

بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان (مرد و زن) در مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران

مهدی رستگاریان^۱

چکیده پژوهش:

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا و سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش عملکرد فردی، تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل، احساس عدم ارتباط با مراجعه‌کنندگان و افت شدید کاری می‌انجامد. فرسودگی شغلی یک پدیده‌ای عمومی و فراگیر است. ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری جسمی و روانی سوق دهد و به بالاترین مرحله خستگی روانی و عاطفی برساند. این پژوهش به منظور بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران و ارتباط آن با متغیرهایی از قبیل جنسیت، وضعیت فردی، سمت شغلی، میزان درآمد، میزان سن و سابقه خدمت انجام شده است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی از نوع زمینه‌یابی است. جامعه آماری این تحقیق مشتمل است بر تمامی کارکنان مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران در سال ۱۳۸۶-۱۳۸۵ که شامل ۱۵۶۲ شرکت‌کننده هستند. تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان انجام شده و حجم نمونه ۳۱۰ نفر است که با روش تصادفی انتخاب شده‌اند. برای سنجش متغیرهای مورد مطالعه در این پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج MBI استفاده شده و اطلاعات جمع‌آوری شده با استفاده از آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی در کارکنان (مرد و زن) صندوق تأمین اجتماعی کم است و هم‌چنین فرسودگی شغلی در زمینه خستگی

^۱ پایان نامه کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مدیریت درمان تأمین اجتماعی استان مازندران

عاطفی، مردان کمتر از زنان می‌باشد ولی در زمینه مسخ شخصیت و عملکرد فردی تفاوتی بین آنها مشاهده نشده است لذا پیشنهاد می‌شود که با در نظر گرفتن مراکز تفریحی کوتاه مدت و متوالی در جهت تقویت روحی کارکنان و توسعه کارگاه‌های تخصصی مدیریت استرسی و خدمات مشاوره‌ای در جهت کاهش استرس کارکنان به خصوص برای کارکنان زن اقدام شود. همچنین نتایج تحقیق نشان می‌دهد که متغیرهایی چون سمت شغلی، وضعیت فردی، درآمد، سن و سابقه خدمت در بروز فرسودگی شغلی در این سازمان تأثیری ندارد به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که مدیران سازمان در راستای افزایش کارایی و ارتقای سطح نوآوری کارکنان بین آنان تفاوت قائل نشده تا سازمان بتواند به اهداف از پیش تعیین شده خود برسد.

مقدمه:

در محیط شغلی پدیده استرس بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی حرفه‌ای را تشکیل می‌دهد. فشار شغلی و استرس دو واژه‌ای هستند که به طور معمول به جای یکدیگر استفاده می‌شوند، اما یک معنی ندارند، فشار شغلی برای پیشرفت در زندگی لازم است، اما وقتی از حد لازم فراتر می‌رود به استرس (تنیدگی روحی) منجر می‌شود. بیهوشی و بی‌نظمی^۱ فشار شغلی را چنین تعریف می‌کنند: «شرایطی که تحت تأثیر موقعیت شغلی پدید می‌آید و فرد را از واکنش معمولی منحرف می‌سازد». از طرف دیگر می‌توان گفت استرس، واکنش فرد به میزان نامناسبی از فشار است و حالتی است در روان که ناشی از وارد شدن فشارهای روحی و جسمی به فرد است. استرس اگرچه واکنش به فشار است، اما خود فشار نیست با وجود این که کار یک منبع بسیار مهم برای امرار معاش و کسب جایگاه‌های اجتماعی است، در عین حال می‌تواند به ناراحتی و تحلیل قوای جسمی و روحی در افراد نیز منجر شود. زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی و روانی و اجتماعی تشکیل شده است و هر کدام از این عوامل باعث فشار روانی می‌شود (لوی^۲، ۱۹۹۰)

هر شغلی با استرس است اما برخی از مشاغل با استرس زیادی همراهند که این معلول آن کار یا نوع وظایف و مسئولیت‌های مربوط به این گونه مشاغل است مشاغل خدمات انسانی از جمله مشاغلی هستند که استرس زیادی را ایجاد می‌کنند. استرس بیش از حدی که متخصصان

1. Beehr & Newman

2. Levi

خدمات انسانی با آن مواجهند باعث خستگی عاطفی، از دست دادن احساس نسبت به کار و پیشرفت در آنها (برگر^۱، به نقل از دورکین، ۲۰۰۱) می‌شود.

