

تحلیل جامعه‌شناختی نقش فرسودگی شغلی در ایجاد بطالت شغلی؛ مورد مطالعه کارمندان دانشگاه صنعتی شریف

تاریخ دریافت: ۹۹/۰۳/۱۹

تاریخ پذیرش: ۹۹/۰۵/۱۷

کد مقاله: ۶۷۲۵۵

فاطمه آبرون^{۱*}، خدیجه سفیری^۲، خلیل میرزایی^۳

چکیده

فرسودگی شغلی نوعی خستگی هیجانی می‌باشد که این خستگی باعث شخصیت زدایی و ایجاد نگرش‌های منفی، بی‌عاطفه و بدبینانه به مراجعه‌کنندگان و ماهیت شغل می‌گردد. از سوی دیگر، بطالت شغلی یکی از دغدغه‌های سازمان‌ها دولتی و خصوصی می‌باشد. بطالت رفتاری است که ممکن است همه کارکنان سازمان در همه سطوح به‌نوعی مرتکب آن شوند. این پژوهش با هدف بررسی علل و زمینه‌های به وجود آورنده بطالت، در میان کارمندان دانشگاه صنعتی شریف، انجام شده است. روش پژوهش نظریه داده بنیاد می‌باشد که داده‌های مورد نیاز آن از طریق مصاحبه نیمه ساختاریافته با ۳۵ نفر از کارمندان انجام شده است. شیوه انتخاب مشارکت‌کنندگان، هدفمند و تعیین تعداد آن‌ها با رسیدن به مرحله اشباع، مشخص گردید. از مجموع ۶۶۵ داده‌ی خام، ۳۸۵ مفهوم، ۳۵ خرده مقوله و ۱۴ مقوله اصلی از داده‌های اولیه استخراج گردید. در نهایت مفهوم محوری فرسودگی شغلی، به‌عنوان پدیده اصلی که بقیه مقولات را پوشش می‌داد، انتخاب گردید. نتایج این پژوهش نشان داد که مهم‌ترین عوامل به وجود آوردن حس بطالت و کم‌کاری شغلی در مشارکت‌کنندگان، ۱- بی‌اعتمادی ادراک شده، ۲- بطالت آموخته‌شده و ۳- بی‌انگیزی می‌باشد. این عوامل در نتیجه ۱- ناهمنوایی ساختاری در شغل؛ ۲- شخصیت زدایی شغلی و ۳- نهادینه‌شدگی بطالت به وجود می‌آید که پیامدهایی مانند: ۱- بطالت ناشی از اثر مدیران؛ ۲- ناهمنوایی اهداف و ۳- عملکرد ضعیف را در پی دارد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، بطالت شغلی، کارمندان، نظریه داده بنیاد، بی‌انگیزی

۱- دانشجوی دکتری جامعه‌شناسی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران (نویسنده مسئول) abron3766@gmail.com

۲- استاد دانشگاه الزهرا

۳- عضو هیات علمی دانشگاه آزاد واحد رودهن

فردریک تایلور اعتقاد داشت ویژگی اساسی کارگران اتلاف وقت است که خود به دو نوع طبیعی و سازمان‌یافته تقسیم‌بندی می‌شود. اتلاف وقت طبیعی که ناشی از عوامل شخصی است، بر اثر تمایل فرد به راحت‌طلبی و جلوگیری از خستگی شکل می‌گیرد، اما اتلاف وقت سازمان‌یافته ناشی از عوامل سازمانی و اجتماعی است و طی آن سرپرست نسبت به مقدار کاری که می‌تواند انجام گیرد، در جهالت نگه داشته می‌شود؛ به طوری که انتظار او برای کار بیشتر افزایش نمی‌یابد. از نظر تایلور، راه‌حل این است که مدیریت کارگران را از نیاز به برنامه‌ریزی برای وظایف خود آسوده سازد و با پرداخت دستمزدهای بیشتر، کوشش آن‌ها را بیشتر کند (توسلی، ۱۳۹۸: ۹). با توجه به نظریه تایلور می‌توان اذعان نمود که منابع انسانی از مهم‌ترین و با ارزش‌ترین دلایل موفقیت سازمان‌هاست. مدیریت منابع انسانی در بخش دولتی با چالش‌های فراوانی روبروست و از جمله مهم‌ترین این چالش‌ها رفتارهای انحرافی کارکنان از جمله بطالت است. موضوع جلوگیری از اتلاف وقت و بطالت در ادارات و سازمان‌ها جزو مباحث بنیادی و اساسی در چارچوب نظام اداری و سازمانی است. این در حالی است که پیشرفت فردی و اجتماعی مستلزم توجه به زمان است. زیرا جوامع بشری براساس برنامه زمان بندی شده به سمت اهداف استراتژیک حرکت می‌کنند، در زمان مشخص به اهداف برنامه رسیده و در نتیجه کشوری ثروتمند و مترقی همراه با رفاه اجتماعی می‌سازند. موضوع مدیریت زمان و جلوگیری از اتلاف وقت و بطالت در ادارات و سازمان‌ها جزء مباحث بنیادی و اساسی در چارچوب نظام اداری و سازمانی است. به کارگیری مدیریت زمان در جهت صحیح و مدیریت سیستم‌ها ضروری است. باید توجه داشت که زمان در حال گذر و از میان رفتنی است و باید به روش‌های مختلف آن را به بهره‌وری رساند. همچنین زمان ارزشمندترین سرمایه هر فرد، گروه و سازمان می‌باشد که برگشت‌ناپذیر، غیر قابل خریداری، غیر قابل بازیافت و غیر قابل ارزش‌گذاری است (تقی زاده ماهانی، ۱۳۹۷). زمان مهم‌ترین منبع برای رهبران است. منابع مانند پرسنل، سرمایه و امکانات برای رهبران بسیار مهم هستند، اما زمان ضروری است. بهره‌وری مردم و به همین ترتیب عملکرد سازمان‌ها به شدت با استفاده از زمان آن‌ها مرتبط است (رئونان ترو، ۲۰۱۵).

فرسودگی شغلی و فقدان انگیزه و نشاط در هر شغلی، فرد را به سمت بطالت و روزمرگی شغلی می‌کشاند. بطالت و اتلاف وقت نوعی «رفتار ضد بهره‌وری» است که به میل باطنی کارکنان به انجام دادن فعالیت‌های غیر از کار در طول زمان کار تعبیر می‌شود و فرض بر این است که تا حدی در کارکنان سازمان‌ها قابل قبول باشد. بطالت کارمندان می‌تواند فردی و یا اجتماعی باشد. بطالت اجتماعی کاهش انگیزه و تلاش افراد در کار گروهی و راحت‌طلبی کارکنان است که می‌تواند مزیت‌های کار گروهی را کاهش دهد و بطالت فردی کاهش انگیزه فرد در انجام وظایف محوله و اتلاف وقت است. بطالت از جمله مواردی است که مستقیماً به کاهش عملکرد کارکنان و بازدهی آن‌ها منجر می‌شود. یک کارمند با روش‌های متعدد می‌تواند بطالت داشته باشد و اینچنین است که بر روی عملکرد سازمان تأثیر می‌گذارد. یک کارمند ممکن است در بازگشت به کار خود بعد از ساعت ناهار تعلق کند و کارمند دیگر برای امور شخصی خود از اینترنت استفاده کرده و زمان را هدر دهد. بطالت در سازمان یک رفتار عامدانه و نوعی تقلب شایع است که ممکن است همه کارکنان سازمان در همه سطوح به نوعی مرتکب آن شوند. ساعت کار به مدت زمانی گفته می‌شود که فرد مشغول کار است و در ازای آن حقوق می‌گیرد. هرچه میزان کار مفید افزایش یابد بهره‌وری مجموعه و نیروی کار به همان نسبت بالا می‌رود. در کشورهایی چون ژاپن، کره و چین سرانه کار مفید بالایی را شاهدیم، در ایران متوسط سرانه کار مفید به دلایل مختلفی پایین است. مرکز پژوهش‌های مجلس در گزارشی ناکارآمدی نیروی کار در بخش‌های دولتی را بیش از بخش‌های خصوصی دانست و اعلام کرد در خوشبینانه‌ترین حالت، ساعت کار مفید در ایران روزانه حدود دو ساعت است که در طول هفته به ۱۱ ساعت نمی‌رسد و متوسط ساعات کار روزانه مفید در بخش دولتی تنها ۲۲ دقیقه^۲. هدف این پژوهش، بررسی وضعیت بطالت کارمندان و ارتباط آن با میزان نشاط یا فرسودگی شغلی، دلایل بطالت، فهم و درک کارمندان از بطالت و تحلیل آن است.

۲- پیشینه تجربی تحقیق

بمپوری و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان، تأثیر آموزش مدیریت زمان بر استرس و فرسودگی شغلی، پرستاران بیمارستانهای آموزشی، به این نتایج دست یافتند که نحوه ی استفاده بهینه از زمان می‌تواند در پیشگیری از استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران نقش اساسی داشته باشد. قراخانی و زعفرانچی (۱۳۹۸) در مطالعه ای ذیل عنوان، تأثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی به این نتایج رسیدند که، سازماندهی اقداماتی در جهت کاهش استرس کارکنان باعث کاهش خستگی عاطفی گردیده و مانع ایجاد فاصله هیجانی و شناختی کارکنان می‌گردد. اقداماتی

1- Reunanen, Tero

2- <https://www.eghtesadonline.com>

جهت کاهش فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او از بروز بدبینی در کارمندان می‌کاهد و شفاف سازی نقش کارمندان در پیشرفت‌های سازمان و افزایش حس کارآمدی آنان، در کاهش حس بی‌کفایتی آنها سهیم می‌باشد.

