

## بررسی رابطه گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان

### آموزش و پرورش خراسان جنوبی

\*سید فخرالدین احمدی \*\*دکتر هاشم عسکرزاده \*\*\*دکتر حسینعلی بهرامزاده \*\*\*\*سید جعفر اصفهانی

تاریخ دریافت مقاله: مهر ۱۳۹۱

تاریخ پذیرش مقاله: تیر ۱۳۹۲

#### چکیده

هدف از این پژوهش، شناسایی رابطه گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی می باشد. این پژوهش از نظر هدف جز پژوهشهای کاربردی محسوب می شود و روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری کلیه کارکنان آموزش و پرورش خراسان جنوبی به تعداد ۲۱۰ نفر می باشد. حجم نمونه براساس جدول مورگان ۱۳۶ نفر می باشد، که با استفاده از روش نمونه گیری گیری تصادفی طبقه ای نسبی انتخاب شده اند. جهت جمع آوری اطلاعات از دو روش کتابخانه ای و میدانی استفاده شده است. ابزار گردآوری داده ها، پرسشنامه سنجش میزان بوروکرات مداری دوبرین و پرسشنامه میزان فرسودگی شغلی مزلاچ و جکسون می باشد. به علاوه روایی پرسشنامه توسط استادان راهنما و مشاور و تعدادی از متخصصین مورد تایید قرار گرفته است. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار SPSS و روش آمار توصیفی شامل شاخصهای آماری (رسم جدول، فراوانی، اندازه گرایش های مرکزی و پراکندگی، نمودارها) و همچنین از آمار استنباطی شامل (همبستگی پیرسون، تحلیل واریانس یک راهه و آزمون t مستقل) به کار برده شده است. یافته های پژوهش حاکی از آن است که بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی و مولفه مسخ شخصیت کارکنان رابطه وجود دارد. اما بین بوروکراسی و مولفه های خستگی عاطفی و پایین بودن احساس موفقیت فردی رابطه معنی داری وجود ندارد. همچنین بین جنس و سطوح تحصیلات کارکنان و فرسودگی تفاوت معنی داری بدست نیامد، همچنین بین سن و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری بدست نیامد.

واژگان کلیدی: گرایش به بوروکراسی، فشار روانی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، عدم احساس موفقیت.

\* نویسنده مسئول. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد Email: Mehdi.ah63@yahoo.com

\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

\*\*\* استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

\*\*\*\* عضو هیئت علمی گروه کشاورزی دانشگاه پیام نور فردوس

## مقدمه

و ماسلاچ<sup>۴</sup> در کالیفرنیا است بطور کلی فرسودگی را می‌توان نوعی اختلال نامید که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت فرد در معرض استرس‌های ناشی از کار در وی ایجاد می‌گردد و نشانه‌های آن در ابعاد جسمی، هیجانی و ذهنی بروز می‌کند (ساعتچی، ۱۳۷۷، ص ۳۴۳).

به نظر مسلج و جکسون، فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی این نشانگان منجر به ایجاد خود پندارنده منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با دیگران (مشتری، ارباب رجوع یا مراجعان) می‌گردد. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی، سوق دهد (مسلج، جکسون، ۱۹۸۱: ۹۹).

همانطور که در تعریف فوق آمده فرسودگی شغلی از سه مولفه که تشکیل می‌شود که عبارتند است از:

(۱) خستگی عاطفی: عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه‌های فرسودگی است. این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر پاسخ اساسی به استرس است. در حقیقت خستگی هیجانی یک بعد مورد نیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می

آموزش و پرورش در جامعه از مهمترین نهادهای آن محسوب می‌گردد. کارکردهای مهم آموزش و پرورش ما را ملزم می‌دارد، که توجه خاصی به آن مبذول داریم. از یک منظر توسعه کشورها را باید مرهون یک آموزش و پرورش قوی دانست و این آموزش و پرورش را چیزی جز نیروی انسانی حرفه‌ای و متخصص قدرت نمی‌بخشد، این نیروی انسانی حرفه‌ای التزامات و ویژگی‌های خود را می‌طلبد، که از دغدغه‌های مدیریت اثربخش در نظام آموزش و پرورش باید باشد.

استرس بخش جدایی‌ناپذیری از زندگی بشری است و از آغاز همراه انسان بوده، هر چند با تعبیر امروزی چیز تازه‌ای به نظر می‌رسد و باید اذعان داشت در ذات خود مضر نیست بلکه دارای دو حالت است مثبت و نیروزا<sup>۱</sup> و مخرب و نامطبوع<sup>۲</sup>، حالت دوم می‌تواند در دراز مدت مشکلات جسمی و روانی بوجود بیاورد که فرسودگی یکی از پیامدهای مهم آن است مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط فروید نبرگر<sup>۳</sup> معرفی شد و ظهور و رشد آن مرهون زحمات فرویدنبرگر در نیویورک

<sup>1</sup>Eustress

<sup>2</sup>distress

<sup>3</sup>Freudenberger

<sup>4</sup>Maslach

شود تا کارگران به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی هیجانی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (مسلح، جکسون، ۱۹۸۱: ۱۰۱).

۲) مسخ شخصیت: که به عنوان یکی از تبعات فرسودگی شغلی تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده پنداشتن ویژگی ها و خدمات فرد شاغل صورت می گیرد. در مشاغل غیر از خدمات انسانی نیز مردم از راهکارهای شناختی ایجاد فاصله از کار استفاده می نمایند. آنها از این کار به هنگام فرسوده و مایوس شدن از کار و به وسیله ایجاد یک نگرش خنثی یا بدبی نانه نسبت به کار و سایر افراد استفاده می کنند. در موقعیت کاری که فشار مزمن و شدیدی وجود داشته باشد و با خستگی یا بدگمانی نیز توأم باشد، زائل شدن احساس کارآمدی فرد امر بعیدی نیست. همچنین دگرسان بینی خود، احتمالاً در ایجاد ناکارآمدی دخیل است، زیرا داشتن احساس شایستگی و پیشرفت، هنگام احساس خستگی یا هنگامی که یاری کردن به دیگران دارای اهمیت نیست، دشوار است. اما مشخص شده است که در زمینه های شغلی، ناکارآمدی به موازات دو جنبه دیگر

فرسودگی شغلی به وجود می آید نه اینکه بعد از دو جنبه دیگر به وجود آید. به نظر می رسد فقدان کارآمدی، بیشتر ناشی از فقدان منابع شغلی و حمایتی باشد و حال آنکه خستگی و بدگمانی، از وجود فشار کار، تضاد اجتماعی و انتظارهای شغلی ناشی می شود (مسلح، لایتر، ۲۰۰۸: ۴۹۸).