بیان مسئله:

انسان همواره برای تأمین نیازهای خود به کار و تلاش پرداخته و از این طریق نه تنها مایحتاج روزانه خود را تأمین می‌کند، بلکه نیازهای روحی و عاطفی خود را نیز برطرف می‌سازد بنابراین هر انسانی در هر مرحله از زندگی‌اش باید شغلی را انتخاب کند. انتخاب صحیح شغل و اشتغال به شغلی که منطبق با توانایی‌ها و رغبت‌های فرد و هماهنگ با نیازهای شغلی جامعه است موجب رضایت خاطر، افزایش بازدهی و کارآمدی می‌شود. اما عدم تناسب بین خصوصیات فردی و شرایط و ویژگی‌های شغلی و کار می‌تواند موجب تحلیل قوای جسمی، روانی و در نهایت بیماری گردد. یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که به طور معمول به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی بروز می‌کند فرسودگی شغلی است که به صورت حالتی از خستگی عاطفی، هیجانی و جسمانی توصیف می‌شود که از فشار هیجانی مداوم همراه با درگیری شدید و بلندمدت با مردم ناشی می‌گردد.

فرسودگی شغلی از نظر لغوی در انگلیسی معادل Burnout است که به معنای شرایط کاری سخت و تنش‌زا (در ایوو^۲ و ایوانسکی^۳، ۱۹۹۵) و خستگی شدید جسمی و عاطفی است. (فرهنگ و بستر به نقل از هاموندل^۴، ۱۹۹۸). در فارسی فرسودگی از مصدر فرسودن به معنای پوسیدگی و کهنگی (عمید، ۱۳۶۳)، ساییدن، کهنه شدن و عاجز شدن (معین، ۱۳۷۱) آمده است. بلوک^۵ در سال (۱۹۷۸) و برگر (۱۹۸۲) علائم زیادی را برای فرسودگی شغلی شناسایی

کردند که می‌توان آنها را به سه دسته کلی طبقه بندی کرد:

۸. علائم عاطفی. افسردگی با بی‌علاقگی و بدبینی، زودرنجی، احساس درماندگی جسمی

و...؛

۹. علائم جسمی. خستگی، ناراحتی‌های معده‌ای، سردردهای مکرر، خواب‌آلودگی و...؛

۱۰. علائم رفتاری. افت کاری و غیبت از کار و ترک کار و...؛

1. H.J. freuden beyer

2. Derobbio

3. Iwanicki

4. Hamondel

5. Blok

اهمیت و ضرورت پژوهش:

صندوق تأمین اجتماعی گسترده‌ترین و اصلی‌ترین نهاد در عرصه بیمه‌های تأمین اجتماعی است که به صورت یک دستگاه عمومی غیردولتی با هویت اجتماعی و متکی بر ساز و کارهای بیمه اجتماعی است. این سازمان با بر عهده داشتن وظیفه اجرا، تعمیم و گسترش انواع بیمه‌های تأمین اجتماعی در چارچوب قوانین مربوط، نقش اساسی در پشتیبانی و صیانت نیروی کار و بهبود مناسبات اقتصادی، اجتماعی در فرایند توسعه کشور و هماهنگی در نظام تأمین اجتماعی را به عهده‌دارد و همچنین این سازمان به عنوان متولی بیمه‌های اجتماعی و خدمات درمانی حدود ۴۰ درصد از جمعیت کشور را تحت پوشش دارد و آنجا که توسعه چنین سازمانی نیاز به پرسنل کارآمد و سالم‌دارد ضروری است که مسئولان و دست‌اندرکاران این سازمان پرسنل خود را از نظر نظم روانی و جسمی به طور دقیق مورد بررسی قرار دهند تا موجبات موفقیت آنان و تسهیل پیشرفت امر خطیر خدمات سازمان فراهم آید. پدیده فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مخرب نه تنها موجب بروز آسیب‌های جسمی و روحی در میان کارکنان سازمان می‌شود، بلکه اثری است سوری که اگر به سرعت از آن پیشگیری نشود منجر به ناامیدی و ناخوشایندی در کل سازمان می‌شود.