یافته‌های پژوهش موسوی و همکاران (۱۳۹۸) با عنوان، میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با تنبیهات و تشویقات سازمانی در بین پایوران دریایی، حاکی از این بود که، فرسودگی شغلی اکثر پایوران دریایی مورد مطالعه در سطح متوسط می‌باشد. بنابراین می‌تواند نقش موثری در جهت کاهش فرسودگی شغلی و توجه بیشتر به علل فرسودگی شغلی و رفع آن داشته باشند. کاهش تشویقات (عوامل سازمانی) همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان، بررسی تاثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضدشهروندی سازمانی، به این نتایج دست یافتند که، بین خستگی، خودبیگانگی و فقدان موفقیت فردی کارکنان با رفتار ضدشهروندی سازمانی راهنمایی رانندگی شهر همدان تأثیر مثبت وجود دارد. آبی حسن پور و همکاران (۱۳۹۷) در تحقیقی با عنوان، تبیین نقش خودکارآمدی در رابطه بین فرسودگی شغلی و توانمندسازی روان‌شناختی، نشان دادند که، بین توانمندسازی روان‌شناختی و خودکارآمدی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین بین توانمندسازی روان‌شناختی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار و بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی نیز رابطه منفی و معناداری وجود دارد. مهدیه تقی زاده ماهانی (۱۳۹۷) در پژوهش خود با عنوان، اهمیت کاهش اتلاف وقت در سازمان‌های امروزی به این نتایج رسید: عوامل تأثیرگذار در مدیریت زمان عوامل فرهنگی، رسوم، عوامل سازمانی، کار بد تعریف شده، عوامل اجتماعی و تکنولوژی می‌باشد. زرگر بالای جمع و همکاران (۱۳۹۷) در پژوهشی ذیل عنوان، بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۹۷، به این نتایج رسیدند که، هر چه میزان استرس بین کارکنان بیشتر باشد میزان فرسودگی در بین کارکنان نیز بیشتر است. در نتیجه مداخلاتی در جهت کم کردن استرس شغلی و تقویت منابع مقابله با آن می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان کمک نماید.

گاندوگانگ^۱ و همکاران (۲۰۱۹)، در پژوهشی با عنوان، نقش استرس، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در مدیران پروژه ساخت و ساز، به این نتایج رسیدند که فراخوانی شغلی می‌تواند نقش مثبت در تعارض نقش و فرسودگی شغلی داشته باشد. وان^۲ و همکاران (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان، نقش فرسودگی شغلی در روابط بین سطح شغلی، رضایت شغلی و عملکرد عملکرد، نشان دادند که، نقش فرسودگی شغلی در روابط بین سطح شغلی، رضایت شغلی و عملکرد وظیفه به ویژه در بستر سازمانی کره جنوبی را مؤثر می‌باشد. علاوه بر نقش فرسودگی شغلی، در بهبود رضایت شغلی و عملکرد وظیفه مؤثر می‌باشد. پژوهش‌های تام لیسون و وینوستون^۳ (۲۰۱۴)، نشان داد که هفت عامل انگیزشی تأثیر معناداری بر رضایت شغلی و سازگاری شغلی دارد. ولی هیچ رابطه معناداری از نظر جنسیت یا دوره تصدی با رضایت شغلی دیده نشد. نتایج تحقیقات مارتین لاتورا^۴ و همکاران (۲۰۰۹)، حاکی از این بود که، دسیسه‌گری زمانی یکی از زیر مجموعه‌های رفتاری ضد تولید است. با درک سرعت زمان، مداخلات سازمان برای کاهش وقوع آن در محل کار می‌تواند توسعه پیدا کند. مدیران و محققان قادر خواهند بود از دانش انتخاب کارکنان با ویژگی‌های فردی استفاده کنند که باعث می‌شود آن‌ها کمتر در سرعت زمان که در اکثر سازمان‌ها اتفاق می‌افتد شرکت کنند.

مریاک^۵ و همکاران (۲۰۰۹) در پژوهشی به بررسی تفاوت‌های زنان و مردان در وجدان کاری در آمریکا پرداختند. نتایج تحقیق آن‌ها نشان داد برخلاف آنچه پیش از این تصور می‌شد که زنان دارای وجدان کاری قویتر نسبت به مردان هستند، هیچ تفاوت معناداری بین زنان و مردان به لحاظ وجدان کاری وجود ندارد. آکروید و آدامز^۶ (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان واکنش کارکنان اتحادیه نسبت به معرفی سیستم ارزیابی عملکرد هدفمند، دلیل انجام نشدن درست کار را نداشتن وجدان کاری برخی از کارکنان می‌دانند. وجدان کار عاملی اساسی در افزایش کار و تلاش مسئولیت پذیری افراد است. کریستین^۷ (۲۰۰۸) پژوهشی در رابطه با سلامت و بهره‌وری مدیریت انجام داد. نتایج آن نشان داد که سبک زندگی کاری به عنوان یک عامل روان‌شناختی در محیط کار می‌تواند بهره‌وری کارکنان را افزایش دهد. بالو^۸ (۲۰۰۷) تحقیقی به منظور بررسی کیفیت زندگی و رضایت شغلی کاری انجام داد. نتایج نشان داد که کارکنان راضی در محیط کار با علاقه بیشتری به کار می‌پردازند و نسبت به سازمان وفادارتر هستند و منجر به افزایش بهره‌وری و سرمایه در سازمان می‌شوند.

1 Guangdong

2 Won

3 Tomlinson & Winston

4 Martin, Laura

5 Meriac

6 Akroyd & Adams

7 Kirsten

8 Baloo

۳- مبانی نظری

جکسون و ویلیامز در نظریه انگیزشی بیان نموده اند، عوامل درونی، توان بیشتری برای تشریح بطالت اجتماعی دارند. به عقیده آنان اشتراکاتی میان بطالت اجتماعی و تسهیل اجتماعی، که به آن بهبود عملکرد افراد به دلیل حضور دیگران بر می‌گردد و شامل تأثیرات حصار و همکاران می‌باشد (زاجونس و سلز، ۱۹۶۶) وجود دارد و آن بررسی کار گروهی بر عملکرد است. بطالت اجتماعی پیش بینی می‌کند، عملکرد در مسئولیت های آسان و در حضور دیگران کاهش می‌یابد، در حالی که نظریه کاهش انگیزشی خلاف این مسئله را معتقد است و بیان می‌کند، عملکرد افراد در مسئولیت های آسان و در حضور دیگران بهبود می‌یابد. این دو نظریه از جهت سختی مسئولیت با هم در تضادند. (جکسون و ویلیامز، ۱۹۸۵). فرسودگی شغلی سندرم خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و کاهش عملکرد شخصی است. خستگی عاطفی به فقدان یا افول منابع هیجانی به علت خواسته های بین فردی اطلاق می‌شود. شخصیت زدایی به ایجاد نگرش های منفی، بی‌عاطفه و بدبینانه به مراجعه کنندگان اشاره دارد. شاغلین فرسوده تصور می‌کنند که اهداف غیر قابل دستیابی اند، که با احساس بی‌کفایتی و تضعیف عزت نفس همراه است (صلاحیان، ۱۳۹۱: ۳۷). منظور از فرسودگی شغلی، ایجاد رخوت و بطالت ناشی از آن رخوت در کارکنان می‌باشد. علل و عوامل بسیاری در ایجاد این فرسودگی می‌تواند دخالت داشت باشد که ریشه های فردی، اجتماعی، و اقتصادی دارد.

فردریک تایلور^۳ اعتقاد داشت ویژگی اساسی کارگران اتلاف وقت است که خود به دو نوع طبیعی و سازمان یافته تقسیم‌بندی می‌شود. اتلاف وقت طبیعی که ناشی از عوامل شخصی است، بر اثر تمایل فرد به راحت طلبی و جلوگیری از خستگی شکل می‌گیرد، اما اتلاف وقت سازمان یافته ناشی از عوامل سازمانی و اجتماعی است و طی آن سرپرست نسبت به مقدار کاری که می‌تواند انجام گیرد، در جهالت نگه داشته می‌شود؛ به طوری که انتظار او برای کار بیشتر افزایش نمی‌یابد. از نظر تایلور، راه حل این است که مدیریت کارگران را از نیاز به برنامه ریزی برای وظایف خود آسوده سازد و با پرداخت دستمزدهای بیشتر، کوشش آن‌ها را بیشتر کند (توسلی، ۱۳۹۸: ۹). بنابراین بر اساس نظریه تایلور، کارگران (یا کارمندان)، به صورت طبیعی و عادت واره، اقدام به بطالت می‌نمایند و تنها راه بطالت زدایی از آن‌ها افزایش دستمزدهای مادی می‌باشد.

نظریه فردگرایانه و عمومی کلمن درباره نظام‌های اجتماعی تلاش وی برای حل این مسئله اصلی جامعه‌شناسی است که تبیین پدیده اجتماعی با توجه به خود افراد و نه دیگر شیوه‌های موجود می‌باشد. عناصر پایه و اصلی نظریه کلمن درباره نظام‌های اجتماعی، کنشگران و منابع و وقایع اند. کنشگران در این منابع و وقایع، منافع داشته و بر برخی از آن‌ها تسلط دارند. اصلی ترین ایده‌های نظری عبارتند از:

۱) اینکه افراد به دنبال نفع فردی بوده و به گونه‌ای عمل می‌کنند که گویی می‌خواهند سود حاصل از منابع و وقایع را به حداکثر برسانند.

۲) اینکه به منظور به حداکثر رسانیدن این سود، تسلط بر این منابع و وقایع را با یکدیگر مبادله می‌نمایند (جوادی یگانه و همکاران، ۱۳۹۰). بر اساس نظریه فردگرایانه کلمن، می‌توان رقابت در محیط کار را تبیین نمود. بدین گونه که افراد در محیط کاری برای افزایش نفع فردی خود، هر عملی را مجاز می‌شمارند. با این رویکرد می‌توان پدیده‌هایی مثل خودشیرینی کارکنان به مدیران یا زیر آب زنی همکاران هم طبقه خود را توجیه نمود.