۳) پایین بودن احساس موفقیت فردی: رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده تر است. در بعضی از تحقیقات، به نظر می رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می کند که این مؤلفه ها به جای اینکه به صورت زنجیر وار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه همدیگر رشد می کنند (مسلح و همکاران، ۲۰۰۱: ۲۸۱).

همانگونه که مسلح و همکاران (۲۰۰۲)، مسلح (۲۰۰۳)، فریدمن<sup>۵</sup> (۱۹۹۲)، اظهار می کنند و در برخی از مدل های مفهومی و پژوهشی نشان داده شد، در تحقیقات فرسودگی دو جنبه مد نظر قرار گرفته است، جنبه اول توجه به بعد فردی و متغیرهای تأثیرگذار آن بر ابعاد مختلف فرسودگی است و جنبه دوم به نقش متغیرهای سازمانی بر فرسودگی شغلی دارند اینک کدامیک اهمیت بیشتری دارند، یک موضوع چالش برانگیز است.

<sup>5</sup>Friedman  
۱۲۱

هر اداره ای نیازمند اختیار و اختیار نیز بی قدرت امکان پذیر نیست، از این رو در تعریف قدرت می گوید، قدرت عبارت است از تحمیل اراده یک انسان بر اشخاص دیگر. وی نوع خاصی از قدرت را از مفهوم کلی قدرت در نظر دارد که از آن به سلطه تعبیر می نماید. منظور وی از سلطه آن نوع از قدرت است که در آن فرمانروا، یا رئیس یا شخصی که اراده خود را بر دیگران تحمیل می کند، و اختیار نوعی قدرت در موقعیت اداری است. و بر سه نوع مشروعیت را برای اعمال اقتدار و سلطه مطرح می نماید: (سید جوادین، ۱۳۸۲: ۹۰)

۱- اقتدار کاریزماتیک: در لغت به معنی موهبت، جاذبه یا امتیاز شخصیتی در فرد است که بواسطه استعداد استثنایی که در فرد وجود دارد آن شخص لیاقت رهبری پیدا می کند.

۲- اقتدار سنتی<sup>۹</sup>: منشا این نوع اقتدار؛ رسوم، سنتها، عرف و عادات است که شخص نقش و مقام خود را به طور موروثی کسب می کند. رهبر سنتی به اعتبار جایگاه موروثی خود دستور می دهد.

۳- اقتدار عقلانی-قانونی: منشاء این نوع اقتدار قوانین و مقررات عقلانی است که برای نظام اجتماعی وضع و تدوین می شود. در این نوع

نگرش های شغلی<sup>۶</sup> جنبه دیگری از ویژگی های شخصیتی است که باید در مطالعه استرس مد نظر قرار گیرد. اصولاً افراد در آغاز کار با مسأله ای بنام شوک واقعیت<sup>۷</sup> رویارو می شوند این بدین معنی است که بین نگرش های آنها قبل از بدست گرفتن شغل مورد نظر با هنگام اشتغال بکار تفاوت وجود دارد، می تواند عاملی برای دچار شدن بر فرسودگی می باشد (کریمی، ۱۳۸۵)، یکی از این موارد با توجه به جو بروکراتیک سنگین حاکم بر فضای ادارات و سازمانهای کشور میزان گرایش افراد به بروکراسی می باشد.

ماکس وبر<sup>۸</sup> اولین کسی است که در نوشته های خود در زمینه مسائل سازمانی با دیدگاهی تاریخی به جامعه شناسی سازمان ها پرداخته و از اصطلاح بوروکراسی استفاده کرده است. (عباس زادگان، ۱۳۸۹: ۶۹) از نظر وبر بوروکراسی نوعی طرح سازمانی ایده آل است که اختیار قانونی، نظم سلسله مراتبی، عمل کردن براساس مستندات و بایگانی ها، جدایی کار از زندگی شخصی، آموزش تخصصی، استخدام کارکنان تمام وقت و پیروی از قوانین را در برمی گیرد (فقیهی و همکاران، ۱۳۸۹: ۲).

علاقه وبر به مطالعه سازمان از تحلیل مفاهیم قدرت و اختیار ناشی شد. وی معتقد است برای

<sup>۶</sup>.Job attitudes

<sup>۷</sup>.Reality Sock

<sup>۸</sup>Max weber

<sup>۹</sup>Traditional Domination

اقتدار به «غیر شخصی کردن» سازمان‌ها اشاره می‌شود.

وی اعتقاد داشت که سازمان اداری کاملاً بوروکراتیک از دید صرفاً فنی، سازمانی است که توان رسیدن به بالاترین سطح کارایی را دارد و از نظر دقت، فقط ثبات رعایت انضباط و قابلیت اعتماد بر هر نوع دیگری از سازمان برتری دارد؛ در واقع بوروکراسی قابلیت پیش بینی رفتار افراد و سازمان را افزایش می‌دهد و هم از حیث کارایی زیاد و هم از حیث قلمروی عملیات بر انواع دیگر سازمان برتری دارد و به طور رسمی برای هر گونه کار اداری قابل استفاده است (دشمن زیاری، ۱۳۸۷: ۱۹).

بوروکراسی با داشتن جنبه‌های مثبت بسیار از جمله، افزایش دقت عمل به دلیل به کارگیری مقررات روشن که هر کس می‌داند چه کاری توسط چه کسی، به چه منظوری و چگونه باید انجام شود (سیدجوادین، ۱۳۸۳: ۹۰)، حذف فامیل بازی و دوست بازی مدیران سازمان در انتصاب، کمک به اشاعه دموکراسی، افزایش تخصص و... (سیادت، ۱۳۸۰: ۲۴) مورد انتقادهای فراوان قرار گرفته است. سازمان مبتنی بر بوروکراسی با نوعی سرخوردگی ارباب رجوع، ناتوانی و ناکارآمدی و حداقل رضایت شغلی، اجتناب از نوآوری، اجتناب از قبول مسئولیت انحراف در شخصیت و.... مواجه می‌شود (سید جوادین، ۱۳۸۳: ۹۰). به

دنبال این معایب به تدریج در کارکنان استرس شغلی پدیدار می‌شود که پیامدهای بسیاری از جمله فرسودگی شغلی دارد. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می‌شود و باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می‌گردد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید. (امیری وهمکاران، ۱۳۹۰: ۳۸).

برای مقابله با سندرم فرسودگی کاری راههای متعددی وجود دارد که در ادامه چند توصیه جهت پیش گیری و درمان فرسودگی شغلی به کارکنان سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود: در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید، استفاده از برنا مه های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی، استفاده از روشهای بهتر و اثربخش تر برای انجام دادن کار و از روشهای خاص ایجاد آرامش استفاده کنید.