هدف از این پژوهش بررسی میزان فرسودگی شغلی در کارکنان شاغل در مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران و ارائه پیشنهادهایی به منظور کمک به مدیران در جهت استفاده از آن برای از بین بردن عوامل فرسودگی شغلی است که فرضیه‌های پژوهش عبارتند از:

۱. کارکنان مرد دارای فرسودگی شغلی هستند.
۲. کارکنان زن دارای فرسودگی شغلی هستند.
۳. فرسودگی شغلی در کارکنان مرد و زن متفاوت است.
۴. فرسودگی شغلی در کارکنان مجرد و متأهل متفاوت است.
۵. فرسودگی شغلی در کارکنان با سابقه و کم سابقه متفاوت است.
۶. فرسودگی شغلی در کارکنان اداری و درمانی متفاوت است.
۷. فرسودگی شغلی در کارکنان با درآمد مختلف متفاوت است.
۸. فرسودگی شغلی در کارکنان با سن‌های مختلف متفاوت است.

۹. ابعاد فرسودگی شغلی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

بیان واژه ها:

الف. تعاریف نظری

۱. استرس شغلی^۱ واکنشی است جسمی، روحی، هیجانی ناشی از فشارهای جسمی یا روحی یا عاملی که باعث بیماری می‌گردد (هاموند، ۱۹۹۴) که اضطراب، بی‌تفاوتی و بیماری از عمومی‌ترین واکنش‌های مشاهده شده نسبت به استرس است.

۲. فرسودگی شغلی^۲ حالت خستگی مفرط است که از کار سخت و بدون انگیزه و علاقه ناشی می‌شود (برگر، ۱۹۷۵)

مسلج^۳ و جکسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، بی‌تفاوتی و کاهش موفقیت فردی می‌دانند که در نتیجه فشارهای شغلی مزمن به وجود می‌آید. از نظر مسلج و همکاران (۲۰۰۰) فرسودگی شغلی مفهومی سه بعدی است:

۱۱. بعد خستگی عاطفی^۴ که آشکارترین بعد فرسودگی شغلی است؛

۱۲. بعد مسخ شخصیت^۵ یا بدگمانی به انسانها نگرستن؛

۱۳. بعد عملکردی فردی^۶.

۳ خستگی عاطفی. احساس شدید عاطفی که در نتیجه افزایش حجم کار زیاد به وجود می‌آید که مهم‌ترین بعد فرسودگی شغلی است (مسلج و همکاران، ۲۰۰۱).

۴ مسخ شخصیت: داشتن نگرشی منفی و متفاوت نسبت به مراجعین و بکارگیری برچسب‌های تحقیرآمیز در توصیف مراجعه‌کنندگان.

۵. عملکرد فردی. تلاش پرسنل برای رسیدن به زندگی بهتر و ارتقای فکری مراجعه‌کنندگان (کروم، ۲۰۰۲)

1. Jobrelated Stress

2. Ormond.W. Hammond

3. jobrelated Bround out

4. Maslach

5. Emotional Exhaustion

6. Depersonalization

7. Personal Accomplishment

۶. پرسنل. به تمامی زنان و مردان اطلاق می‌شود، که در استخدام رسمی مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان بوده و هم اکنون در ادارات و بیمارستان‌ها و درمانگاه‌ها مشغول کار هستند.