افراد در کار گروهی تلاش خود را با سایر اعضای گروه هماهنگ می‌کنند و زمانی که افراد احساس می‌کنند، اعضای گروه کمتر تلاش می‌کنند، آن‌ها نیز از میزان تلاش خود را کم می‌کنند تا به این وسیله توازن ایجاد کنند و «اثر همکار^۴» را به عنوان عاملی مهم در اندازه تلاش افراد مطرح کردند. آنان در آزمایشات شرايطی را به وجود می‌آوردند که در آن انتظارات شرکت کنندگان از تلاش همکاران خود تغییر کند و نتیجه گرفتند که تلاش افراد هماهنگ با انتظاراتی است که از همکاران خود داشتند. البته این اشکال هم به آزمایشات ها وارد است که علاقه به وظیفه (آزمایش) با انتظار از همکاران به هم آمیخته است، چرا که بعضی از افراد به آزمایش علاقه مند بودند و برخی دیگر آزمایش را کار کسل کننده ای می‌دانستند (جکسون و هارکینز، ۱۹۸۵).

اعتقاد گروه درباره توانایی های مشترک برای سازماندهی امور و دستیابی به اهداف مورد نظر، کارآمدی دسته جمعی خوانده می‌شود (قلعه آقابابایی، ۱۳۹۳: ۲۴)، کارایی گروهی را به عنوان عقیده گروه در مورد انجام موفقیت آمیز کار تعریف کرده اند. کارآمدی دسته جمعی دو مؤلفه اساسی دارد: ۱) مجموع ارزیابی‌های افراد از توانمندی‌های شخصی، که البته اعتقاد به توانمندی شخصی جدا از گروه محسوب نمی‌شود. حتی می‌توان ادعا کرد در موقعیت های گروهی، افراد جدا از توانایی های گروه به عنوان

1 Zajonc & Sales

2 Jackson & Williams

3 Taylor

4 CO-Workers efforts

5 Jackson & Harkins

یک کل واحد است. تفاوت عمده این نظریه با سایر نظریه های انگیزشی در این است که «خصوصیات وظیفه» را به عنوان عامل مهمی که کارآمدی فرد و گروه را به هم مرتبط می سازد، مطرح کرده است (میلر، ۲۰۰۱).

۴- روش شناسی (نظریه زمینه بنیاد)

نظریه زمینه بنیاد یا زمینه ای که گاهی به آن نظریه ی مبنایی نیز گفته شده است برعکس آنچه که از عنوانش برمی آید یک نظریه یا نحله نیست، بلکه ی روش پژوهشی نظام مند در علوم اجتماعی و حتی سایر حوزه ها جهت کشف و تدوین نظریه یا فرضیه از طریق داده هایی است که از میدان طبیعی به دست می آید. پس، نظریه زمینه بنیاد یک روش پژوهشی است که تقریباً متضاد با پژوهش های قیاسی فرضیه آزما عمل می کند و کار خود را با فرضیه یا چارچوب نظری از پیش تعیین شده شروع نمی کند، بلکه در اولین گام سراغ جمع آوری داده ها می رود و از طریق فرآیند پیوسته تحلیل مقایسه ای در رابطه با یک رخداد، موقعیت، یا پدیده های معین فرضیه یا نظریه سازی می کند و نه فرضیه یا نظریه آزمایی؛ اما وقتی در مرحله کدگذاری گزینشی مفهوم و رابطه آن ها با هم مشخص شوند، به نوعی مورد آزمون قرار می گیرند تا نظریه به دست آید و بعد آن نیز با توجه به ادبیات بررسی شود (میرزایی، ۱۳۹۵: ۲۳۵).

۴-۱- جامعه مشارکت کننده در تحقیق

جامعه مورد مطالعه این پژوهش، شامل ۳۵ نفر از کارمندان دانشگاه صنعتی شریف می باشند که با روش انتخاب هدفمند از بین واجدین شرایط مطلع و آگاه از موضوع پژوهش، انتخاب گردیدند. تعداد مشارکت کنندگان را رسیدن به مرحله اشباع داده های نظری و تا حدودی، مفهومی، تعیین نمود. قابل ذکر است که در مرحله کدگذاری باز در پژوهش، بعد از مصاحبه هفدهم، داده های شروع به تکرار نمودند و بعد از مصاحبه نفر سی و پنجم، اشباع به طور قطعی صورت گرفت.

جدول ۱- مشخصات مشارکت کنندگان

شماره	نام	جنسیت	سمت اداری	سن	تحصیلات	ساعت مفید کاری در روز	سابقه
۱	نیلوفر	زن	کارگزين	۴۷	دکترا	۵	۱۷
۲	زهرة	زن	مسئول امور دفتري	۴۷	کاردانی	۵	۲۰
۳	ناهید	زن	کارشناس آموزش	۴۳	فوق لیسانس	بستگی دارد	۱۹
۴	ریحانه	زن	کارشناس بیمه و بازنشستگی	۳۶	فوق لیسانس	۷	۱۲
۵	منصوره	زن	مسئول دفتر	۴۳	کاردانی	بیش از ۸ ساعت	۱۹
۶	حمید	مرد	مدیر پشتیبانی و نظارت آموزش	۵۲	لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۲۹
۷	رضا	مرد	کارشناس مسئول امور ورزشی	۴۶	فوق لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۱۴
۸	رحمتی	مرد	کارشناس اداره امور خوابگاهها	۵۰	فوق لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۲۸
۹	مرجان	زن	رئیس اداره آموزش	۴۶	فوق لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۲۷
۱۰	علی عزیزی	مرد	سرپرست مجتمع خدمات	۳۷	لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۱۸
۱۱	مهرداد	مرد	کارشناس امور رفاهی	۵۱	لیسانس	حدود ۸ ساعت	۱۴
۱۲	علیرضا	مرد	کارشناس مسئول همکاری با صنایع	۴۱	فوق لیسانس	حداکثر ۴ ساعت	۱۸
۱۳	صفورا	زن	کارگزين	۴۴	فوق لیسانس	۶ ساعت	۱۴
۱۴	سعیده	زن	کارشناس شبکه	۳۶	فوق لیسانس	بستگی به فصل دارد	۱۴
۱۵	زهرا	زن	کارگزين	۳۳	فوق لیسانس	۶ ساعت	۵
۱۶	حسین	مرد	سرپرست اداره کارگزينی	۴۷	فوق لیسانس	۷ ساعت	۱۵
۱۷	فربیا	زن	سرپرست اداره رفاه	۴۳	لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۱۳
۱۸	سیدشهاب	مرد	کارشناس امور اداری	۳۸	فوق لیسانس	۶ ساعت	۱
۱۹	زهرة	زن	معاون امور اداری	۵۹	فوق لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۲۷
۲۰	الهام	زن	معاون اداره رفاه	۴۶	فوق لیسانس	۶ ساعت	۱۶
۲۱	مصطفی	مرد	پست نگهبان (شاغل در امور اداری)	۴۱	کاردانی	بستگی دارد	۶
۲۲	مریم	زن	رئیس اداره امور آموزشی	۴۳	لیسانس	حدود ۸ ساعت	۱۶

شماره	نام	جنسیت	سمت اداری	سن	تحصیلات	ساعت مفید کاری در روز	سابقه
۲۳	ملیحه	زن	ماشین نویس و متصدی امور دفتری	۵۲	دیپلم	بستگی دارد	۱۳
۲۴	مینا	زن	کارشناس خدمات آموزشی	۵۴	لیسانس	تا ۶ ساعت	۲۰
۲۵	مریم	زن	کارگزين	۴۰	فوق لیسانس	۵ ساعت	۱۶
۲۶	شهربانو	زن	کارشناس امور پژوهشی	۵۳	دکتر	۷ ساعت	۲۲
۲۷	رویا	زن	کارگزين	۵۰	دیپلم	۵ ساعت	۲۸
۲۸	سارا	زن	حسابدار امور بانکی	۴۲	لیسانس	۶ ساعت	۱۴
۲۹	زهره	زن	کارشناس امور پژوهشی	۴۰	فوق لیسانس	۷ ساعت	۱۱
۳۰	سهیلا	زن	بایگان	۴۹	دیپلم	۵ ساعت	۱۸
۳۱	پوپک	زن	کارشناس آزمایشگاه	۴۲	فوق لیسانس	۷ ساعت	۱۲
۳۲	ملیحه	زن	حسابدار	۴۰	لیسانس	۷ ساعت	۱۲
۳۳	مریم	زن	امور مالی	۳۷	کاردانی	۶ ساعت	۲
۳۴	معصومه	زن	رئیس اداره	۵۰	لیسانس	۷ ساعت	۱۶
۳۵	هما	زن	کارشناس اتوماسیون اداری	۳۷	لیسانس	بیش از ۸ ساعت	۳

در پژوهش حاضر مرور ادبیات نظری (برخی نظریه های مربوطه، مقالات و کتب در ارتباط با موضوع بطالت و فرسودگی شغلی) صرفاً جهت آشنایی با برخی مفاهیم و مقولات متناسب با موضوع صورت گرفت. حساسیت نظری ایجاد شده در این تحقیق با مطالعه کتاب ها و مقالات مربوط موضوع پژوهش و نیز نظریات جامعه شناسی و مدیریت منابع انسانی که در زمینه بطالت و تنبلی شغلی یا فرسودگی شغلی و نیز با استفاده از بیانات و پاسخ های مشارکت کنندگان در تحقیق و همچنین با نظر و راهنمایی اساتید این فن و کارشناسان آشنا با این روش، بدست آمده است. برای رسیدن به معیار قابلیت اعتماد^۱ (معادل پایایی^۲ و روایی^۳ در تحقیقات کمی) از سه تکنیک متعارف و مرسوم (سیلورمن^۴، ۲۰۱۳: ۱۵). زیر استفاده گردید:

۱- کنترل یا اعتبار یابی توسط اعضا: در این پژوهش با استفاده از تشکیل روش فوکوس گروپ (۱۶ نفر) از مشارکت کنندگان خواسته شد تا یافته های کلی دست آمده را ارزیابی کرده و در مورد آن نظر دهند. مشارکت کنندگان در روش فوکوس گروپ، صحت یافته های به دست آمده را تأیید نمودند.