اما این واقعیت را هم نمیتوان انکار کرد که نقش مدیران سازمان‌ها هم میتواند نقش کلیدی در حل این معضل داشته باشد. بنابراین مدیران نیز میتوانند با استفاده از برخی راهکارها از وارد کردن محرکهای تنش زا بر کارکنان مانع شوند، از

جمله: انتخاب افرادی که به آن کار علاقه مند باشند، تشکیل دوره های آموزشی برای کارکنان، ایجاد امکاناتی برای افزایش مهارت های افراد، شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانند و شبکه های ارتباطی را در سازمان بهبود بخشند (فتاحی، ۱۳۹۰: ۶). با توجه به اثرات زیانبار فرسودگی شغلی و نقش آن در کاهش اثربخشی سازمان لازم است به منظور افزایش کارایی سازمان تدابیر لازم جهت کاهش این عارضه صورت گیرد. مقابله با پدیده فرسودگی شغلی بدون شناخت عواملی که باعث فرسودگی شغلی میشود و همچنین میزان اثر این عوامل امکان پذیر نیست. یکی از عواملی که باعث فشار روانی در بین کارکنان سازمان شده و در نهایت به فرسودگی شغلی منجر می شود گرایش کارکنان به بروکراسی اداری میباشد. لذا این مطالعه با هدف کشف نوع و میزان رابطه میان گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش استان خراسان جنوبی انجام میگردد تا بتوان از این طریق اطلاعات مناسبی در اختیار مدیران و برنامه ریزان این سازمان انجام داد.

زمان پیدایش بوروکراسی<sup>۱۲</sup> شاید به قرن‌ها قبل از ابداع کلمه‌ی بوروکراسی می‌رسد. مبتکر واژه بوروکراسی را یک اقتصاددان فرانسوی قرن هجدهم بنام وینست ام دگورنی می‌دانند که وی این واژه را به منظور معرفی نوعی از حکومت بکار برده که در آن کارکنان دولت برای تامین نفع عامه منصوب نمی شوند، بلکه به نظر می رسد که نفع عمومی به گونه ای ترتیب داده شده است که ادارات بتوانند وجود داشته باشند. به بیان دیگر حکومت به خودی خود تبدیل به یک هدف شده است (خراسانی، ۱۳۷۹: ۲۱).

پیشینه پژوهش  
فرسودگی شغلی سندرمی روان شناختی، مشتمل بر خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم احساس کفایت شخصی می باشد

<sup>10</sup>.Freudenberger

<sup>11</sup>.Maslach

<sup>12</sup>Bureaucracy

دارد که بوروکراسی دانشگاهی مانع از رسیدن آنها به مدیران آینده می‌شود نتایج حاصل از اطلاعات طبقه‌بندی شده سه مانع عمده و اصلی را شامل می‌شود و سه حوزه از محدودیت‌های جغرافیایی و حمایت‌های حرفه‌ای، شخصی و اجتماعی محدودی که از آنها به عمل می‌آید از جمله این عوامل بودند. همچنین عکاشه (۱۳۸۹) در پژوهش خود با موضوع «شیوع فرسودگی شغلی در دانشجویان سال آخر پزشکی دانشگاه علوم پزشکی کاشان» به چنین نتایجی به دست یافت: میزان کلی فرسودگی شغلی در بین دانشجویان پزشکی ۹۱٪ بود. ۸/۹٪ آنان فاقد فرسودگی شغلی بودند. در این بررسی بین جنس، وضعیت تأهل، بومی و غیربومی بودن، مصرف سیگار، مدت دوره کارورزی و میزان علاقمندی به رشته پزشکی با فرسودگی شغلی رابطه آماری معنی‌داری به دست نیامد. همچنین اسدی و همکارانش (۱۳۸۵) در در تحقیقی دیگر که با موضوع «رابطه بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی و سلامت روان کارکنان شرکت ایران خودرو» صورت گرفت، این نتایج به دست آمد:

- ۱- بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. ۲- رابطه مثبت و معناداری بین هوش هیجانی و سلامت روانی وجود دارد.
- ۳- رابطه‌ای بین فرسودگی شغلی و سلامت روان به دست نیامد. صفری (۱۳۸۸) نیز در تحقیقی که

انجام گرفته که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود.

دانش فرد (۱۳۸۶) در پژوهشی که با موضوع «رابطه الگوی بوروکراسی و میزان سلامت سازمانی دانشگاه‌ها» انجام داد به این نتایج دست یافت که میزان سلامت سازمانی دانشگاه همگی در سطح عادی قرار دارند، اما تحلیل واریانس یک طرفه نشان داد که بین میزان سلامت سازمانی دانشگاه‌ها تفاوت معنی‌داری وجود دارد. یافته‌های پژوهش همچنین نشان داد که ساختار سازمانی دانشگاه‌ها روی هم رفته در سطح متوسطی از بوروکراسی قرار دارند. با این حال ساختار دانشگاه‌ها در میزان برخورداری از رسمیت‌گرایی تفاوت معنی‌داری داشتند. همچنین گیوگن<sup>۱۳</sup> (۲۰۰۵) می‌نویسد: اثر بخشی بهتر از طریق کار گروهی اعتماد و اطمینان به استعدادها دانش‌آموزان، همچنین اعتماد به والدین و پافشاری در انجام فعالیت‌های علمی از جمله ویژگی‌های مدرسه‌ای است که به پیشرفت علمی دست یافته‌اند و بدین لحاظ از نظر اجتماعی و اقتصادی نیز دارای منزلت هستند. نتایج نشان دادند که در طبقه بندی رفتارهای گوناگون در طی مصاحبه جهت شناسایی عوامل مثبت و منفی تأثیر گذار در موقعیت مدیران ارشد آموزش عالی چیزهای بسیار ارزشمندی وجود

<sup>13</sup>Meguigan

با موضوع «بررسی رابطه ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی در بین اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد آژادشهر» انجام داد. نشان داد که بین ویژگی‌های برون‌گرایی، سازگار، نوززگرایی و وظیفه‌شناسی با فرسودگی شغلی را معنی‌داری در سطح  $P < 0/000$  وجود دارد، ولی بین ویژگی گشودگی نسبت به تجربه با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری حاصل نشد. همچنین پرداختگی و همکارانش (۱۳۸۸) تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان» انجام دادند، که نتایج تحقیق نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند.

#### ب-فرضیه های فرعی:

۱- بین گرایش به بوروکراسی و مسخ شخصیت کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۲- بین گرایش به بوروکراسی و عدم موفقیت فردی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۳- بین گرایش به بوروکراسی و خستگی عاطفی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

۴- بین جنسیت و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۵- بین سطوح تحصیلات و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی تفاوت معنی‌داری وجود دارد.