ب. تعاریف عملیاتی

۱. فرسودگی شغلی. منظور از فرسودگی شغلی در این پژوهش نمره‌ای است که فرد در آزمون فرسودگی شغلی مسلج کسب می‌کند.
۲. خستگی عاطفی. به احساس شدید هیجانی ناشی از کار اطلاق می‌شود (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱).
۳. مسخ شخصیت. به پاسخ نامربوط و عدم احساس نسبت به مراجعان اطلاق می‌شود (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱).
۴. عملکرد فردی. به احساس کفایت و پیشرفت‌آمیز در کار با افراد اطلاق می‌شود (مسلج و جکسون، ۱۹۸۱).

روش اجرایی:

این تحقیق از نوع توصیفی زمینه‌ای و جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه کارکنان شاغل در مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران در سال ۸۵-۸۶ است. این جامعه آماری مطابق آخرین آمار موجود در سازمان ۱۵۶۲ نفر بوده و روش نمونه‌گیری این تحقیق، روش نمونه‌گیری تصادفی-طبقه‌ای است.

برای اندازه‌گیری متغیرهای تحقیق از پرسشنامه استاندارد مسلج MBI استفاده شده است

نتیجه‌گیری:

فرضیه شماره یک

کارکنان مردداری فرسودگی شغلی هستند.

فرضیه شماره دو

کارکنان زن‌داری فرسودگی شغلی هستند.

نتایج نشان می‌دهد فرضیه صفر تأیید و فرض تحقیق رد می‌شود. لذا نتیجه می‌گیریم که آزمودنی‌ها اولاً نگرش مثبتی نسبت به سؤال‌ها داشتند، دوم آن که این نتیجه را می‌توانیم به

جامعه بزرگتر (مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی ایران) تعمیم دهیم، در نهایت اینکه فرسودگی شغلی در مردان و زنان کم است.

فرضیه شماره سه

فرسودگی شغلی کارکنان مرد و زن متفاوت است.

- نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان می‌دهد که بین جنسیت و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد و فرضیه صفر رد و فرضیه تحقیق تأیید می‌شود.

- نتایج پژوهش نصیرزاده (۱۳۸۱) در زمینه «بررسی میزان فرسودگی عاطفی معلمان» نشان داد که بین فرسودگی شغلی و جنسیت رابطه وجود دارد. بر اساس یافته‌های این پژوهش معلمان زن فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به معلمان مرد گزارش کرده‌اند.

- مسلج و جکسون دریافتند که زنان نمره بیشتری در بعد خستگی عاطفی و مردان در ابعاد مسخ شخصیت و عملکرد فردی می‌گیرند.

- حیدری (۱۳۷۸) در «بررسی ارتباط میان تفکر منطقی با فرسودگی شغلی» به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی معلمان مرد بیش از معلمان زن است. همچنین نتایج پژوهش، بابلی (۱۳۷۹)، صادقی (۱۳۸۲)، بهمنی (۱۳۸۱)، تقوی (۱۳۶۶)، عبدی (۱۳۶۳) بیانگر عدم ارتباط میان جنسیت و فرسودگی شغلی است. مارور^۱ (۲۰۰۲) و مسلج و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند که جنسیت پیش‌بینی‌کننده قوی برای فرسودگی شغلی نیست. چون در بعضی از پژوهش‌ها میزان فرسودگی شغلی زنان بیشتر می‌شود و در برخی دیگر فرسودگی شغلی مردان هم‌چنین در بین ابعاد فرسودگی شغلی به نظر می‌رسد مردان در بعد عملکرد فردی و مسخ شخصیت نمره بیشتری می‌گیرند و زنان در بعد خستگی عاطفی.

به نظر محقق دلایلی متعددی در تأیید مطلب فوق می‌توان بیان کرد از جمله اینکه فرسودگی یکی از پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی است و استرس یک امر شخصی است که تفاوت‌های فردی در بروز آن مؤثرند. به عبارت دیگر آنچه که برای یک شخص ایجاد اضطراب یا تنش می‌کند ممکن است برای شخص دیگر منشا لذت باشد (هاموند، ۱۹۹۶). بنابراین می‌توان نتیجه گرفت عواملی که منجر به فرسودگی شغلی در زنان می‌شود متفاوت از عواملی باشد که منجر به فرسودگی شغلی مردان می‌گردد. برای مثال بعضی از تحقیقات زنان را عاطفی‌تر و وابسته‌تر تصور می‌کنند. اما برخی از یافته‌های روانشناختی زنان را سخت و

مقاوم‌تر از مردان توصیف می‌کنند. بنابراین با توجه به بررسی به عمل آمده بیانگر این است که زنان در بعد خستگی عاطفی نسبت به مردان از فرسودگی بیشتری برخوردارند این بدان سبب است که زنان سازگاری کمتری با شغلشان دارند.