۲- مقایسه های تحلیلی: در این روش به داده های خام رجوع گردید تا ساخت بندی نظریه با داده های خام مقایسه و ارزیابی گردد.

۳- استفاده از تکنیک ممیزی: در این زمینه چهار متخصص در حوزه گراند تئوری، بر مراحل مختلف کدگذاری، مفهوم سازی و استخراج مقولات نظارت داشتند.

مراحل کدگذاری در این پژوهش به این صورت بود که در وهله اول محقق هر مصاحبه را به محض رسیدن به منزل، تایپ و سپس تمام نکات مهم آن را وارد جدول می نمود. در مرحله دوم تمام مفاهیم مشترک را پشت سر هم مرتب و مفهومی که مشتمل بر همه داده های مشترک باشد را استخراج می نمود. سپس مفاهیم را در چتر بزرگتری به نام خرده مقولات قرار داده و در نهایت از خرده مقولات به مقولات اصلی دست پیدا کردیم. تمام این مراحل در طول انجام گردآوری داده ها، به صورت رفت و برگشت و رسیدن به مفاهیم جدید، مورد بازبینی قرار می گرفت. جهت اعتبار بخشی به کتاب های و منابع تخصصی جامعه شناسی و مدیریت منابع انسانی در مرحله اول استفاده گردید. در مرحله دوم از همفکری اساتید جامعه شناسی (استاد راهنما و مشاور) و نیز دو نفر از کارشناسانی که با این روش آشنا بودند و نیز همفکری با خود اعضا، بهره گیری شده است. برای تشریح جریان کار تبدیل داده های خام به مفاهیم، یک نمونه از مصاحبه ها و نیز نحوه رسیدن از داده های خام، به مفاهیم بدست آمده اشاره می کنیم. در جریان تحلیل خط به خط مصاحبه های صورت گرفته شده پاسخ گویان، جملات زیر را بیان کرده اند:

1 Trustworthiness
2 Reliability
3 Validity
4 Silverman

جدول ۲- نمونه جدول نمونه کدگذاری باز

مفاهیم	داده‌های خام
حساس بودن شغل به دلیل مالی بودن	چون کار مالی است باید حواسم باشد.
حسادت و کارشکنی همکاران	قبل از اینجا، من جایی بودم که چون فکر میکردند الان من رئیس می شوم چون قبلش رئیس اداره تربیت بدنی بودم و مدرک تحصیلی ام هم فوق لیسانس
تحت فشار قرار دادن	۶ ماه به من میز و صندلی ندادند. در حالی که من برای اونجا دندان تیز نکرده بودم.
نارضایتی از میزان درآمد	ما الان توی دانشگاه از نظر حقوقی نسبت به دانشگاه های دیگر پایین ترین حقوق را داریم می گیریم
تبعیض بین هیأت علمی و بقیه کارمندان	شما یا هیأت علمی هستید یا غیر هیأت علمی هستید.

مثال جدول فوق نحوه وارد کردن داده‌های خام به جدول بعد از مرتب کردن مفاهیم هم معنی یا مشترک می‌باشد. داده‌هایی که مفهوم یا مفاهیم مشترک داشتند؛ یک مفهوم به خود اختصاص می‌داند. در جدول ذیر، به نمونه ای از مفاهیم مشترک از داده‌های خام مشارکت‌کنندگان اشاره می‌کنیم.

جدول ۳- سبیر از داده ها به مفاهیم

مفاهیم	داده خام	کد
نارضایتی از میزان درآمد	ما الان توی دانشگاه از نظر حقوقی نسبت به دانشگاه های دیگر پایین ترین حقوق را داریم می گیریم	۷ کد (۳۴)
	از آنجایی که دانشگاه ها حقوق و مزایای بسیار کمی نسبت به سایر ارگان ها و حتی نسبت به وزارت علوم دارند من از دریافت حقوق و مزایا راضی نیستم.	۱ کد (۳۲)
	به نظرم میزان پرداختی های حقوق و مزایا ناعادلانه است	۳ کد (۲۴)
	ولی خب در کل مثلاً اگر بخواهی بگی در کل دانشگاه نه راضی نیستم.	۵ کد (۱۹)

کدهای بدست آمده (مفاهیم و مقولات) بر حسب موضوع تحقیق و پرسش های پژوهشی و نوع داده ها، دو حالت دارند. یا مفهومی در بدنه متن هستند که به آن ها کدهای «متصل به متن»^۱ می‌گوییم و آن ها را نشانه گذاری و جدا می‌کنیم یا سازه های مفهومی و مقوله ای استنباط شده ما از متن و البته ضمن وفاداری کامل به آن ها «کدهای برساخته از متن»^۲ تعبیر می‌کنیم. در زیر به مراحل کدگذاری داده‌های خام و انتخاب مفاهیم و سپس گرد کردن مفاهیم مشترک در زیر مجموعه خرده مقولات را می‌بینیم.

جدول ۴- سبیر از داده ها به مفاهیم و خرده مقوله

خرده مقولات	مفاهیم	داده خام	کد
نارضایتی شغلی ادراک شده	احساس انفعال در برابر نارضایتی احساس انفعال در برابر قوانین گلایه مثل کارمندان دیگر(عمومیت نارضایتی)	ولی فکر می‌کنم که حالا اگر من راضی نباشم چه کارش می‌توان کرد اون چیزی و اون قانونی که هست که گذاشته اند چه جوری من می‌تونم راضی باشم همه معمولاً نسبت به حقوقی که می‌گیرند راضی نیستند. کلاً حقوق های ما چون در دانشگاه هستیم کم است.	۵ کد (۲۵-۲۱)
	گلایه مثل کارمندان دیگر(عمومیت نارضایتی) نارضایتی از میزان درآمد فعالیت در شورای صنفی برای رسیدن به مطالبات تهدید به اخراج شدن(عدم امنیت شغلی) نارضایتی از سیستم ترفیع و مزایا	مطمئناً مثل خیلی از کارمندای دیگه سر این چیزها گلایه فراوانی دارم این رو مثل هر کارمندی عقیده دارم که دریافتی هایمان بسیار بسیار پایینه برای همین هم سالیان سال به عنوان هیأت مؤسس شورای صنفی کارکنان فعالیت کردم و در شورای صنفی کارکنان بودم حتی جایی تهدید به اخراج شدم برای این فعالیت. بحث اضافه کارمون، بحث پرداختی ها که دانشگاه می‌تونه بهتر از این برای کارمندان انجام بده. بسیار شکوه دارم، بسیار گلایه دارم	۶ کد (۲۱-۱۸)

1 In vivo code

2 Constructed code

کد	داده خام	مفاهیم	خرده مقولات
۷ (۲۵-۲۱)	از صبح که میام تا آخر وقت، وقت ما را می‌گیرد. تقریباً از ۸ شروع میشه تا ۹ یا ۱۰ شب هم زنگ می‌زند که کارها رو انجام بدم کارمندهای دیگه تعطیلات دارند، ما تعطیلات هم نداریم. پنجشنبه، جمعه و مسافرت هم کارو انجام میدم حالتی هست که ساعت براش تعریف نشده. اینقدر کار زیاده کل هفته را پوشش میده. تخفیف هم که می‌گیرم می‌نویسم.	زمانبر بودن وظایف استمرار وظایف به ساعت ۱۰ شب (بعد از اداره) استمرار وظایف به روزهای تعطیل استمرار کار در کل هفته (به دلیل تعریف نشدگی وظایف)	

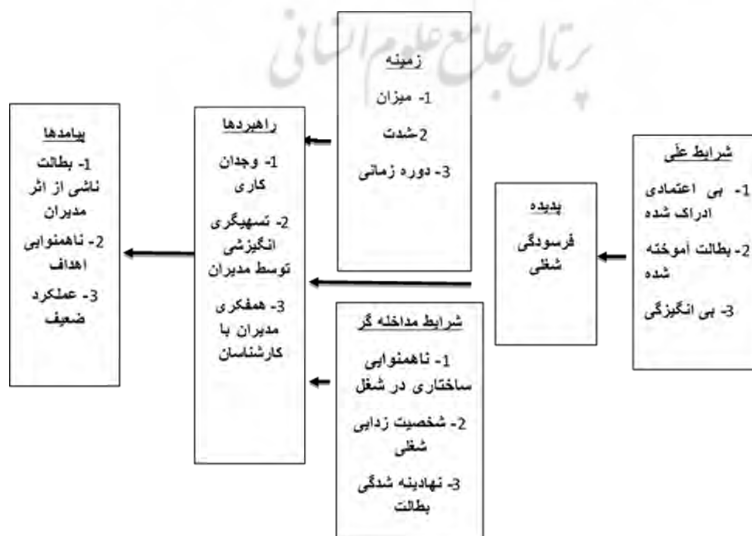
جدول ۵- سیر از مفاهیم به خرده مقوله و مقولات

کد	مفاهیم	خرده مقولات	مقوله
۷ (۲۶-۶۹)	اصلاح از خود و فرهنگ سازی	اصلاحات فردی و ساختاری (راهکار)	فرسودگی ساختاری شغل
	لزوم خانه تکانی اساسی مدیریتی		
	بی لیاقتی مدیران		
	کم کردن حواشی (راهکار)		
	تلاش مدیران برای از بین بردن مشکلات کارکنان	پیامدهای بطالت (خیانت، تورم پرسنلی، در جا زدن)	
	حسادت و کارشکنی همکاران	استفاده ابزاری سازمان از کارکنان برای ایجاد اهرم فشار	

در جدول‌های مختلف، مقوله‌هایی نشان داده شدند که حاصل داده‌های خام و طیف‌های مفهومی برآمده از آن داده‌ها هستند و حاوی معانی انتزاعی شده‌ی نهایی و مرتب شده‌اند؛ از مقوله‌های فرعی تا مقوله‌های اصلی (خرده مقولات تا مقولات). بعد تحلیل و تفسیر داده‌ها و مفاهیم و مقولات بدست آمده از تحقیق، مدل محوری "فرسودگی شغلی"، بعنوان مقوله‌های اصلی که می‌توانند، بقیه مقولات و مفاهیم را تحت پوشش خود درآورند، انتخاب گردیدند.