۶- بین سن کارکنان و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی‌داری وجود دارد.

#### روش شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی استنباطی از نوع همبستگی و از لحاظ هدف از نوع کاربردی می

هدف اصلی این تحقیق شناسایی رابطه گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی است. بر اساس ادبیات و نظریه های موجود فرضیه های پژوهش عبارتند از:

فرضیه های پژوهش:



مخالقم ۲، بی نظرم ۳، موافقم ۴ و کاملاً موافقم ۵ می باشد. پرسشنامه دوم پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاج یا MBI است. در بسیاری از پژوهشهای مربوط به فرسودگی شغلی، چه در داخل و چه در خارج کشور، این ابزار مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه، که ماسلاج و جکسون (۱۹۹۴) ساخته اند، دارای ۲۵ سؤال است که در مجموع، شامل سه خرده آزمون: خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیتی و می باشد. در هر خرده آزمون، دو مقیاس فراوانی و شدت وجود دارد. از این ۲۵ سؤال ۹ سؤال به خستگی عاطفی، ۸ سؤال به عملکرد شخصی، ۵ سؤال به مسخ شخصی اختصاص دارد. فراوانی این نمره‌ها از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) سنجیده می‌شود.

باشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان اداره کل آموزش و پرورش خراسان جنوبی می باشد. در این تحقیق از روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای نسبی استفاده شده است. جهت تعیین حجم نمونه پژوهش حاضر از جدول مورگان استفاده شده است که مطابق جدول مزبور از بین ۲۱۰ نفر از کارکنان، ۱۳۲ نفر انتخاب شد ولی به دلیل عدم برگشت تعدادی از پرسشنامه ها نمونه به ۱۲۹ نفر تقلیل یافت.

ابزار گردآوری داده ها شامل دو پرسشنامه با طیف لیکرت بود. بدین صورت که پرسشنامه اول که میزان بوروکرات مداری را می سنجد توسط دو برین (۱۹۸۷) تدوین گردیده که از دو نوع سوال، تمایل و عدم تمایل افراد به بوروکراسی تشکیل شده است و به صورت کاملاً مخالفم ۱،

جدول (۱): امتیاز سوالات فرسودگی شغلی

هرگز	سالی چندبار	ماهانه	ماهی چندبار	هر هفته	هفته ای چند بار	هر روز
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶

توصیفی و شاخص های مرکزی (نظیر میانگین، مد، نما) و شاخص های پراکندگی (نظیر واریانس و انحراف معیار) استفاده گردیده است. در بخش استنباطی از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است مطالعه متغیرها را در اصطلاح آماری مطالعه همبستگی می نامند. در مواردی که رابطه بین دو دسته متغیر، رابطه مستقیم باشد یعنی اینکه افزایش داده های یک دسته متغیر و افزایش داده های موازی آنها در متغیر دیگر و یا کاهش داده

هر دو پرسشنامه گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی توسط اساتید مجرب پس از بررسی و اصلاح مورد تایید قرار گرفت. و ضریب پایایی دو پرسشنامه توسط فرمول آلفای کرائباخ مورد آزمون قرار گرفت که آلفای محاسبه شده به ترتیب ۰/۷۱۵ و ۰/۷۱۷ بدست آمد. به همین منظور در پژوهش حاضر برای توصیف داده ها و مشاهدات از روش های توصیفی جداول توزیع فراوانی، نمودارهای

### یافته ها

**فرضیه اصلی:** بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی داری وجود دارد.

های یک دسته متغیر و کاهش داده های موازی آنها در متغیر دیگر همراه باشند اصطلاحاً گفته می شود، بین دو دسته متغیر همبستگی وجود دارد (کوهن و هالیدی، ۲۰۱۱: ۹۹). همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است.

تعداد	سطح معنی داری (sig)	ضریب همبستگی
۱۰۰	۰/۰۰۶	-۰/۲۸۵

فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون (داده های جدول فوق) چون سطح معنی داری (sig=۰.۰۰۶) کمتر از (۰/۰۱) و اندازه همبستگی بین دو متغیر (r=-۰/۲۸۵) می باشد در آزمون دو دامنه ی سطح آلفای (۰/۰۱) فرض صفر رد می شود و فرض محقق پذیرفته می شود یعنی با ۹۹ درصد اطمینان بین گرایش به بوروکراسی و

**فرضیه فرعی ۱:** بین گرایش به بوروکراسی و مسخ شخصیت کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی داری وجود دارد.

تعداد	سطح معنی داری (sig)	ضریب همبستگی
۱۲۴	۰/۰۰۰	-۰/۳۷۲

درصد اطمینان بین گرایش به بوروکراسی و مسخ شخصیت کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد.

**فرضیه فرعی ۲:** بین گرایش به بوروکراسی و عدم موفقیت فردی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی داری وجود دارد.

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون (داده های جدول فوق) چون سطح معنی داری (sig=۰.۰۰۰) کمتر از (۰/۰۱) و اندازه همبستگی بین دو متغیر (r=-۰/۳۷۲) می باشد در آزمون دو دامنه ی سطح آلفای (۰/۰۱) فرض صفر رد می شود و فرض محقق پذیرفته می شود یعنی با ۹۹

تعداد	سطح معنی داری (sig)	ضریب همبستگی
-------	---------------------	--------------

۱۱۰	۰/۱۷	-۰/۲۴۱
-----	------	--------

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون (داده های جدول فوق) چون سطح معنی داری ( $\text{sig}=0/17$ ) بیشتر از ( $0/05$ ) و اندازه همبستگی بین دو متغیر ( $r=-0/241$ ) می باشد در آزمون دو دامنه ی سطح آلفای ( $0/05$ ) فرض صفر پذیرفته می شود و فرض محقق رد می شود، در نتیجه

بین گرایش به بوروکراسی و عدم موفقیت فردی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد.

**فرضیه فرعی ۳:** بین گرایش به بوروکراسی و خستگی عاطفی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی داری وجود دارد.

تعداد	سطح معنی داری (sig)	ضریب همبستگی
۱۱۶	۰/۵۵۰	-۰/۰۵۹

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون (داده های جدول فوق) چون سطح معنی داری ( $\text{sig}=0/550$ ) بیشتر از ( $0/05$ ) و اندازه همبستگی بین دو متغیر ( $r=-0/059$ ) می باشد در آزمون دو دامنه ی سطح آلفای ( $0/05$ ) فرض صفر پذیرفته می شود و فرض محقق رد می شود در نتیجه بین

گرایش به بوروکراسی و خستگی عاطفی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد.