فرضیه شماره چهار

فرسودگی شغلی در کارکنان مجرد و متأهل متفاوت است.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد که بین فرسودگی شغلی و وضعیت فردی رابطه وجود ندارد بنابراین فرض تحقیق که بیانگر تفاوت فرسودگی شغلی بین گروه‌های مجرد و متأهل بوده است مورد تأیید نیست ولی فرض صفر که بیانگر عدم تفاوت گروه‌ها بوده است تأیید می‌شود نتیجه می‌گیریم که آزمودنی‌ها اولاً نگرش مثبتی نسبت به سؤال‌ها داشتند، دوم آن که می‌توانیم بگوییم بیان مسائل و مصائب خانوادگی تأثیر کمی بر روی فرسودگی شغلی دارد.

فرضیه شماره پنج

فرسودگی شغلی در کارکنان با سابقه و کم‌سابقه متفاوت است.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد که بین فرسودگی شغلی و سن رابطه وجود ندارد.

- رحیمی‌فر در بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان رشته‌های علوم انسانی و پایه به این نتیجه رسید که سابقه، تأثیر قابل ملاحظه‌ای بر روی فرسودگی شغلی ندارد همچنین نتایج پژوهش تقوی (۱۳۷۷)، ایزدی (۱۳۷۷)، پاک‌ی (۱۳۸۰)، بابلی (۱۳۷۹) بیانگر عدم ارتباط میان فرسودگی شغلی و سابقه خدمت می‌باشد. تحقیقات مختلفی نشان داده که فرسودگی در کارکنان جوان بیشتر از کارکنان مسن است. نتایج پژوهش خاکپور (۱۳۷۶) نشان داد که میزان شیوع فرسودگی شغلی در مشاوران کم‌تجربه بیش از مشاوران با تجربه است. بر اساس نتیجه کروم^۱ (۲۰۰۱) بین سابقه خدمت و فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت رابطه معنی‌داری وجود دارد. در پژوهش حاضر که در مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی صورت گرفته است تفاوت معناداری بین کارکنان با سابقه (بیشتر از ۱۰ سال خدمت) و کم‌سابقه (کمتر از ۱۰ سال خدمت) مشاهده نشده است.

^۱. Croom

فرضیه شماره شش

فرسودگی شغلی در کارکنان اداری و درمانی متفاوت است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد که بین فرسودگی شغلی و سمت شغلی رابطه وجود ندارد بنابراین فرض تحقیق رد و فرض صفر تأیید می‌شود. لذا نتیجه می‌گیریم که اولاً آزمودنی‌ها نگرش مثبتی نسبت به سؤال‌ها دارند، دوم آن که می‌توانیم به جامعه بزرگتر تعمیم دهیم و در نهایت اینکه آزمودنی‌های این سازمان که در واحدهای مختلف مشغول به کارند به یک اندازه دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

فرضیه شماره هفت

فرسودگی شغلی کارکنان با درآمد مختلف متفاوت است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل نشان داد. فرض تحقیق که بیانگر تفاوت بین فرسودگی شغلی گروه‌ها بوده است رد می‌شود و فرض صفر که بیانگر عدم تفاوت بوده است تأیید می‌شود. - بهمنی (۱۳۸۱) در بررسی نقش حمایت‌های اجتماعی در فرسودگی شغلی مدیران مدارس به این نتیجه رسید که بین میانگین‌های فرسودگی شغلی مدیران با درآمد مناسب و درآمد نامناسب با ۹۵ درصد اطمینان رابطه معناداری وجود ندارد. لذا درآمد نمی‌تواند بر فرسودگی شغلی مدیران تأثیر داشته باشد در تحقیق که شیفرت و همکاران (۱۹۹۱) تحت عنوان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فقدان وسایل رفاهی و عدم رضایت از پاداش‌های مالی از پیش‌بینی‌کنندهای فرسودگی شغلی به ویژه مسخ شخصیت هستند. در این پژوهش بین فرسودگی شغلی و درآمد تفاوت معناداری مشاهده نشده است.