۵- پدیده فرسودگی شغلی

همان گونه که در فصل دوم آمده است، نظریه فرسودگی شغلی، که این مفهوم از آن نظریه اقتباس گردیده است، عبارت است از، "سندرم خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و کاهش عملکرد شخصی است. خستگی عاطفی به فقدان یا افول منابع هیجانی به علت خواسته‌های بین فردی اطلاق می‌شود. شخصیت زدایی به ایجاد نگرش‌های منفی، بی‌عاطفه و بدبینانه به مراجعه‌کنندگان اشاره دارد (صلاحیان، ۱۳۹۱: ۳۷)". بنابر تعریف فوق، فرسودگی شغلی یکی از پدیده‌هایی است که منجر به بطالت فردی و سازمانی می‌گردد. از جمله شرایط علی بوجود آورنده این پدیده عبارت‌اند از: ۱- بی اعتمادی ادراک شده؛ ۲- بطالت آموخته شده؛ ۳- بی‌انگیزگی.



شکل ۱- مدل پارادایمی فرسودگی شغلی

شرایط مداخله گری که خارج از کنترل مشارکت کنندگان بر آن‌ها تحمیل می‌گردد و مربوط به ساختارهای سازمان می‌باشد، عبارت‌اند از: ۱- ناهمنوایی ساختاری در شغل؛ ۲- شخصیت زدایی شغلی؛ ۳- نهادینه شدگی بطالت. راهبردهای بکار گرفته شده، یا پیشنهاد شده توسط مشارکت کنندگان، جهت فایق آمدن بر این پدیده شامل موارد زیر می‌باشد: ۱- وجدان کاری؛ ۲- هم‌نوایی ساختاری در شغل؛ ۳- تسهیلگری انگیزشی توسط مدیران؛ ۴- همفکری مدیران با کارشناسان. پیامدهای پدیده فرسودگی شغلی، در تحقیق حاضر، شامل موارد زیر می‌باشد: ۱- بطالت ناشی از اثر مدیران؛ ۲- ناهمنوایی اهداف؛ ۳- عملکرد ضعیف. در مدل پارادیمی زیر، به صورت مجمل به علل و شرایط مداخله گر، زمینه و استراتژی و پیامدهای این پدیده نشان داده شده است.

۵-۱- شرایط علی پدیده فرسودگی شغلی

شرایط علی بوجودآورنده پدیده فرسودگی شغلی، عبارت‌اند از: ۱- بی اعتمادی ادراک شده؛ ۲- بطالت آموخته شده؛ ۳- بی‌انگیزگی، که در ذیل به شرح آن‌ها می‌پردازیم.

۱- بی اعتمادی ادراک شده: بی اعتمادی ادراک شده، یک مفهوم محقق ساخته می‌باشد که به مفاهیمی از قبیل عدم اعتماد به نظام شایسته‌سالاری یا پیشنهادات و انتقادات یا شفافیت سازمان با کارکنانش و مواردی اینچنینی، اطلاق گردیده است. این مفهوم در کدگذاری بازی به عنوان پیش مقوله یا خرده مقوله، ۱۲ بار تکرار شده است که نشان از اهمیت و تکرر بالای آن دارد. بی اعتمادی ادراک شده، مربوط به درک و تجربه زیسته مشارکت کنندگان از سازمان در مورد میزان شایسته‌سالاری یا رسیدگی و اهمیت به وضعیت کارکنان دارد. مثال‌هایی از مصاحبه‌های انجام شده به درک بهتر این پدیده کمک خواهد نمود.

رحمتی: در سطح اداره به راحتی انتقاد منتقل می‌شود و شرایط برای خود من کاملاً فراهم است که بتوانم چه کتاباً و چه شفاهاً این مسئله را عنوان بکنم. ولی بازخوردش، بازخوردی که باید نیست. یک انگیزه‌هایی در من به وجود آمده برای بطالت، بعضاً وقتی همکاری در یک اداره، (در مورد هم این صادق، در مورد همکار هم صادق)، وقتی شما توی یک شرایط ویژه ای یک کاری رو قراره انجام بدی، خودتون تمام تلاشتون رو می‌کنید.

مرجان: اما واقعیت اینه من خیلی دانشکده‌ها دیگه رو دیدم که می‌دونم مثلاً دانشجوی می‌گه ما ۴ بار رقتیم آموزش بسته بود و واقعاً هم بوده. چون خود استادان هم می‌گویند و ظاهراً هیچ اتفاقی نمی‌افتد. شاید اون‌ها خیلی هوای کارمندانشون رو دارند. این بحث واقعاً سخته برای اینکه شما مثلاً اگر بخواهید خیلی هم سخت بگیرید که مثلاً چک کنی تو باید تا ۱۲ سرکار باشی و حالا شده ۵ دقیقه به ۱۲ و رفتی، اون حس لجاجت هم اگر برانگیخته بشه عواقب بدتری داره. شاید با مشورت و صحبت کردن شاید بشه بگیم با توجه به شرایط، کار شما حساسه و مراجعه کننده داری و بهتر است تا ۱۲ باشی یا تا رأس ۱ باشی، بعد کارهاتون رو منظم تر و منعطف تر کنید هر چند که شاید جواب هم ندهد.

۲- بطالت آموخته شده: سابقه کار و خدمت در سازمان، کارمندان مشارکت کننده در تحقیق را با تجاربی آشنا نموده بود که هر کدام از آن‌ها درک نسبتاً یکسانی از انواع بطالت‌هایی که در سازمان جاری و ساری بود، داشتند. این آموخته‌ها، اگر چه به گفته خود آن‌ها، توسط خودشان انجام نمیشد و فقط شاهد این نوع از بطالت‌ها بودند، اما همین همجواری و مشاهده انواع بطالت‌ها، باعث ایجاد فرسودگی شغلی و پایین آمدن انگیزه و کشش شغلی در آن‌ها گشته بود.

نیلوفر: یا حتی دیده‌ام که می‌گویند فلانی کار چندانی ندارد ولی یک نیروی کمکی برایش فرستاده‌اند و پول خوب هم می‌گیرد، من هم می‌خواهم مثل اون باشم کار نکنم پول بگیرم و اینگونه است که در رسیدگی به نامه‌ها تعلل کرده و کار ارباب رجوع را راه نمی‌اندازند.

زهره: (در حالت بطالت) مکاتباتی که به دبیرخانه ارسال می‌گردد می‌تواند ساعتها روی میز بماند و ثبت و اسکن آن‌ها در آخر وقت انجام گردد. همکار سابق بنده که الان من جای ایشان هستم و بازنشسته شدند گاهی از این کارها می‌کردند.

۳- بی‌انگیزگی: بی‌انگیزگی در این پژوهش، به افت یا از دست رفتن انگیزه‌های مشارکت کنندگان در پژوهش، به نحوی که باعث زوال شادابی و نشاط شغلی از یک طرف و فرسودگی شغلی از جانب دیگر می‌گردد.

منصوره: من اصلاً در کارکردنم واقعاً به سازمان نگاه نمی‌کنم. چون اولاً با این حقوق‌های پایین، با این تورم و با این مشکلات با این ضد و نقیض‌ها اگر بخواهی این جوری نگاه کنی که اصلاً صبح بخواهی از جات بلند بشی بیایی سر کار، هیچ انگیزه‌ای برای سر کار آمدن نداری.

ناهید: به نظرم میزان عملکرد موثر است همان مطلب که بالا گفتم، نوع رفتار متفاوت با کارمندان باعث بطالت می‌شود. به یک کارمند حتی اگر حضور هم نداشته باشد توجه می‌کنند و به کارمندی که واقعا تلاش می‌کند توجهی نمی‌شود و این باعث بی‌انگیزگی و بالطبع بطالت می‌شود.

۵-۲- شرایط مداخله گر پدیده فرسودگی شغلی

محقق در بررسی شرایط تحمیلی و ساختاری که بر مشارکت‌کنندگان تحقیق، وارد و در ایجاد پدیده فرسودگی شغلی در آن‌ها، مؤثر واقع می‌شود، به سه عامل زیر دست یافت. این عوامل عبارت بودند از: ۱- ناهم‌نوایی ساختاری در شغل؛ ۲- شخصیت زدایی شغلی؛ ۳- نهادینه شدگی بطالت.

۱- **ناهمنوایی ساختاری در شغل:** منظور محقق از ناهمنوایی ساختاری در شغل، احساس ناهمنوایی بین بین اهداف سازمان با اهداف کارمندان، احساس ناهمنوایی بین تخصص و رشته دانشگاهی با وظیفه و مسؤلیت فعلی؛ احساس عدم هماهنگی و به روز بودن بین برنامه‌ها و آیین‌نامه‌های سازمان با شرایط فعلی و نیز احساس عدم توازن بین حجم وظایف برای همه کارمندان که باعث بیکاری و بطالت برخی و پرمشغله‌گی برخی دیگر از کارمندان می‌گردد و در نهایت الگو برداری نامتوازن از قوانین ارتش که برای سازمان‌های اداری بسیار خشک و غیر قابل انعطاف است؛ می‌باشد. این مقوله در بین مشارکت‌کنندگان، ۴ بار تکرار گردیده است.