**فرضیه فرعی ۴:** بین جنسیت و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی تفاوت معنی داری وجود دارد.

فرسودگی شغلی واریانس ها	تست برابری t		تست برای برابری میانگین ها t						
	نسبت F	Sig.	آماره t	درجه آزادی	Sig. (2-tailed)	اختلاف میانگین	اختلاف انحراف معیار	سطح اطمینان ۹۵٪	
								پایینترین	بالا ترین
برابری واریانس دو گروه	.۰۰۳	.۹۵۷	-۲۵۰	۹۸	.۸۰۳	-.۶۶۲۱۴	۲.۶۵۲۵۸	-۵.۹۲۶۰۹	۴.۶۰۱۸۲
نا برابری واریانس دو گروه			-۲۵۰	۷۸.۷۲۲	.۸۰۳	-.۶۶۲۱۴	۲.۶۴۹۱۰	-۵.۹۳۵۳۳	۴.۶۱۱۰۵

در آزمون تی تست مستقل با توجه به اینکه ( $\text{sig}=.803$ ) بدست آمده که بیشتر از ( $0.05$ ) است، فرض صفر یعنی برابری میانگین ها تایید می شود، یعنی بین فرسودگی شغلی مردان و زنان تفاوت معنی داری وجود ندارد.

است، در نتیجه واریانس دو گروه مرد و زن برابر است، در نتیجه با مراجعه به سطر اول با توجه به

فرضیه فرعی ۵: بین سطوح تحصیلات و پرورش خراسان جنوبی تفاوت معنی داری وجود فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و دارد.

منبع تغییرها	مجموع مجذورها	درجه آزادی	میانگین مجذورها	نسبت F	ضریب همبستگی
واریانس بین گروهی	۴۲.۶۰۱	۲	۲۱.۳۰۰	.۱۲۷	.۸۸۰
واریانس درون گروهی	۱۶۲۱۳.۳۹۹	۹۷	۱۶۷.۱۴۸		
جمع کل	۱۶۲۵۶.۰۰۰	۹۹			

آزمودنیها (فوق دیپلم، کارشناسی، کارشناسی ارشد) نسبت به فرسودگی شغلی معنادار نیست. فرضیه ۶: بین سن و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی رابطه معنی داری وجود دارد.

به منظور بررسی این سوال از تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد که نتایج آن در جدول فوق آمده است. با توجه به F محاسبه شده در جدول فوق ( $F=۰/۸۸۰$ ) تفاوت میانگین بین سه گروه

تعداد	سطح معنی داری (sig)	ضریب همبستگی
۱۰۰	۰/۱۸۲	۰/۱۳۴

اند کمتر دچار فرسودگی شغلی شده اند. یافته ها نشان می دهد چون اندازه معنی داری آزمون در سطح آلفای ۰/۰۱، آزمون دو دامنه و ضریب همبستگی ( $-۰/۲۸۵$ ) از ۰/۰۱ کمتر است فرض صفر رد می شود و فرض محقق با ۹۹٪ اطمینان پذیرفته می شود. یعنی بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنا داری وجود دارد. این نتایج با تحقیقات کوپر<sup>۴</sup> (۲۰۰۱)،

با توجه به نتایج آزمون همبستگی پیرسون (داده های جدول فوق) چون سطح معنی داری ( $\text{sig}=۰/۱۸۲$ ) بیشتر از (۰/۰۵) و اندازه همبستگی بین دو متغیر ( $r=-۰/۱۳۴$ ) می باشد می توان گفت بین سن کارکنان و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود ندارد.

### بحث و نتیجه گیری

فرضیه اصلی تحقیق به این صورت بیان شده است. بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. این امر بیانگر آن است که در مجموع کارکنانی که گرایش کمتری به بوروکراسی از خود نشان داده

فرضیه اصلی تحقیق به این صورت بیان شده است. بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معنی داری وجود دارد. این امر بیانگر آن است که در مجموع کارکنانی که گرایش کمتری به بوروکراسی از خود نشان داده

<sup>14</sup>cooper

<sup>15</sup>Lambert

شود. در این زمینه با توجه به اینکه محقق پژوهشی را که بتواند با این پژوهش مرتبط سازد، بدست نیاورد، به تعدادی پژوهشهای مشابه اشاره می شود. خلیفه سلطانی (۱۳۷۷) به نقل از راسل و ولزن می گوید معلمان متاهل و معلمانی که در مقطع ابتدایی تدریس می کنند احساس موفقیت فردی بیشتری می کنند، همچنین معلمانی که حمایت اجتماعی از همکاران خود دریافت کرده اند احساس موفقیت در آنها بالاتر است. ناصتی زایی و همکارانش (۱۳۸۷) در تحقیقات خود به این نتیجه دست یافتند که اختلال در روابط اجتماعی باعث عدم کفایت شخصی در افراد می شود.

در مورد رابطه گرایش به بوروکراسی و خستگی عاطفی کارکنان یافته ها نشان می دهد چون اندازه معنی داری آزمون در سطح آلفای ۰/۰۵، آزمون دو دامنه و ضریب همبستگی (۰/۰۵۹-) از ۰/۰۵ بیشتر است فرض صفر تایید می شود و فرض محقق با ۹۵٪ اطمینان رد می شود. در این زمینه با توجه به اینکه محقق

پژوهشی را که بتواند با این پژوهش مرتبط سازد بدست نیاورد، به تعدادی پژوهشهای مشابه اشاره می شود. پیامی بوساری (۱۳۸۱) دریافت که اضطراب به میزان زیاد باعث **خستگی عاطفی** می شود، همچنین بین وضعیت استخدامی و فراوانی احساس خستگی عاطفی نیز رابطه آماری معنی

تواند کارکنان را در انجام وظایف و رسیدگی به مشکلات راهنمایی کرده ولی فقدان کنترل فرد بر محیط کاری خود، می تواند موجب احساس ناتوانی و عجز شده و به تحلیل رفتگی شغلی منجر شود.

در مورد رابطه گرایش به بوروکراسی و مسخ شخصیت کارکنان یافته ها نشان می دهد چون اندازه معنی داری آزمون در سطح آلفای ۰/۰۱، آزمون دو دامنه و ضریب همبستگی (۰/۳۷۲-) از ۰/۰۱ کمتر است فرض صفر رد می شود و فرض محقق با ۹۹٪ اطمینان پذیرفته می شود. صفری و گودرزی (۱۳۸۸) حاکی از آن است که مسخ شخصیت با خوشرویی رابطه منفی داشت. محمودی و همکارانش (۱۳۸۵) به این نتیجه رسیدند که بهبود و فراهم کردن امکانات تخصصی در کاهش مسخ شخصیت نقش دارد. همچنین ناصتی زایی و واعظی (۱۳۸۷) در یافته های خود به این نتیجه رسیدند که بین مسخ شخصیت و سلامت عمومی رابطه معنی داری وجود دارد.