فرضیه شماره هشت

فرسودگی شغلی کارکنان با سن‌های مختلف متفاوت است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل واریانس نشان داد فرض تحقیق که بیانگر تفاوت بین فرسودگی شغلی گروه‌ها بوده است رد و فرض صفر که بیانگر عدم تفاوت بوده است تأیید می‌شود در این پژوهش کارکنان مدیریت درمان سازمان قلمین اجتماعی را به چهار گروه، کمتر از ۳۰ سال، بین ۳۰ تا ۴۰ سال، بین ۴۰ تا ۵۰ سال و بیشتر از ۵۰ سال تقسیم شده است در



بین این گروه‌ها در ابعاد سه گانه (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی) تفاوت معناداری مشاهده نشده است. به عبارتی سن تأثیری بر روی فرسودگی شغلی ندارد.

فرضیه شماره نه

ابعاد فرسودگی شغلی در کارکنان زن و مرد متفاوت است.

بر اساس نتایج این پژوهش فرسودگی شغلی در ابعاد مسخ شخصیت و عملکرد فردی بین مردان و زنان تفاوت چندانی وجود ندارد ولی در بعد خستگی عاطفی و جنسیت رابطه وجود دارد و زنان بیشتر از مردان دچار خستگی عاطفی می‌شوند.

- در پژوهش مستقانی (۱۳۷۷) بین خستگی عاطفی زنان و مردان تفاوت معناداری گزارش نشده است ولی عملکرد فردی زنان بیشتر از مردان و مسخ شخصیت در مردان بیشتر از زنان است. بر اساس نتایج بدست آمده از پژوهش خلیفه سلطانی (۱۳۷۷) تحت عنوان «بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی» فرسودگی مدیران مرد در ابعاد مسخ شخصیت، عملکرد فردی و مسئولیت‌پذیری بیشتر از مدیران است ولی در بعد خستگی عاطفی بین دو جنس تفاوتی وجود ندارد.

محدودیت تحقیق

- از بین کل صندوق تأمین اجتماعی کشور، فقط مدیریت درمان صندوق تأمین اجتماعی استان مازندران برگزیده شد.

- عدم آگاهی برخی از آزمودنی‌ها از اهمیت و ضرورت انجام تحقیق.

- عدم همکاری برخی از آزمودنی‌ها در خصوص تکمیل به موقع پرسشنامه‌ها و بی‌علاقگی آنها در کارهای تحقیقی را نیز می‌توان در زمره محدودیت‌های پژوهش قرارداد که بی‌بردن به علل آنها می‌تواند موضوعی برای تحقیق باشد.

- فرهنگ و بیش پژوهشی ضعیف در جامعه مورد تحقیق

پیشنهادهای تحقیق

الف) پیشنهاد مبتنی بر نتایج تحقیق

۱. نتایج تحقیق در فرضیه شماره اول و دوم نشان داده است که کارکنان صندوق تأمین اجتماعی دچار فرسودگی شغلی کم هستند لذا پیشنهاد می‌شود که مدیران سازمان با گنجانیدن مبحث فرسودگی شغلی در مجموعه کلاس‌های آموزشی جهت آشنایی بیشتر کارکنان و آموزش کارکنان در کارهای اجرایی و پی بردن فرصت‌های پیشرفت شغلی برای کارکنان، زمینه مساعد برای تشویق هر چه بیشتر کارکنان و توسعه روابط حرفه‌ای مفید مبتنی بر اعتماد و احترام متقابل میان کارکنان سازمان از پیشرفت فرسودگی شغلی جلوگیری کنند.