رضا: کارشناس مسئول امور ورزشی. کار من الان کارپردازی است. کار من اینه اغلب درخواست‌هایی که میاد مسئول قسمت تأیید می‌کنه و می‌یاد برای من و من بودجه‌اش را می‌گیرم و خرید می‌کنم و تسویه و...
کربلایی: بطالت در محیط کار: راستش گاهی اوقات در محیط اینقدر ساعت اضافه تر می‌آید و نبود محدودیت ساعتی برای کاری باعث می‌شود که من جاهایی که می‌خواهم می‌روم، کارهایی را که می‌خواهم انجام می‌دهم. بطالت یعنی پرت زمانی در محیط کاری. از طرفی من اگر بتوانم در زمینه تخصصی خودم کار کنم و پتانسیل من در سیستم استفاده شود کمتر دچار بطالت می‌شود.

۲- **شخصیت زدایی شغلی:** همانگونه که در فصل دوم، به تفاوت شخصیت زدایی در تعاریف روان‌پزشکی با آنچه مد نظر مسلش و جکسون بود، پرداختیم. در نظر مسلش و جکسون، شخصیت زدایی عبارت است از، ادراک غیر انسانی و سرد مراجعان می‌باشد که در نهایت منجر می‌گردد که عملکرد شخصی کاهش یافته، و حتی باعث تمایل فرد مواجهه سرد و منفی وی با مراجعان می‌گردد. محقق این اصطلاح را از نظریه مسلش و جکسون اقتباس نموده است. منظور از مفهوم شخصیت زدایی شغلی، احساس استغراق در انبوه وظایف و مسؤلیت‌ها، داشتن چندین مسؤلیت و وظیفه نامرتب با هم و خارج از تعریف مسؤلیت‌های شغلی مشارکت‌کننده می‌باشد. این اصطلاح در کدگذاری‌های باز، ۴ مرتبه تکرار گردیده است. در زیر به مثال‌هایی از مصاحبه‌های مربوط به این مقوله، اشاره گردیده است.

رحمتی: سمت اداری من کارشناس اداره امور خوابگاه‌هاست. قبلاً در مرکز کارگاه‌ها کاردان آموزشی مکانیک خودرو بودم. و در بدو استخدام نیز کاردان فنی انبارهای تخصصی بودم. از خوابگاه‌های مجردی تا خوابگاه‌های متأهلی، از اسکان خوابگاه، نام نویسی، حل و فصل مسائلی که در حین اسکان دانشجویان در خوابگاه به وجود می‌آید. تا زمان تسویه حساب، بحث مالی اش، بحث اداری اش، مسائل و هماهنگی‌هایی که باید با آموزش انجام بشود و از این قبیل امور که در این قالب می‌گنجد.

مرجان: رئیس اداره آموزش دانشکده برق. برنامه را از گروه بگیر، وارد سیستم کنی، برای دانشجویان بفرستی، نهایی اش کنی، دوباره این کارها را انجام بده. در مورد حق‌التدریس‌ها، استادها، محل کلاسها، در مورد محل امتحانات هم همین‌ها. در کنارش ارتباط با دانشجویان و استادان که همیشه هست، سوالات استادان همیشه هست. بخاطر همین این چیزی نیست که تمام بشود یعنی هر روز ما ارتباط داریم با این دو قشر. هر ترم اینها به ترتیب انجام میشه یعنی چیزی نیست که بگیم الان انجام میشه خُب خدا رو شکر رفتیم تا یکسال بعد، همچنین چیزی نیست واقعاً.

۳- **نهادینه شدگی بطالت:** این مقوله، به داده‌ها و مفایمی اطلاق گردیده است که مشارکت‌کننده احساس می‌کند یک نوع همکاری و همدستی پنهانی بین کارمندان و سازمان، جهت بوجود آمدن بطالت و فرسودگی شغلی وجود دارد. تجربه زیسته برخی از مشارکت‌کنندگان بر این است که افراد ساعی و بانگیزه، با انحاء مختلف توسط مدیران و رؤسای سازمان و حتی توسط همکاران منزوی و طرد می‌گردند و در عوض افرادی که راه‌های بطالت و رابط مداری را به کار می‌بندند، در پیمودن پله‌های ترقی، پیشرفت چشمگیری به دست می‌آورند. یا اینکه هیچ اراده جدی از طرف مدیران برای اصلاح نسبتاً ساختاری که باعث کاهش بطالت و افزایش کارایی گردد، مشاهده نمی‌کنند و حتی سیاست‌های کلان سازمان را در راستای سوق دادن کارمندان به بطالت، قلمداد می‌نمایند. به گوشه‌ای مصاحبه‌های مرتبط با مقوله نهادینه شدگی بطالت اشاره می‌کنیم.

عزیزی: همین باعث می‌شود که اون کاری که انجام نداده محول میشه به کس دیگه. همین باعث می‌شه یک سری توی یک مجموعه فسیل بشن به خاطر اینکه کار خوب انجام میدن و با وجدان هستند و دلسوز هستند کار بقیه رو هم انجام میدهند. همه در ادارات می‌دونند و مدیران هم می‌دونند.

ریحانه: کارمندی ما هم معمولاً (چون ما معمولاً از زیر کار می‌خوایم فرار کنیم) هیچ پیشنهادی ندارند. برای همین از اون بیکاری بیشتر استقبال می‌کنند در صورتی که توی همه دنیا بر عکس چراییک کدام از این دو تا گروه باید بتونند به قول معروف

یک مبارزه ایی با این بیکاری داشته باشند ولی نه مدیران انگیزه ای دارند (چون ما عمدتاً رتق و فتق امور هستیم) ولی خود کارمند انگیزه ندارند.

۶- راهبردهای اتخاذ شده توسط مشارکت کنندگان

راهبردهای بکار برده شده یا پیشنهاد شده برای حل معضل فرسودگی شغلی توسط مشارکت کنندگان این پژوهش عبارت بود از: ۱- وجدان کاری؛ ۲- تسهیگری انگیزشی توسط مدیران؛ ۳- همفکری مدیران با کارشناسان.

۱- وجدان کاری: در فرهنگ کاری هر جامعه یا سازمان اصطلاح وجدان کاری مطرح می‌شود. وجدان کاری عاملی است که باعث ایجاد نظم در کار و احساس انجام وظیفه در افراد می‌شود و در سازمان‌ها اصلاح رفتار و طرز برخورد با کارکنان آن سازمان می‌باشد تا تمایل آن‌ها را به رعایت قوانین، مقررات و استانداردهای سازمان بسنجد (ابطحی، ۱۳۸۹). وجدان کاری قبل از هر چیز تحت تأثیر نظام اعتقادی حاکم بر فرد است. به صورت مشروح‌تر می‌توان وجدان کاری را برآیند سه عامل، شامل نوع مدیریت، ماهیت سازمانی کار و شخصیت فرد و نظام‌های انگیزشی دانست. لذا پیداست که در یک نگرش نظام‌مند عامل مؤثر و تعیین کننده در میزان وجدان کاری (منهای جنبه‌های عقیدتی) روابط متقابل بین عوامل یا متغیرهای بازدهی، میانجی و محلی است (بلانچارد، ۱۳۸۲).

این مقوله، ۱۸ بار در طی مصاحبه‌ها و خرده مقولات تکرار گردیده است که نشان از اهمیت بالا و عمومیت آن در بین مشارکت کنندگان، به عنوان راکاری برای حل معضل بطلت، عنوان گشته است.

نیلوفر: اما هیچگاه به خاطر اینکه همکاری کار خود را انجام نمی‌دهد من بطلت نمی‌کنم و کارم را کم یا زیاد نمی‌کنم. در صورتی که اینکار را انجام بدهم دچار عذاب وجدان می‌شوم. ولی وقتی می‌بینم که ممکن است این بطلت و کم کاری من کار فردی (حتی هیات علمی) را با اختلال مواجه کند سعی می‌کنم که بر دلسردی خود فائق آمده و کارم را انجام دهم. من نسبت به کارم مسئولیت دارم و تمام تلاشم را می‌کنم که کارتابل ام روز به روز بررسی شده و به نامه‌ها و امور پاسخ داده شود. زهره: هرگز خود را با دیگران مقایسه نمی‌کنم. در انجام امور محوله توانایی خود را مد نظر قرار می‌دهم نه کارکرد افراد دیگر را. تنها چیزی که کارمند خوب را وادار می‌کند که از بطلت اجتناب کند حس درونی خود فرد است (منظور از حس درونی؛ احساس مسؤولیت می‌باشد).

۲- تسهیگری انگیزشی توسط مدیران: تسهیگری انگیزشی در این تحقیق اشاره به راهکارهایی دارد که مدیران میانی و رده بالای سازمان، با به کار بستن آن‌ها برای کارمندان خلق انگیزه و همدلی با اهداف سازمان، می‌نمایند. این تسهیگری هم شامل ابعاد مادی و هم ابعاد همدلانه و عاطفی بین روابط کارمندان با هم یا با سازمان، می‌باشد. این مقوله، ۸ بار در طول کدگذاری‌های باز تکرار گردیده است.