در مورد رابطه گرایش به بوروکراسی و عدم موفقیت فردی کارکنان یافته ها نشان می دهد چون اندازه معنی داری آزمون در سطح آلفای ۰/۰۵، آزمون دو دامنه و ضریب همبستگی (۰/۲۴۱-) از ۰/۰۵ بیشتر است فرض صفر تایید می شود و فرض محقق با ۹۵٪ اطمینان رد می

مجموع مجذورات بین گروهی و درون گروهی ( $f=480$ ) و  $p=0/620$  در سطح ۹۵٪ تفاوت معنی دار نمی باشد. یعنی بین مدرک تحصیلی و فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری وجود ندارد. این نتایج با پژوهش شجاعی (۱۳۸۷) همسو بود. ولی با پژوهشهای عابدی (۱۳۸۲) و ساعتچی (۱۳۸۲) که در تحقیق خود به این نتایج دست یافت که کارکنانی که دارای سطح تحصیلات مختلف هستند از نظر میزان فرسودگی شغلی و عوامل تشکیل دهنده آن تفاوت معنی داری وجود دارد، مغایر بود.

جوامع امروزی به انسان هایی بالنده که بتوانند با بینش مناسب مجموعه ای از مهارت های مختلف را در مشاغل متعدد به کار گیرند نیاز دارند. انسان هایی که با خلاقیت، ابتکار، دانش و مهارت گسترده، ضمن انجام بهینه مأموریت های شغلی به تحقق اهداف سازمان خود کمک کنند. فرد در اثر بوروکراتیزه شدن و تعهدی که نزد خود برای اجرای دقیق قوانین و مقررات احساس می کند ممکن است هر چند خفیف اما فشارهایی را در زمینه کاری خود تجربه کند. و این امر به طور ناخودآگاه در طول زمان تأثیراتی را بر روی رفتار کارکنان خواهد داشت. گر چه بسا فرد ممکن است از وجود برخی واکنشها در مقابل این فشارها همانند فرسودگی شغلی و کاهش راندمان کاری خود ناآگاه باشد. فرسودگی شغلی نه تنها

داری مشاهده شد. هونیر به نقل از صفری (۱۳۸۱) می گوید ابعاد خوشرویی و وظیفه شناسی در خستگی عاطفی تاثیر گذار است. در مورد وجود تفاوت معنی دار بین جنسیت کارکنان و فرسودگی شغلی کارکنان یافته ها نشان می دهد چون مقدار  $t$  با درجه آزادی ۹۸ برابر با  $p=0/803$  و  $0/957$  با فرض برابری واریانسها در سطح ۹۵٪ زد می شود. یعنی بین فرسودگی شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی داری وجود ندارد. این نتیجه با تحقیقات کورانیان (۱۳۸۷)، احمدی (۱۳۸۵) و عکاشه (۱۳۸۶) همسو است.

در مورد وجود رابطه معنی دار بین سن و فرسودگی شغلی کارکنان یافته ها نشان می دهد چون اندازه معنی داری آزمون در سطح آلفای ۰/۰۵، آزمون دو دامنه و ضریب همبستگی ( $-0/134$ ) از ۰/۰۵ بیشتر است فرض صفر تایید می شود و فرض محقق با ۹۵٪ اطمینان رد می شود. این نتایج با پژوهشهای فرشی (۱۳۸۴) و کورانیان (۱۳۸۷) همسو است. همچنین بارگلینی (۲۰۰۰) نشان داده است که سن پیش بینی کننده معنی داری برای فرسودگی شغلی نیست، در حالیکه بین خستگی هیجانی و سن رابطه معنی داری مشاهده شده است.

در مورد وجود تفاوت معنی دار بین سطوح تحصیلی و فرسودگی شغلی کارکنان یافته ها نشان می دهد، در فرسودگی شغلی بر اساس

شان، سازمان ها را در دست یابی به اهدافشان کمک خواهد نمود.

از جمله محدودیتهای این پژوهش این است که نتایج حاصل از این پژوهش را نمی توان به دیگر سازمان های آموزشی تعمیم داد یا کارکنان و شرایط آن را با سازمان های مشابه دیگر مقایسه نمود، فاکتورهایی چون تجربه کاری، استعداد، جو حاکم بر سازمان، نوع مدیریت، فرهنگ سازمانی و ویژگی های فردی افراد از مهمترین این عوامل هستند. همچنین با تمام تلاشی که به منظور انتخاب تصادفی نمونه صورت گرفت. عدم همکاری برخی کارکنان اشکالاتی را به این نمونه گیری وارد نموده است.

به پژوهشگران آتی پیشنهاد می شود در این زمینه ها به پژوهش بپردازند:

۱- رابطه بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر زندگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

۲- رابطه بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر زندگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

۳- رابطه بین مدیریت مشارکتی و فرسودگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

۴- تأثیر سازمان یادگیرنده بر فرسودگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره وری او نیز رابطه دارد. لذا آشنا شدن با روشهای مقابله ی موثر یا فشار روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش بهره وری نیروی انسانی کمک کند. سازمان ها از جهتی شبیه اثرات انگشتان اند. هر سازمانی ساختار منحصر به فرد خود را داراست. با وجود این، هیچ ساختاری نمی توان یافت که به طور کامل منحصر به فرد باشد. به عبارت دیگر در عالم واقع، هیچ سازمانی نه کاملاً ارگانیک و فاکتورهای بلکه به اقتضای شرایط و عوامل مختلف درون سازمانی و فاکتورهای پیرامونی سازمان ها به درجاتی، "مکانیک" و به میزانی هم "ارگانیک" اداره می شوند. از آن گذشته با توجه به فعالیت های مختلفی که در درون سازمان صورت می گیرد. ضروری است که برخی از فعالیت ها با چارچوب مکانیکی و برخی دیگر با اصول ارگانیک هدایت شوند. همچنین هرگونه اقدام و فعالیتی به منظور از بین بردن علائم و نشانه های فرسودگی شغلی در کارکنان و مدیران سازمان ها در حقیقت، قدمی به سوی افزایش بهره وری است. از آنجایی که مبتلایان به سندرم فرسودگی کاری قبل از ابتلا افرادی پرکار و دارای جدیت بسیار زیاد در انجام وظایف محوله بوده اند، بنابراین برگرداندن آنها به وضع و حال اولیه