۲. نتایج تحقیق در فرضیه شماره سوم و نهم نشان می‌دهد که فرسودگی در آزمودنی‌های زن و مرد متفاوت هستند. زنان در بعد خستگی عاطفی از مردان فرسوده‌تر هستند لذا پیشنهاد می‌شود که با در نظر گرفتن مراکز تفریحی کوتاه‌مدت و متوالی در جهت تقویت روحی و جسمی کارکنان و توسعه کارگاه‌های تخصصی مدیریت استرس و خدمات مشاوره‌ای در جهت کاهش استرس کارکنان سازمان به خصوص برای کارکنان زن اقدام کنند.

۳. نتایج تحقیق در فرضیه شماره چهارم و پنجم نشان داده است که فرسودگی شغلی در بین کارکنان (مجرد و متأهل) و (کم‌سابقه و باسابقه) وجود ندارد، لذا پیشنهاد می‌شود که در رفع نیازهای کارکنان تفاوت قائل نشده و تا حد امکان شرایط و امکانات مناسب برای هر دو گروه از لحاظ کاری و حقوقی به وجود آورند.

۴. نتایج تحقیق در فرضیه شماره ششم نشان داده است که فرسودگی شغلی در بین کارکنان اداری و درمانی تفاوت وجود ندارد، لذا پیشنهاد می‌شود که در رفع نیازهای کارکنان تفاوت قائل نشده و تا حد امکان شرایط و امکانات مناسب برای هر دو گروه از لحاظ کاری و حقوقی به وجود آورند.

۵. نتایج تحقیق در فرضیه هفتم و هشتم نشان داده است که فرسودگی شغلی در بین کارکنانی که دارای درآمدهای مختلف و سن‌های مختلف دارند تفاوت وجود ندارد، لذا پیشنهاد می‌شود که در رفع نیازهای کارکنان در گروه‌های مختلف درآمدی و سنی تفاوت قائل نشوند و تا حد امکان شرایط و امکانات مناسب برای همه کارکنان از لحاظ کاری و حقوقی به وجود آورند.

ب) پیشنهاد برای تحقیق‌های آتی

- به افرادی که علاقمند به انتخاب موضوع‌هایی در ارتباط با این پژوهش هستند این تحقیق را در اسنان‌های دیگر هم انجام دهند.

- جهت دستیابی به نتایج دقیق‌تر و تعمیم‌پذیری نتایج پیشنهاد می‌شود یک تحقیق مقایسه‌ای بین مناطق محروم و غیرمحروم از نظر میزان فرسودگی شغلی صورت گیرد.

- براساس یافته‌های این پژوهش یکی از عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی جنسیت است - یعنی کارکنان زن نسبت به کارکنان مرد از فرسودگی شغلی بیشتری برخوردارند، لذا به محققانی که قصد تحقیق و تفحص در زمینه فرسودگی شغلی را دارند توصیه می‌شود که به بررسی عوامل بپردازند که باعث می‌شود زنان نسبت به مردان فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه کنند.

- نظر به اینکه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی متعدد هستند، در این پژوهش تنها آن دسته از عواملی که به ویژگی‌های فردی مربوط بوده مورد بررسی قرار گرفته و به محققان بعدی پیشنهاد می‌گردد تأثیر سایر عوامل بر فرسودگی شغلی از جمله عدم انگیزه در کارکنان، میزان آموزش و مهارت، میزان درآمد، میزان زمان برای رسیدن به محل کار، و غیره را نیز بررسی قرار دهند.

- مطالعه و بررسی تأثیر عوامل خانوادگی، اجتماعی، فرهنگی و اقتصادی بر فرسودگی شغلی کارکنان.