امیرآبادی: سابقه و مهارت مدیران تأثیر بسزایی در این موضوع دارد. مدیران بی تجربه انرژی زیادی نیاز دارند تا آموزش ببینند و مهارت کسب کنند و پس از آن به توصیه‌های کارشناسی اعتماد نمایند. مخالفت و اصرار بر موضوعات خلاف قانون یا مغایر با استانداردهای مدیریتی ایجاد سرخوردگی در بدنه کارشناسی می‌نماید. عدم توجه و اهمیت قائل نشدن برای سابقه و تجربه کارشناسان عامل اصلی بی‌انگیزگی است. نظام جبران خدمت نیز متناسب با سطح توقعات مدیران از کارشناسان نیست. زهره: اگر مدیران بتوانند به کارمندان خود ثابت کنند که انجام به موقع کارهای آن‌ها را می‌بینند و آن‌ها را مورد تشویق قرار دهند. کارمندان برای افزایش راندمان کاری بیشتر تلاش خواهند کرد.

۳- همفکری مدیران با کارشناسان: این راهکار توسط یکی از مشارکت کنندگان، برای جبران ضعف و عدم آشنایی مدیران با اصول و فنون مدیریت منابع انسانی، ارائه نموده است. به نظر این مشارکت کننده، استفاده از راهنمایی و مشورت با کارمندی که ارتباط مستقیم با مشکلات دارند، و به گونه‌ای دستی بر آتش مشکلات و تنگناهای موجود در سازمان که موجب افت کارایی و افزایش بطلت می‌گردد، دارند، می‌تواند استراتژی و راهکاری مناسب باشد.

معینی: دخیل کردن افراد در تصمیم‌سازی‌ها و استفاده از پیشنهادات و نظرات اصلاحی آن‌ها نیز در کاهش یا افزایش رضایت شغلی و مصمم بودن افراد در کار مؤثر است. (البته ویژگی‌های فردی مثل پایداری اخلاقی، وجدان کاری، اهمال کار نبودن فرد هم از عوامل مؤثر و مهم است که شاید مدیران بتوانند با آموزش‌های ضمن خدمت یا تأثیرگذاری عملی آن‌ها را کنترل کنند.

رحمتی: سعی کنند از کارشناسان استفاده کنند. بعضاً می‌بینیم که مدیران منصوب شده تخصص مدیریت هم دارند و عموماً ندارند. بنابراین منی که تخصص یک کاری را ندارم، حداقل یک مشاور در این مورد بیاورم و استفاده بکنم توی تصمیم‌گیری‌ها.

۷- پیامدهای پدیده فرسودگی شغلی

همان گونه که قبلاً هم اشاره کردیم، در این پژوهش، سه پیامد، بطالت ناشی از اثر مدیران؛ ناهم‌نوایی اهداف و عملکرد ضعیف، از عمده ترین نتایج فرسودگی شغلی تشخیص داده شده است.

۱- بطالت ناشی از اثر مدیران: این مفهوم انتزاعی، در ۱۳ مورد از کدگذاری های مربوط به بخش خرده مقولات، تکرار گردیده است. بطالت ناشی از اثر مدیران، اشاره به درک و تجربه زیسته مشارکت‌کنندگان از فراگیری بطالتی است که مؤثر از رفتارهای مدیران در برخورد با مشارکت‌کنندگان یا سایر کارمندان دارد. در نظر مشارکت‌کنندگان پژوهش، شرایط بوجود آمده حاضر، مدیران را به افرادی بدون انگیزه و خلاقیت و مهارت های مدیریتی، تبدیل نموده است. اگر چه این مورد می تواند از علل بطالت محسوب گردد، اما به نوعی می توان بطالت ناشی از اثر مدیران را، پیامد و نتیجه فرسودگی شغلی، در فرسایش و بطالت زدگی در سطوح مختلف سازمان، قلمداد نمود.

حمید: ولی خیلی از همکارهای من این شکلی نیستند. می بینم اگر بالای سرشون نباشی و کارشون رصد نشه به اصطلاح دقت روی عملکردشون نباشه کارزبردرویی انجام میدن و سعی می کنند به یک شکلی به اصطلاح شخصی پاسخگو باشند. خیلی اعمال مقررات براشون مهم جلوه نمی کنه و مسائلی رو باز در این زمینه می بینم که بعضی از همکاران دست به گریبان هستند. یک بخش عمده ای در سازمان بخاطر اینکه یک کار روتینی رو سپرده به یک عده ای و موظفشون کرده از صبح بیان اون کار را از صبح انجام بدن. من مشکل دارم با این قضیه که از صبح پیام و تعریف بکنم یک کاری رو برای فرد یا افرادی و پایان کار روز اونها رو فقط مطالبه بکنیم. بدون هیچ انگیزش خاصی. بدون اینکه از ایده‌های خوب خیلی از همکارانی که واقعاً ایده پردازند استفاده بشه و به نظر من هیچ کوشش مسئولین جهت رفع این معضلات و مشکلات نداشتند.

رحمتی: صد در صد. مدیر در واقع همه نقش ها را دارد. نقش برنامه ریزی، سازماندهی، نظارت و ارزیابی، رهبری ووو و همه اینها اگر از اونجا اشکال پیدا کنه ما می رسیم به حالت منفی (بطالت) که فرمودید. برخورد مدیر. برخورد اگر مناسب نباشد این احساس بطالت به من دست می دهد و عملاً واردش می شم. رفتار مدیر با کارمندش مهمترین عامل اینه که کارمند از فرصت های خودش بهترین استفاده رو بکنه یا انگیزه اش را از دست بدهد و کار رو ناقص انجام بده یا اصلاً انجام نده و از این جور موارد.

۲- ناهم‌نوایی اهداف: ناهم‌نوایی اهداف، همان گونه که از نامش پیداست، اشاره به احساس عدم هم‌نوایی و هم‌رسانایی اهداف سازمان با اهداف کارمندان دارد. کارمندان مشارکت کننده در تحقیق، احساس می کردند به نا بر دلایلی، اهداف سازمان با اهداف کارمندان، هم‌نوا و هم راستا نیست. علاوه بر این، مشارکت‌کنندگان معتقد بودند، سازمان فقط به اهداف مادی خود نائل گشته و اهداف آموزشی یا پیشرفت های مرتبط با استانداردهای پژوهشی یا کیفیت خدمات ارائه شده به دانشجویان، محقق نگشته است. آن‌ها هیأت علمی و مدیران را تنها منتفع شدگان از اهداف سازمان می دانند و معتقدند کارمندان و تلاش های آن‌ها در رساندن سازمان به اهدافش، نادیده انگاشته می شود با اینکه اصلی ترین و مهم ترین نقش را کارمندان به عهده دارند، اما در برخورداری از مزایای مالی یا معنوی آن کاملاً مورد چشم پوشی قرار می گیرند. این مقوله، در طول جریان کدگذاری های باز، ۸ بار تکرار گردیده است.

ناهید: هدف های سازمان مشخص می‌باشد همیشه بهترین کار با کمترین امکانات خواسته می شود. هدف های بنده با سازمان یکی می‌باشد اما موانعی هم موجود می‌باشد که باعث دلسردی از این وضعیت می شود. سازمان مطمئناً هدفش را به نتیجه می رساند اما رضایت بنده و امثال من اصلاً در جایی منظور نمی گردد.

منصوره: اولاً که من فکر نمی کنم که سازمان به اهدافش برسد. نه نمی رسد. به نظرم اینجوری میاد. ولی خب شاید اگر اون هم به هدفش برسه کارمندان آخرین اولویت ها باشند که بخوانند به اهدافشون برسند، اولویت تپش هست که بخواد یعنی آخرین اولویت است. در کل خیلی سخته اگه اهداف بخواد با اهداف سازمان یکی بشه، یک راه صد ساله است. اصلاً به نظر من امکانش نیست. نمی دوم اگر پیشنهاد هم باشه هیچ فایده ای داشته باشه یا نداشته باشه.

۳- عملکرد ضعیف: آخرین پیامد پدیده فرسودگی شغلی در تحقیق حاضر، عملکرد ضعیف می‌باشد. عملکرد ضعیف به ارزیابی اقدامات و کارهایی که سازمان در طول سال ها انجام داده است، اشاره دارد.

رحمتی: قطعاً اون کارمند احساس تعلق خاطر بیشتری به سازمان می کنه و از همه فرصت هاش استفاده می کنه که خدمت رسانی بیشتری داشته باشه. نتیجه این کار توی این ۵۵ سال نشان می دهد که بخشی از زمانها به بطالت گذشته در این اداره. بنابراین ما الان با کمبود ظرفیت مواجه هستیم. خوابگاههای ما درجات شون یک نیست بیشتر در طبقه ۳ دسته بندی می شوند و اینها همان طور که گفتم نشانگر این است که به بطالت گذشته و اگر به بطالت نمی گذشت الان کاملاً به روز بودیم از همه نظر.

بحث و نتیجه گیری

یافته های این پژوهش، با نتایج پژوهش بمپوری و همکاران (۱۳۹۸)، مبنی بر این که نحوه ی استفاده بهینه از زمان می تواند در پیشگیری از استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران نقش اساسی داشته باشد و نتایج پژوهش های فراخوانی و زعفرانچی (۱۳۹۸) که نشان دادند، سازماندهی اقداماتی در جهت کاهش استرس کارکنان باعث کاهش خستگی عاطفی گردیده و مانع ایجاد فاصله هیجانی و شناختی کارکنان می گردد؛ مورد تأیید و همسو می باشد. همچنین

همچنین یافته های پژوهش های مال میر و همکاران (۱۳۹۸)، مبنی بر این که، بین خستگی، خودبیگانگی و فقدان موفقیت فردی کارکنان با رفتار ضدشهروندی سازمانی راهنمایی رانندگی شهر همدان تأثیر مثبت وجود دارد، هم راستا با یافته های پژوهش حاضر می باشد. محقق در این پژوهش، صحت یافته های پژوهش آبی حسن پور و همکاران (۱۳۹۷) که نشان دادند، بین توانمندسازی روان شناختی و خودکارآمدی، رابطه مثبت و معناداری وجود دارد؛ همچنین بین توانمندسازی روان شناختی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار و بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی نیز رابطه منفی و معناداری وجود دارد؛ تأیید می نماید.

یافته های پژوهش های مهدیه تقی زاده ماهانی (۱۳۹۷) و زرگر بالای جمع و همکاران (۱۳۹۷) مبنی بر نقش عوامل فرهنگی، رسوم، عوامل سازمانی، کار و نقش میزان استرس بین کارکنان بر میزان فرسودگی در بین کارکنان مورد تأیید یافته های پژوهش حاضر می باشد.

محقق در این پژوهش با بررسی داده ها و نتایج بدست آمده از آن ها، نظریه انگیزشی جکسون و ویلیامز را مبنی بر این که، عوامل درونی، توان بیشتری برای تشریح بطالت اجتماعی دارند و اشتراکاتی میان بطالت اجتماعی و تسهیل اجتماعی، که به بهبود عملکرد افراد به دلیل حضور دیگران بر می گردد و شامل تأثیرات حضار و همکاران می باشد، مورد تأیید قرار داده و بر طبق مصاحبه های انجام شده، لزوم دیده شدن و تشویق کارکنان ساعی، عاملی برای نشاط کاری و عدم دیده شدن و عدم وجود سیستم پاداش و ترفیع شفاف و عادلانه را عاملی برای فرسودگی و بی انگیزگی شغلی می باشد.

بر اساس نظریه فرسودگی شغلی عبارت بود از سندرم خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و کاهش عملکرد که به خستگی عاطفی به فقدان یا افول منابع هیجانی به علت خواسته های بین فردی اطلاق می شود. ناهمخوانی ساختاری در شغل و شخصیت زدایی شغلی دو مورد از شرایط مداخله گر، در این پژوهش برای پدیده فرسودگی شغلی بودند که با این نظریه هم راستا می باشند. نتایج این پژوهش نشان می دهد که بی اعتمادی ادراک شده، بطالت آموخته شده و بی انگیزگی، از جمله شرایط علی تأثیرگذار در بوجود آمدن فرسودگی شغلی در کارمندان می باشد. این عوامل باعث ایجاد پیامدهایی می گردد که در کوتاه مدت و به ویژه در دراز مدت، سبب بطالت زدگی و ضعف میریا و ناهمخوانی اهداف سازمان با اهداف کارمندان می گردد.

محقق بر اساس مصاحبه های انجام شده و بر طبق راهبردهای پاسخ گوینان، پیشنهادات زیر را برای بهبود و افزایش بهره وری شغلی و کاهش فرسودگی شغلی در ادارات و به ویژه در ادارات دولتی، ارائه می نماید.

۱- ارتقاء و برانگیختن وجدان کاری در کرمندان بر اساس برنامه ها و اقداماتی که کارمندان و پرسنل ادارات دولتی و غیر دولتی، خود را از بدنه و پیکره سازمان قلمداد نموده، سود و زیان یا پیشرفت و پسرقت آن را، پیشرفت و پسرقت خود تلقی نمایند.

۲- مدیران و مسؤلین میانی و بالایی ادارات دولتی و غیردولتی، از توان و انگیزه بالایی برای ایجاد تسهیلگری انگیزشی (چه مادی و چه معنوی) برخوردار باشند که انجام ایم امر خطیر، مستلزم بازآموزی یا توجیه عملی و تئوریک مدیران در جهت مقابله با بطالت و فرسودگی شغلی کارمندان می باشد.

۳- راه اندازی، اقدام و تداوم امر مشورت گیری و همفکری بین کارمندان با مدیران میانی و مدیران بالایی برای هم افزایی عملی و علمی جهت شفاف سازی اهداف سازمان، ارتباط بی واسطه با پرسنل و حل مشکلات و دغدغه های آن ها و در نهایت هم راستا و همنا نمودن اهداف سازمانی با اهداف فردی.

منابع

۱. آبی حسن پور، ملیحه؛ پور، سمیرا؛ غیور باغبانی، سید مرتضی (۱۳۹۷). تبیین نقش خودکارآمدی در رابطه بین فرسودگی شغلی و توانمندسازی روان شناختی، پژوهشنامه مدیریت تحول، دوره دهم، شماره ۲۰: ۲۰۲-۱۸۰.
۲. ابطحی، حسین (۱۳۸۹). مدیریت نیروی انسانی رشته مدیریت، چاپ بیستم، اصفهان: دانشگاه پیام نور.
۳. بلانچارد، کنت. اچ (۱۳۸۲). مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه دکتر قاسم کبیری، چاپ هشتم، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی.
۴. بمپوری، ساجده؛ قلجه، مهناز؛ نویدیان، علی (۱۳۹۸)، تأثیر آموزش مدیریت زمان بر استرس و فرسودگی شغلی، پرستاران بیمارستان های آموزشی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان، مجله علوم پزشکی صدا، دوره ۷، شماره: ۴۱۲-۴۰۱.
۵. تقی زاده ماهانی، مهدیه. (۱۳۹۷). اهمیت کاهش اتلاف وقت در سازمان های امروزی، کنفرانس ملی مطالعات نوین اقتصاد، مدیریت و حسابداری در ایران.

۶. توسلی، غلامعباس. (۱۳۹۸). جامعه‌شناسی کار و شغل. تهران: سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت).
۷. جوادی یگانه، محمدرضا؛ فاطمی امین، زینب؛ فولادیان، مجید. (۱۳۹۰). بررسی تطبیقی شاخص تنبلی در ایران و کشورهای جهان و برخی راه حل‌ها. راهبرد فرهنگ، شماره دوازدهم و سیزدهم.
۸. زرگر بالای جمع، ساناز؛ علیمراد نوری، محمد؛ دانشور، امین (۱۳۹۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان در سال ۱۳۹۷، فصلنامه بیمارستان، دوره ۷، شماره ۳، ۸۷-۹۹.
۹. صلاحیان، افشین (۱۳۹۱). تدوین و بررسی اثربخشی الگوی ترکیبی فرد محور و سازمان محور بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان، پایان نامه دکتری رشته روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
۱۰. صلاحیان، افشین (۱۳۹۱). تدوین و بررسی اثربخشی الگوی ترکیبی فرد محور و سازمان محور بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت فولاد مبارکه اصفهان، پایان نامه دکتری رشته روانشناسی، دانشگاه اصفهان.
۱۱. قرخانی، داود؛ زعفرانچی، آرش (۱۳۹۸). تاثیر فرسودگی شغلی بر قصد ترک خدمت کارکنان با در نظر گرفتن نقش میانجی رضایت شغلی، مجله سلامت و بهداشت، سال دهم، شماره اول: ۱۱۷-۱۰۹.
۱۲. قلعه آقابابایی، فرشته. (۱۳۹۳). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی بر کاهش بطالت اجتماعی به واسطه حمایت سازمانی ادراک شده (مورد مطالعه: شرکت بیمه البرز شهر تهران)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده اقتصاد، مدیریت و علوم اداری، دانشگاه سمنان.
۱۳. مال میر، آمنه؛ عباسی، حمیده (۱۳۹۸). بررسی تاثیر فرسودگی شغلی کارکنان بر رفتار ضد شهروندی سازمانی، فصلنامه مطالعات مدیریت ترافیک، شماره ۵۴: ۵۶-۳۱.
۱۴. موسوی، سید سجاد؛ حسینی، سید حمید و همکاران (۱۳۹۸). میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با تنبیهات و تشویقات سازمانی در بین پایوران دریایی، مجله طب دریا، دوره ۱، شماره ۳۸-۳۲.
۱۵. میرزایی، خلیل (۱۳۹۵). کیفی پژوهی، پژوهشگری و پژوهش نامه نویسی، جلد اول، تهران: فوژان.
16. Akroyd, D., Legg, J., m Jacowski, M.B.,m & Adams, R.D (2008) The impact of selected organizational variable and managerial leadership on radiation therapist's organizational commitment Radiography, 15(2), 113-120.
17. Baloo, F. Assessing the quality of life and job satisfaction of government employees, Journal of Applied psychology, (2007), vol 177, 130-142.
18. Jakson, J.M., and Harkins, S.G. (1985), Equity in effort: An explanation of the social loafing effect, Journal of personality and Social Psychology, 49: 1199-1206.
19. Jakson, J.M., Williams, K.D. (1985), Social loafing on difficult tasks: Working collectively can improve Performance, Journal of Personality and Social Psychology, 49: 937-942.
20. Kristen, G. investigate the relationship between health and productivity management, international Journal of Educational Advancement, 2008, Vol. 7, No.3.
21. Martin, Laura E. Brock, Meagan E. Buckley, M. Ronald (2009). Time banditry: Examining the purloining of time in organizations, Elsevier.
22. Meriac, J.p. Poling, T, L. Woher, D, J, (2009), Are there gender differences in work ethic? An examination of the measurement equivalence of the multidimensional work ethic profile.
23. Miller, J.A. (2001), Individual motivaation loss in group settings: An exploratory study of the social loafing phenomenon, PHD. Thesis. University of Southern California.
24. Reunanen, Tero. (2015). Human factor in time management, turku University of Applied Science, Tampere University of Technology.
25. Silverman, D. (2013). Doing Qualitative Research: A Practical Handbook.
26. Tomlinson, F. Winston, G. examine the motivational factors and their impact on adjustment and job satisfaction university professors, Journal of Management Studies, 2014. Vol 48, pp. 1586-1611.
27. Won , Ho Kim. Et al (2017). Role of burnout on job level, jobsatisfaction, and task performance, Development Journal, Vol. 38 No. 5, pp. 630-645.
28. Guangdong , Zhibin Hu, Junwei Zheng. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling, Int. J. Environ. Res. Public Health 2019, 16, 2394.
29. Zajonc, R., and Sales, S. (1966), social F acialitation of Dominant and Subordinate Responses, Journal of Experimental Social psychology, 2: 160-168.
30. <https://www.eghtesadonline.com>