شبکه های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشند و اطمینان حاصل کنند که افراد می توانند نظرات، پیشنهادات و شکایات خود را بدون ترس و نگرانی ارائه دهند. مدیران می توانند با اجرای برنامه هایی، کارکنان را بیشتر با اهداف سازمان آشنا کنند تا دچار سر درگمی نشوند. همچنین سازمان آموزش و پرورش می تواند با برگزاری کلاسها و دوره های مشاوره ای برای کارکنان، ضمن آگاهی و کمک به کارکنان از عواقب بیماری های روحی-روانی ناشی از کار بکاهد. و در جهت ارتقاء بهداشت روانی کارکنان خود با توزیع کتابچه ها یا بروشورهایی بین کارکنان آنان را با انواع مهارت های مفید زندگی شغلی از جمله خودبالندگی، خودباوری، اعتماد بنفس و ایجاد و تقویت خلاقیت و نوآوری در کار آشنا سازد. همچنین به سازمان آموزش و پرورش پیشنهاد می شود از تدوین پایان نامه های مرتبط و مورد نیاز آموزش و پرورش استقبال کند و با انعطاف پذیرکردن شرایط پژوهش در مسائل مورد نیاز، ضمن جلب دانشجویان و حمایت از آنان از نتایج بدست آمده استفاده کند.

۵-تأثیر مدیریت تغییر بر فرسودگی شغلی کارکنان مورد بررسی قرار گیرد.

حال به طرح پیشنهادات کاربردی با توجه به فرضیه اصلی پژوهش پرداخته می شود. چنان که در فرضیه تحقیق مشاهده شد، بین گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد. با توجه به این نتیجه به سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان پیشنهاد می شود میزان کاغذ بازی را در مراحل مختلف به حداقل برساند. همچنین، با حذف سلسله مراتب در سازمان تصمیم گیری ها سریع تر انجام می شود و دستورات سریع تر به کارکنان می رسد، از آنجا که سطوح اضافی سلسله مراتب باعث می شود کارکنان احساس کنند دائم کنترل می شوند، و اختیار زیادی در انجام امور ندارند، به تدریج موجب فرسودگی شغلی می شود، در نتیجه با حذف این سطوح اضافی رضایت شغلی را در کارکنان افزایش داد. همچنین مدیریت سازمان باید در پرداخت حقوق و مزایا عدالت را رعایت کند و بر اساس شایستگی به کارکنان مزایا پرداخت شود تا دچار فرسودگی نشوند. همچنین

### فهرست منابع



- 1- Abbaszadegan, Seyed Mohammad (1389), Schools and principles of management , Enteshar publishing company.
- 2- Abedi, Mohamad-Reza, Shafi Abadi, Abdullah, Ahmadi, Seyed Ahmad, Salimi-zadeh, Mohammad Kazem, (1382), Reviews of job burnout and factors affecting it on Education and training consultants in Isfahan, knowledge and research in psychology, No. 15
- 1- Abeeri, Gholam Hasan (1382) Bureaucracy, competition and development, Banking and economics magazine, No. 39
- 2- Ahmadi, Ezzatollah, Sheikh Alizadeh, Siavosh (1385), The relationship between job burnout and emotional intelligence, Quarterly Journal of Thoughts and behavior, First year, No. 2
- 3- Akasheh, Goodarz, Sepehrmanesh, Zahra., Ahmadvand, Afshin. (1389), The prevalence of job burnout Senior Medical of Kashan Medical Sciences, Qom University of Medical Sciences Journal, Vol.4, No.3.
- 4- Alagheband, Ali (1389), Preliminaries of Educational Management, Tehran, Ravan publication.
- 5- Amiri, Mojtaba, Assadi, Mahmood Reza, Delbari Ragheb, Fatemeh. (1390) Survey of job burnout among bank staffs and offering solutions to improve its status, Journal of Business Administration, Tehran University of Management, Vol. 3, No 7.
- 6- Asadi, Javanshir, Borjali, Ahmad, Jamhari, Farhad. (1386), The relationship between emotional intelligence, job burnout and mental health workers of Iran Khodro Co., News and Researches of Consulting, Vol 6, No. 22
- 7- Cooper ,Cary L. Dewe, Philip . O'Driscoll, Michael P. (2001), "Organizational stress : a review and critique of theory, research, and applications".sagepublications.Inc .
- 8- Daneshfard, Karamullah (1386),The realationship between pattern of bureaucracy and level of universities organizational health, Quarterly Journal of fresh ideas in educational sciences, second year, No.4.
- 9- Doshman Ziari, Esfandiar, Bozorgzadeh, Alireza (1387), Principles of Management and Supervision,Farhang sabz Publications , First Edition.
- 10- Faghihi, Abulhasan, Vaezi, Reza, Aghaz, Asal (1389), Reflecting the interaction of bureaucracy and culture in Iran, Quarterly Journal of Management Sciences, Fifth Year, No. 19.
- 11- Farah-Bakhsh, Saeid., (1390), The different dimensions of job burnout and job-related factors in managers of government organizations in Lorestan province, Behavioral Sciences Research Journal, Vol. 9, No. 1.

- 12- Fattahi, Sediqeh (1390) Familiarity with Solutions to prevent burnout, Labour Market Bulletin, No. 79.
- 13- Garousi Farshi, Mir Taqi, Moslemi, Mohammad -Ali (1384), Survey of relationship between job burnout with coping methods among nurses in Kurdistan province hospitals, Psychological Studies, Faculty of Educational Sciences and Psychology Al-Zahra University, Vol. One, Number 4 and 5.
- 14- Ghadimi Moghadam, Malek Mohamad., Hosseini Tabatabaei, Fauzia (1385) The prevalence of job burnout and geographical position, Psychological Research, Vol. 9, Number 1 and 2.
- 15- Gol Alizadeh, Ezzatullah (1390) General Practitioners Burnout, weekly Sepid, No. 280.
- 16- H.Kleiner Brian & pretrus (2003) Teodor, New Development concerning work place safety training. Managing stress Arising from work management Reasearch news, Vol 26. no6
- 17- Kalimo, Rayja, Cooper, Cary L. (1384), Management of psychological - social factors in Work environment, Ttranslated by Mohammad Baraheni, Tehran.
- 18- Khalifa Soltani, Eftekhar-alsadat (1377), Review of job burnout Educational administrators in Isfahan, Educational Management Master's thesis, Isfahan University.
- 19- Khorasani Gardekoohi, Naser. (1378), Review of characteristics of bureaucratic organizational pattern & Professional organizational pattern and associated features in boys' schools Mehriz city, from the perspective of teachers in the 77-76 academic year, master's thesis, Shahid Beheshti University.
- 20- Kord azam,davod(1385), Relationship between bureaucracy willing and burnout of Educational System in Razavi Khorasan. Master's thesis ,Ferdowsi University
- 21- Kuranyan, Frank, Khosravi, AliReza, Esmaeili, Habibullah., (1390) The Survey of relationship between Tirelessly & Source of Control with job burnout in nurses, Quarterly Journal of Gonabad University of Medical Sciences and Health Services, Vol.14, No. 1.
- 22- lambert, g eric.hogan, l nancy. jiang ,shanhe.(2010).“a preliminary examination of the relationship between organisational structure and emotional burnout among correctional staff” ,the howard journal ,vol 49.
- 23- Mahmoudi, Gholamreza, Rouhi, Qanbar, Mujerlo, Mohammad., Sheikh, Huralnesa, Rahmani Anaraki, Hossein. (1385), The relationship between nurses job burnout with Physical condition & specialized facilities of work environment, Scientific Journal of Gorgan University of Medical Sciences, eigh Year, No. 2.
- 24- Maslach, C. H. And lieter. M.p (2008) Early predictors of job burnout and congagment. Journal of Applied psychology.