- تلاش و همکاری محققان جهت تهیه پرسشنامه‌ای استاندارد که با شرایط فرهنگی کشور منطبق باشد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع و مآخذ

منابع فارسی

۲۴. بابانی بهمنی، عزیزاله "بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستان‌های پسرانه دولتی شهر تهران"، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تهران، ۱۳۷۸.
۲۵. بابلی، عزیزاله "بررسی میزان فرسودگی شغلی مدیران دبیرستان‌های پسرانه شهر تهران و رابطه آن با روش‌های مقابله‌ای" *فصلنامه مدیریت در آموزش و پرورش*، دوره هفتم، شماره ۲۶، صص. ۶۰-۴۶
۲۶. بهمنی، لیلی، "نقش حمایت‌های اجتماعی در فرسودگی شغلی مدیران شهرداری‌های رامهرمز"، تهران: پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ۱۳۸۱.
۲۷. پاکی، مریم، "ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان اسلام شهر"، تهران: پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه تربیت مدرس تهران، ۱۳۸۰.
۲۸. دلاور، علی، "مبانی نظری و علمی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی"، انتشارات رشد، تهران، ۱۳۸۲، چاپ سوم، انتشارات رشد.
۲۹. شیفر، مارتین، "فشار روانی"، ترجمه پروین بلورچی، انتشارات پازنگ، تهران.
۳۰. صادقی، افسانه، "بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با سلامت عمومی در کارکنان بهداشت روانی مراکز روانپزشکی رازی"، پایان‌نامه کارشناسی‌ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی تهران، ۱۳۸۲.
۳۱. کالیمو رایجا، مصطفی البطوی و کاری ل. کوپر. *مدیریت عوامل روانی - اجتماعی محیط کار*، ترجمه محمد تقی براهنی، انتشارات رسانش، ۱۳۷۹، چاپ اول.
۳۲. کوپر، کاری *زندگانی اضطراب*، ترجمه ماشاءاله مدیحی، انتشارات یارآوران، ۱۳۷۹، چاپ اول.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

منابع انگلیسی

8. Croom, Baryy. Teachers Burnout in Agricultural Education", National Agricultural Education research, 2002.
9. DeRobbio, R.A., "Factors Accounting for Burn out Among Secondary School Teachers Unpublished Dissertation", 1995.
10. DeRobbio ,R.A. & E. Iwanicki , "Factors Accounting for Burn out Around Secondary teachers", 1996.
11. Hammand,O.W. & D.L. Onikama,,"Atriskteacher Pacific Resources for Education and Learning", 1996.
12. Maslach, C. & W.B. Schaufli & M.P. letter, "Job Burnout Annual Reviews psychology", 2001.
13. Trent & M.Y. Lyntt, "Enhancement of the, school Climate by Reducing Teacher Burnout", NSW.20log, 1995.
14. <http://www Invitationol education-net>.



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
رتال جامع علوم انسانی

Research summary

Occupational burnout is a reduction in some one's ability of adaptation with stressful events & situations and also is a syndrome which consists of: emotional exhaustion , depersonalization and personal accomplishment , that leads in negative imagination to job , difficulty to connect people and decreased ability to do best at their job. occupational burn out is a public problem which can lead people to different types of psycho – somatic disorders. This study reveals the severity of occupational burn out among the officials of health department of social security organization of mazandaran state and also its relationship to some important Factor such as: sex , marriage state , occupational specialty , earning position , age and years of experience. this is an applied research & its method is description survey research. target population of such survey is all clerks of health department of social security organization which contents something about 1562 persons. According to krejcie & morgan standard , my sampling size is about 310 subjects , which has been made by random sampling. this study has been made according to the standard method of MBI. the information has been analyzed using description statistics (frequency , percentage , diagram and mean) and inference statistics (analysis of variance , T independent test & T variant test) with spss soft ware.

This study shows that occupational burn out is not common among officials of social security organization , also reveals incidence of occupational burn out in backg0round of emotional exhaustion is more common in women than men , but is equal in background of depersonalization & personal accomplishment burn out in two sexes. So , according to such study it is necessary to perform some different entertainments and educational courses to improve psycho social state of all social security organization clerks especially of women. this research also clears that some factor such as state of marriage , kind of responsibility. amount of earning , age and years of experience have no important effect in rate of occupational burnout Actually the chief managers of such organization should not consider any difference between their officials to gain their goals.