ایمان؛ محمودی، حسین؛ سیرتی نیر، مسعود؛ عبادی، عباس (۱۳۹۵). فرسودگی شغلی در پرستاران یک بیمارستان نظامی در سال ۱۳۹۴. مجله طب نظامی، دوره ۱۸، شماره ۳، صفحات ۲۷۰-۲۶۲.
- حسن زاد، محمد (۱۳۸۸). بررسی عوامل زیرساختی مدیریت دانش در جمهوری اسلامی ایران. دانشور رفتار، ۱۶ (۲۵): ۱۱-۲۶.
- خدا رحیمی، سیامک؛ بیت مشعل، بلقیس (۱۳۸۰)، بهداشت روانی، انتشارات جهاد دانشگاهی: فارس.
- کوهنورد، بهرام؛ ملاکی مقدم، حکیمه؛ فضلی، زهره (۱۳۹۴). بررسی ارتباط بین متغیرهای دموگرافیک، بهره‌وری و فرسودگی شغلی در کارکنان یکی از بیمارستان‌های شهر ایلام، مهندسی بهداشت حرفه‌ای، دوره ۲، شماره ۱، صفحه ۲۰ - ۲۸.
- کوهپایه زاده، جلیل؛ عقیلی نژاد، ماشاله؛ کبیر مکمل خواه، الهه؛ گل‌آبادی، الهه (۱۳۹۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در کارکنان دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی ایران سابق در سال ۱۳۹۰. مجله علوم پزشکی رازی، دوره ۱۸، شماره ۹۰، صفحات ۳۶-۲۷.

- نیسی، عبدالحسین و رنگباری، محمود (۱۳۸۸). بررسی عوامل موثر در استقرار موفقیت آمیز مدیریت دانش (مطالعه موردی: سازمان مخابرات استان خوزستان). چشم انداز مدیریت، شماره ۳۳، صص ۱۲۵-۱۴۲.
- هاشمی، صدیقه السادات (۱۳۸۹). ارزیابی سطح مدیریت دانش در دانشگاه علوم انتظامی. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، سال پنجم، شماره دوم، صص ۱۸۳-۲۱۴.
- Emold, C., Schneider, N., Meller, I., Yagil, Y (2011). Communication skills, working environment and burnout among oncology nurses. *European Journal of Oncology Nursing*, 15(4):358-63.
- Fazeli, A. (2012). The role of knowledge management in reducing staff burnout Iran Insurance Company Car. First National Conference on Automotive Industry Cluster Development. Islamic Azad University. Semnan. (In Persian).
- Huang, P and L, Shih. 2010. The impact of industrial knowledge management and environmental strategy on corporate performance of iso-14000 companies in Taiwan: The application of structural equation modeling. *African Journal of Business Management* Vol.4 (1), pp. 21-30.
- Lee, R (1990). Ashforth B. On the Meaning of Maslach's Three Dimensions of Burnout. *Journal of Applied Psychology*. 1990;75(6):743-7.
- Paki, S., (2010). study the relationship between knowledge management and burnout in teachers of Isfahan city, New research in the *Journal of Educational Administration, University of Marvdasht (In Persian)*.
- Robert, k (1995). Relationships Among job Involvement, job Satisfaction, and Organizational Commitment for nurses, *journal of psychology*. 129(6): p 643.
- Talaei, A., Mohammad Nejad, M., Samari, A (2009). Burnout in staffs of health care centers in Mashhad. *J Fundament Health*, 36(8):133-42.
- Ulrika, E(2004). Hallberg U, Sverke M. Construct Validity of the Maslach Burnout Inventory: Two Swedish Health Care Samples. *European Journal of Psychological Assessment*, 20(4):320-38.

Investigate The Effect Of Using Knowledge Management On reducing job burnout Among Employees Of Hormozgan

This research was conducted to investigate the effect of using knowledge management on reducing job burnout among employees of Hormozgan Welfare Organization in 2017. The purpose of this study was an applied and data collection perspective, a correlation method. The statistical population consisted of Hormozgan's well-being employees. The tools used in this research included knowledge management questionnaire and Goldsmith and Maslach burnout inventory questionnaire. The results of this study were analyzed using SPSS-20 software. The results showed a significant relationship between job burnout among employees. Also, variables of knowledge management have been able to explain 37% of factors affecting employees' burnout.

Keywords: Knowledge management, Burnout, Staff