- 25- Maslach, C., and Jackson, S. (1981). The Measurement of Experienced Burnout: Journal of occupational behavior, Vol. 2.
- 26- Maslach, C., schaufeli, W. B & Lieter, M. D. (2001) Job burnout. Annucl Review of psychology, 52.
- 27- Mazinan'i, Farzaneh. (1388), Emotional intelligence A step toward development, automobile industry monthly magazine, Twelfth Year, No. 138.
- 28- Meguigan, leigh (2005). The vole of enabling bureaucracy and academic optimism in academic achievement growth. The oltio state university.
- 29- Nasety Zaei, Nasser, Vaezi, Mozafaredin, Molazemi, Asma, Hezareh Moghadam, Mahdieh, (1387) Survey of relationship between job burnout:public health in Employees of Telecommunications office in Zahedan, Research Journal of Yazd Faculty Health, Seventh year, No. 34
- 30- Pardakhtchi, Mohammad Hassan, Ahmad, Gholamali, Arezomandi, Farideh. (1388) Survey of Relationship between quality of work life & managers and school teachers job burnout in Takestan , Quarterly Journal of Leadership and Educational Management, Islamic Azad University Garmsar Branch, Third Year, No.3
- 31- Payami Busari, Mitra, (1381), Job burnout and its associated factors in female nurses working in Educational hospitals in Zanjan 1380, Scientific Journal of Zanjan Medical Sciences Faculty, No. 40.
- 32- Saatchi, Mahmoud, (1382), Intra-organizational factors Associated with Tehran textile workers job burnout, Institute of Labor and Social Security.
- 33- Sadeghi, Fereshteh (1389), staffs burnout, causes and its causes and ways of coping (Burn But), Electricity Monthly Journal, No. 159
- 34- Safari, Shahrbanoo, Goodarzi, Haniyeh; (1388) Survey of relationship between personality characteristics and job burnout among faculty and staffs of Islamic Azad University Azad shahr Branch ,Quarterly Journal of Leadership and Educational Management Azad university Garmsar Branch, Third Year, No. 3
- 35- Safi,Ahmad(1380) Organization and Education Laws ,Samt publications.
- 36- Seyed Javadian, Seyed Reza (1383), Principles of organization and management, Negahe-Danesh publications.
- 37- Seyyed Javadian, Seyed Reza, Shahbaz Mardani, Saeid. (1385) Job Burnout A research in the Southern Drilling Company, Iran Quarterly Journal of Management Sciences, Vol I, No. 3
- 38- Sheib-Zadeh, Aamad., (1385) Introduction to Political Sociology, Qom, Fifth Edition.
- 39- Shojaei, Manochehr (1381), Reflecting on the theoretical principles of modern administrative systems, Journal of Knowledge Management, Year 15, No. 56.

- 40- Shojaei, Maryam (1387), Review the relationship between organizational climate with employee burnout and job compatibility in Isfahan University Staffs , Master's thesis ,Isfahan University.
- 41- Siadat ,Seyed ali ,Zare, Hossein ,Ghasemi-Nejad, Afsar, Rabbani, Rasul. (1383) Discussions in organization and Educational management, , Avaye Noor publications.
- 42- Smith, A. Nolen Hvksma, S., Farid Riksun,B. & Loftus,G. (1386),Field of psychology Hylgard and Atkinson, translation and summarization by Mahmoud Saatchi and others, Gap Publications, second edition.
- 43- Wilbanks, Jenifer cape (2006) Collegiate bureaucracy: Barriers that affect the hiring and promotion in. south Carolina. Clemson university.



## Survey the Connection of Tendency to Bureaucracy and Occupation Fatigue of the Personnel of Education Organization of South Khorasan

\*S.F.Ahmadi \*\*Dr.H.Askarzadeh \*\*\*Dr.H.A.Bahramzadeh \*\*\*\*S.Jafar Esfahani

### ABSTRACT

The goal behind this survey is to determine the connection of tendency to bureaucracy and occupation fatigue of the personnel of Education Organization of South Khorasan. This survey is realized applicable in terms of objectives and the method of study is descriptive from correlative type. The statistical society of total personnel of Education Organization of South Khorasan is 210 people. Sample mass is 136 people, according to Morgan Table, that are selected through random relative classification sampling method. Theoretical and field methods are applied for collecting data. Evaluation questionnaire of Dubrin bureaucracy rate and questionnaire of Maslach and Johnson occupation fatigue rate are as tools for collecting data. Moreover, the validity of the questionnaire is confirmed by supervisors, consultants, and a number of experts. SPSS and descriptive statistics method including statistics indexes (drawing tables, frequency, the amount of central tendency and distribution, and diagrams) and also inferential statistics (including Pearson Correlation, analyze of on-way variance, and Independent T-test) are applied to analyze data. Findings of the survey indicate that there is a significant connection between tendency to bureaucracy and occupation fatigue and the metamorphosis factor of personnel characteristic; but, there was seen no meaningful connection between bureaucracy and the factors of emotional fatigue and lowering of individual successfulness feeling. Moreover, no meaningful connection was seen between genders, the level of education, and fatigue; also between age occupation fatigue.

**key words:** tendency to bureaucracy, psychic pressure, metamorphosis individuality, emotional fatigue, lake of successfulness feeling.

---

\*educational management M.A Student.(Corresponding)

\*\*BOJNOORD AZAD UNIVERSITY professor assistant

\*\*\*BOJNOORD AZAD UNIVERSITY professor assistant

\*\*\*\*Faculty Member pnu ferdows



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی