

بررسی عوامل فردی و سازمانی مؤثر در فرسودگی شغلی

مهیار بحری^۱

چکیده

این مقاله با هدف شناسایی عوامل فردی و سازمانی مؤثر در فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ و تأثیر آن بر عملکرد آنان انجام شده است. پژوهش بر مبنای رویکرد روشهای آمیخته (ترکیبی) انجام شده است؛ لذا، داده‌ها از طریق ترکیب دو روش مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی بود که با روش تحلیل معادلات ساختاری و رگرسیون چند متغیره اجرا شد. جامعه مورد بررسی در این پژوهش در مرحله کیفی از بین استادان دانشگاهی متخصص و خبرگان ستادی و اجرایی ناجا انتخاب شدند. جامعه آماری در بخش کمی فرماندهان کوپ ۱۵ استان کشور در سال ۱۳۹۵ بود. نتایج نشان داد که عوامل فردی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر ندارد؛ اما عوامل سازمانی شامل حجم کار و نوبت کاری و حقوق بر فرسودگی شغلی و در نهایت بر ارتباط فرسودگی شغلی و عملکرد فرماندهان کوپ و به طور متوسط به میزان ۰,۴۹- و در جهت معکوس تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

فرسودگی شغلی، عوامل فردی، عوامل سازمانی، عملکرد، فرماندهان کوپ.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱. پژوهشگر مرکز تحقیقات کاربردی بازرسی کل ناجا mahyar-b777@yahoo.com

۱. مقدمه

از ویژگیهای یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرارگیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه کارشناسان را به خود معطوف ساخته، سستی و رخوت متصدی شغل است که فرسودگی شغلی نامیده می‌شود. به نظر می‌رسد سندرم فرسودگی شغلی خطرناکترین عامل تهدیدکننده سلامت شاغلین است و به سبب تأثیرات مهمی که در رفتار و عملکرد افراد دارد به عنوان یکی از موضوعات مهم علم مدیریت مورد مطالعه قرار گرفته است. افرادی که دچار فرسودگی هستند نه تنها برای خود، بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آن‌ها را به خطر می‌اندازند.

فرسودگی شغلی بین کسانی که در مشاغل خدمات انسانی نظیر حرفه پلیس مشغول به کارند، بسیار شایع است. فرسودگی شغلی آنان نشانه خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به «کار و مردم» است که با کاهش در شور و شوق، آرمان‌گرایی و درخشندگی شغلی مشخص می‌شود. وقتی فرد، شغل خود را دوست ندارد و در رابطه با مراجعان و همکاران احساس ناکامی کند، رفتار پرخاشگرانه پیدا می‌کند و به فرسودگی شغلی گرفتار می‌شود. افرادی مبتلا به این عارضه می‌شوند که افرادی فعال و دینامیک هستند، آنان با همه وجود کار می‌کنند و خود را غرق در کاری که بر عهده گرفته‌اند می‌نمایند یا با شغل خود به‌طور جدی درگیری هیجانی پیدا می‌کنند.

براساس مطالعات انجام شده، درصد بالایی از کارکنان سازمان‌ها از وجود نشانه‌های فرسودگی شغلی و خستگی روانی شکایت می‌کنند (باکر^۱ و دیگران، ۲۰۰۰)؛ کارکنان حرف خدمات اجتماعی نیز از اولین کاندیداهای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند. محققین این مساله را ناشی از مواجهه هر روزه این افراد با شرایط استرس و فقدان شرایط مثبت در محیط کار می‌دانند، از اینرو نیروی پلیس جزء افرادی هستند که در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (نوبخت و اولیایی، ۱۳۹۱، ص ۴).

فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که برای توصیف پاسخ‌های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. درخصوص اهمیت این سندرم باید گفت که سندرم فرسودگی شغلی یکی از خطرناکترین عوامل تهدیدکننده سلامت شاغلین گروه‌های کاری می‌باشد (جعفری و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۷۶).

همچنین، فرسودگی شغلی یکی از عوامل بنیادی در کاهش عملکرد در محیط کاری و تأثیرات مخربی بر روی سلامتی جسمی و روانشناختی افراد خصوصاً در حرفه‌هایی مثل نیروی انتظامی دارد و موجب کاهش

^۱ - Bakker

کیفیت خدمات به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات و عملکرد شغلی، نقش بسزایی خواهد داشت (علمردانی صومعه، ۱۳۹۴، ص ۲۴).

به همین دلیل، این پژوهش در نظر دارد با توجه به نقش عوامل مؤثر (عوامل فردی، ویژگی نوع کار و عوامل سازمانی) بر فرسودگی شغلی به‌عنوان یک متغیر، این ارتباط را از دیدگاه فرماندهان کوپ در جامعه مورد نظر، مورد بررسی قرار دهد.

۲. بیان مسئله

حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد آن است (نبین^۱، ۲۰۰۹، ص ۲۱). به اعتقاد روگلبگ و ریتر- پالمون^۲ (۲۰۰۷، ص ۴۲) موفقیت و شکست هر سازمان به عملکرد کارکنان آن بستگی دارد و تقریباً مهمترین تلاش مدیران و روانشناسان صنعتی و سازمانی باهدف بهبود عملکرد کارکنان به صورت مستقیم یا غیرمستقیم صورت می‌گیرد. عملکرد را می‌توان به عنوان کل ارزش مورد انتظار سازمانها از رویدادهای رفتاری جدا تعریف کرد که افراد طی یک دوره زمانی مشخص انجام می‌دهند. به گفته موتویدلو^۳ (۲۰۰۳، ص ۳۴) اندیشه مهم در این تعریف این است که ویژگی رفتار، که عملکرد به آن اشاره دارد، ارزش منتظره سازمان است. سازمانها وقتی عملکردی اثربخش خواهند داشت که کارکنان در سطحی فراتر از آنچه جنبه‌های فنی رسمی تعیین‌شده شغلشان را تشکیل می‌دهد به کار بپردازند.

رابینسون^۴ (۱۹۹۱) معتقد است از عوامل مهم انسانی دخیل در رفتار و عملکرد کارکنان، پدیده فرسودگی است. یکی از حیطه‌های مهم فرسودگی افراد، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی و رفتار مدنی سازمانی اثر منفی دارد (هالبلبن^۵، ۲۰۰۶، ص ۱۱۳۴).

بر اساس نظر مزلاچ و جکسون^۶ (۱۹۸۶، ص ۹۹) فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و شامل سه جزء (۱) خستگی یا تحلیل عاطفی^۷ که کمبود انرژی و احساس کاهش یافتگی منابع روانی و عاطفی فرد را شامل می‌شود. (۲) از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت^۸ که شامل پاسخ بدبینانه شاغل به دریافت‌کننده خدمات یا ارباب رجوع است. (۳) نبود احساس موفقیت فردی یا پیشرفت شخص (عدم کفایت شخصی)^۹ یعنی ارزیابی منفی فرد از موفقیت و شایستگی خود است. فرسودگی شغلی بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری‌دهنده نظیر نیروی پلیس مشاهده می‌شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسئولیتهای این گونه مشاغل است (خیلفدر^{۱۰}، ۲۰۰۱، ص ۳۸۴).

^۱. Neben

^۲. Rogelberg & Reiter-Palmon

^۳. Motowidlo

^۴. Robinson

^۵. Halbesleben

^۶. Maslach & Jackson

^۷. Emotional Exhaustion

^۸. Depersonalization

^۹. Personal accomplishment Reduce

^{۱۰}. Kilfedder

کارکنان نیروی انتظامی، که در زمره مشاغل پرتنش قرار می‌گیرند از پیامدهای فرسودگی شغلی در امان نیستند. بویژه اینکه چنین مشاغلی با مردم در ارتباطند. از همین رو شناخت عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی یا عواملی که فرسودگی شغلی بر آنها اثر می‌گذارد، می‌تواند در عرضه خدمات بهتر کارکنان پلیس ناجا و افزایش سلامت روانشناختی و در نتیجه عملکرد آنها نقش بسزایی ایفا کند (علمردانی صومعه، ۱۳۹۴، ص ۲۷).

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی نیز عبارت است از: عوامل فردی (بروک و گرینگلس^۱، ۲۰۰۱، ص ۵۸۵) و عوامل سازمانی (مزلاچ، اسکانفیلد و لیتز، ۲۰۰۱، ص ۳۹۹)؛ لذا عواملی مانند سن، جنسیت، میزان تحصیلات و سابقه کاری (از عوامل فردی) و تبعیض در میزان دستمزد، مبهم بودن آینده شغلی، رابطه با همکاران (از عوامل سازمانی) در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد (کامر^۲ و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۳۰۷). این پژوهش نقش عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی را به عنوان یک متغیر مدنظر دارد؛ به این ترتیب ارتباط عوامل فردی و عوامل سازمانی با فرسودگی شغلی را نیز می‌سنجد و در پی پاسخ به این سؤال است که آیا عوامل فردی و سازمانی بر فرسودگی شغلی و در نهایت بر عملکرد فرماندهان کوپ تأثیر دارد یا خیر.

۳. اهداف پژوهش

- تعیین میزان تأثیر عوامل فردی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ
- تعیین میزان تأثیر عوامل سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی

۴. سؤالهای پژوهش

- آیا عوامل فردی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟
- آیا عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟

۵. تعاریف، مفاهیم

۱-۵. فرسودگی شغلی

رایجترین تعریف فرسودگی شغلی، خستگی جسمی، روحی و ذهنی است که از کار بلندمدت در وضعیت روحی طاقت‌فرسا ناشی است (اسچفلی و گرینگلاس^۳، ۲۰۰۱). "مزلاچ" و "جکسون" در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی ارائه کرده‌اند. این دو پژوهشگر فرسودگی شغلی را سندرمی روانشناختی می‌دانند که ترکیبی از سه عامل تحلیل عاطفی، از خود بیگانگی و نبود احساس موفقیت و پیشرفت است که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزانهای متفاوت اتفاق می‌افتد (امیری، اسدی و دلبری‌راغب، ۱۳۹۰، ص ۳۸).

از ویژگیهای هر سازمان سالم این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرارگیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر، توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته از پادراوردن، از رمق

^۱. Burkke RJ, Greenglass

^۲. Kumar

^۳. Schaufeli & Greenglass

افتادن، از پا افتادگی، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۹۳، ص ۲۰۵).

فریودنبرگر^۱ اولین کسی است که اصطلاح فرسودگی شغلی را در دهه ۷۰ میلادی به کار برده است. او بیان می‌کند زمانی که کارمندی به صورت فیزیکی از فشارهای کاری زیاد خسته و درمانده شود، فرسودگی شغلی اتفاق می‌افتد؛ به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی نتیجه گذاشتن زمان، انرژی و تلاش بیش از اندازه و طولانی بر شغل بدون داشتن زمان کافی برای بازیابی نیروی فیزیکی و احساسی است (تورسن، تارپ و مگاید^۲، ۲۰۱۱، ص ۲).

مزلاچ^۳ در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی ارائه کرد. این پژوهشگر، فرسودگی شغلی را سندرمی روان شناختی در پاسخ به تنش می‌داند که ترکیبی از سه عامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی است (لامبرت و دیگران^۴، ۲۰۱۰، ص ۴۰ و ۳۹).

به گفته اسچافلی، مزلاچ و مارک^۵ (۱۹۹۴، ص ۱۹-۱۷) فرسودگی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در رویارویی با فشارهای شغلی گفته می‌شود. در این پدیده، فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی می‌شود، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می‌کند و بتدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می‌کند. نشانه فرسودگی نوعاً اختلال روانی نیست؛ ولی به آهستگی در طول زمان توسعه می‌یابد و ممکن است واقعاً به ناتوانی روانی تبدیل شود به طوری که برخی از صاحب‌نظران، فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند.

فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار پیوسته به وجود آید، بلکه به سبک زندگی فرد و ساعات خارج از کار او نیز سرایت می‌کند (صمدی کاشانی، ۱۳۹۲، ص ۲۵).

^۱ - Freudenberger

^۲ - Thorsen, Tharp & Meguid

^۳ - Maslach

^۴ - Lambert

^۵ - Schaufeli, Maslach & Marek

۲-۵. فرسودگی شغلی کارکنان پلیس

فرسودگی شغلی، نبود انرژی و نشاط تعریف می‌شود. شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به رفتار شغلی نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی حالتی است که در فرد شاغل به وجود می‌آید و پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است؛ بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می‌کند و این فشار، دایمی و مکرر است و سرانجام به احساس فرسودگی تبدیل می‌شود. در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد.

در واقع، فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا تنشهای مربوط به شغل و محیط کار همراه شده است؛ به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل تنشزای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است (فرهمند، ۱۳۸۷، ص ۱۵).

از جمله مهمترین عوامل مرتبط با شغل بویژه در مشاغل سخت، فرسودگی شغلی است. به طور کلی هر فرد در طول حیات خود در معرض رویدادهای تنشزا قرار می‌گیرد. به نظر می‌رسد کارکنان ناجا بیشتر از مشاغل دیگر تحت فشار روحی هستند (مهری‌نژاد، مجیدی و صیدی، ۱۳۸۷، ص ۲۸). تنشهای شغلی فراوان و مأموریت‌های دشوار و مهم به‌طور طبیعی برای پلیس با تنوع و هیجان بیشتری همراه است و این ویژگیها با شغل و حرفه پلیس عجین شده است. به‌نظر کوسن^۱ (۱۹۹۱، ص ۱۴۹) بیشتر تنشها از سه مقوله کلی «عدم اطمینان»، «ضعف کنترل» و «فشار» نشأت می‌گیرد که بخش جدایی‌ناپذیری از زندگی افراد پلیس است (رضایی‌راد و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۱۵).

افراد پلیس دارای اختیارات قانونی در اجرای وظایف و مسئولیتهای خود هستند؛ اما در برخورد و رویارویی با مردم می‌باید بر احساسات خود غلبه کنند. افراد پلیس، چگونگی غلبه بر احساسات خود را بخوبی فرا گرفته‌اند؛ اما تحمل این امر در مورد برخی جرائم بسیار دشوار و سخت است (بنت و هس^۲، ۱۹۹۶، ترجمه استرکی و ریحانی، ۱۳۸۰، ص ۱۸۸-۱۶۰).

ویکتور^۳ (۱۹۸۶، ص ۲۰-۱۹) فشارها و تنشهای نیروهای پلیس را در چهار طبقه ذیل دسته‌بندی کرده است:

- تنشهای بیرونی (خارجی): منشأ این نوع تنشها، خطرها و تهدیدات واقعی نظیر ضرورت ورود به اماکن تاریک و ناشناخته، واکنش در برابر اشخاص مسلح و تعقیب سریع متخلفان و قانونشکنان است.

^۱ - Kossen

^۲ - Bennett and Hess

^۳ - Victor

- تنشهای سازمانی، دربرگیرنده عواملی است که در حالت شبه نظامی (غیرمأموریتی) نیروهای پلیس رخ می‌دهد و ناشی از ضرورت هماهنگی دائمی با برنامه‌های متغیر، کار در ساعت‌های نامتعارف و حالت انطباق با قوانین تفصیلی و روشها است.
- تنشهای شخصی: این نوع تنش ممکن است ناشی از ویژگی جنسی و نژادی شخص در میان دیگر همکاران و شکل سازگاری با آنها باشد. این تنش دربرگیرنده مشکل سازگاری با ارزشهای جمعی است که با ارزشها و باورها و تعصبات او منطبق نیست.
- تنشهای عملیاتی:^۱ تأثیرات کلی رویارویی روزمره با مشکلات زندگی شهری، برخورد با دزدان و افراد مبتلا به اختلالات روانی، قرار دادن شهروندان در فهرست مظنونان به سبب برخورد مداوم با مجرمان (همه را مظنون دیدن)، تحمل حالت خطرناک و دفاع از مردمی که به نظر قدرشناس (از زحمات پلیس) نمی‌آیند، دغدغه فکری و احتمال مؤاخذه و تنبیه قانونی به دلیل نوع عملکرد، همگی از عوامل بروز این نوع تنش است.

۳-۵. نقش مدیران در فرسودگی شغلی پلیس

عامل بسیار مهم دیگری که می‌تواند در فرسودگی شغلی تأثیر فراوان داشته باشد، مدیریت و رهبری سرپرستان است. اگر توجه نسبت به رفاه افراد و برقراری روابط دوستانه با آنان در مدیریت سازمان ضعیف باشد، درصد بیشتری از کارکنان آن سازمان، گرفتار نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌شوند. شاید یکی از عوامل مهم ایجاد تنش، که به فرسودگی شغلی در افراد پلیس و مجریان قانون منجر می‌شود، مدیران رده‌های بالاتر باشند. برخی از مدیران ارشد سازمانهای پلیس به دلیل شیوه مدیریتی خود، ممکن است خود موجب بروز تنش در کارکنان شوند. مدیران خودرأی به احساسات و نیازهای کارکنان توجهی نمی‌کنند و از آنها نظرسنجی به عمل نمی‌آورند و در روند تصمیم‌گیری به نظر دیگران بی‌توجه هستند؛ در نتیجه آنها خود به میزان تنش در میان کارکنان می‌افزایند. مدیرانی که کارکنان خود را در جریان کارها قرار نمی‌دهند، خود نیز باعث ایجاد تنش می‌شوند. این عوامل، محرکهای تنش‌زای غیرضروری است که باید حذف شود. برخی از مدیران از روش مدیریت مشارکتی^۲ احساس خطر می‌کنند که این خود جای تأسف دارد؛ زیرا سبب تضعیف قدرت خلاقیت کارکنان می‌شود. افرادی که با تنش، اعمال مدیریت می‌کنند، مانع خلاقیت هستند (بنت و هس^۳، ۱۹۹۶، ترجمه استرکی و ریحانی، ۱۳۸۰، ص ۱۸۸-۱۶۰).

^۱ - operational stress

^۲ - participative management

^۳ - Bennett and Hess

دسته دیگری از عوامل تنشزا می‌تواند در ارتباط مستقیم با فرماندهان دوره‌های آموزشی باشد که عبارت است از:

- ویژگی‌های شخصیتی فرمانده: اگر فرمانده در زمان آموزشی خشک، خشن و یا اخمو باشد و معتقد به تنبیه زیاد و بی‌دلیل باشد، عاملی تنشزا برای دانشجو است؛ اما بالعکس فرماندهی که دارای ویژگی خوشرویی و به برقراری ارتباط مناسب با دانشجویان است در آنها می‌تواند آرامش ایجاد کند.
- زمان تمرین: هرگاه فرمانده پس از آموزش، زمان مختصری را به تمرین اختصاص دهد در فراگیران تنش بیشتری وارد می‌شود؛ اما هنگامی که مدت زمان طولانیتری را برای تمرین قائل شود، کارایی دانشجویان بهتر خواهد بود. هم چنین مهم است که آموزشهای سخت و طاقت فرسا در چه مواقعی صورت پذیرد؛ مثلاً اگر فرمانده پس از خواب کم دانشجویان، تمرینات مشکلی را از آنها بخواهد در آنها فشار عصبی ایجاد می‌شود.
- مشکل اختلال تنش پس‌آسیبی: فرماندهی که برای تربیت دانشجویان انتخاب و در نظر گرفته می‌شود، نباید دچار این اختلال باشد؛ زیرا تجربیات و برخوردهای خشونت‌آمیز اجباری هنگام جنگ و بحرانهای حاد به بروز رفتارهای خشن در او منجر می‌شود و همین رفتارها را به فراگیران انتقال خواهد داد و در ضمن تنشی که در زمان جنگ و بحرانهای حاد در او پدید آمده است، ناخودآگاه به دانشجویان منتقل می‌شود.
- لیاقت، شایستگی و علاقه‌مندی: فرمانده برای تعلیم و تربیت دانشجویان، باید کفایت و صلاحیتهای اخلاقی، روانی و جسمی را داشته و با عشق و علاقه قبول مسئولیت کرده باشد. اگر چنین باشد، دانشجو دچار تنش کمتری خواهد شد و او نیز با رضامندی کارهایش را انجام می‌دهد.
- ایجاد رقابتهای ناسالم توسط فرمانده: یکی از اصول یادگیری بهتر، جو رقابتی سالم بین دانشجویان است که تنش مثبت و خوشایند در فرد ایجاد می‌کند؛ ولی هرگاه فرماندهان با در نظر نگرفتن توانایی خاص افراد و تحقیر و به رخ کشیدن عدم توانمندی به آنان بین دانشجویان رقابت منفی به وجود آورند و از آنها تحت عنوان اهرمهای قدرت استفاده کنند، فرد را دچار تنش می‌کنند و سبب از بین رفتن تواناییهای او در جهات دیگر می‌شوند.
- پرخاشگری فرماندهان: رفتار پرخاشگرانه فرمانده آموزشی در رفتار دانشجویان بی‌تأثیر نیست. فرمانده، دانشجویی را مسئول بقیه دانشجویان گروهان انتخاب می‌کند. دانشجوی منتخب مجبور است به رفتار پرخاشگرانه دست بزند تا مورد توجه فرمانده واقع شود؛ در غیر این صورت دچار تنش می‌شود (رضایی‌راد و همکاران، ۱۳۸۳، ص ۱۲۲).

پیامدهای تنش فراوان بر سلامت و عملکرد مدیران تأثیرات گسترده ای دارد. مدیر وقتی دچار فرسودگی عاطفی می‌شود که منابع هیجانی و عاطفی او کاهش یابد. وقتی مدیر نسبت به کارکنان نگرش منفی پیدا می‌کند، دچار مسخ شخصیت شده است. مدیرانی که پیشرفت شخصی اندک دارند، ارزیابی منفی از خود نشان می‌دهند و از پیشرفت خویش ناخشنود هستند (فرهمنده، ۱۳۸۷، ص ۲۲).

راس و آلتمایر (۱۹۹۴، ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۹۲، ص ۹۴) نشانه‌ها و علائم فرسودگی شغلی را به چهار دسته تقسیم می‌کنند:

۱. نشانه‌های جسمانی، شامل خستگی، اختلال در خواب، اختلال در خوردن، عوارض جسمانی و آمادگی برای بیماری‌هایی از قبیل سردرد، نشانه‌های درد معده‌ای، روده‌ای و ...

۲. نشانه‌های درونی، اغلب خشم، تحریک پذیری، افسردگی، بی‌حوصلگی، عدم اعتماد، انعطاف ناپذیری شناختی، کاهش اعتماد به نفس و نگرش منفی کلی در مورد کار

۳. نشانه‌های اجتماعی، گسستن ارتباط طولانی مدت، گوشه‌گیری با اعضای خانواده و همکاران از آن جمله است.

۴. نشانه‌های سازمانی، غیبت از کار، روحیه ضعیف، درصد زیاد بیکاری، مسائل مربوط به رقابت و کارایی کمتر را می‌توان در این زمینه نام برد.

۴-۵. عملکرد

عملکرد، مجموعه‌ای از تلاشها و اقداماتی است که کارکنان در مسیر رسیدن به هدف و اجرای برنامه‌ها انجام می‌دهند؛ به علاوه نتایج ملموس و قابل اندازه‌گیری که در اثر و به دنبال این رفتارها و تلاشها به دست می‌آید (ابوالعلائی، ۱۳۹۴، ص ۱۶). منظور از عملکرد فرماندهان و مدیران، اعمال و کنش‌وری فرماندهان در قلمروهای فعالیتی خویش است. افزون بر آن، امروزه منش (کاراکتر) هر مدیر نیز در زمره عناصر و عوامل عملکردی جای می‌گیرد؛ چه از مدیر یا فرمانده انتظار می‌رود علاوه بر داشتن خروجی مورد انتظار در شغل خویش از ویژگی‌هایی نظیر صداقت، امانت، اطاعت‌پذیری، نظم‌جویی، آراستگی و خلق‌وخوی مطلوب نیز برخوردار باشد. علاوه بر آن، انتظار می‌رود که او از دانش، مهارت، تخصص، آمادگی و روحیه بسنده برای اجرای بهینه و مطلوب شغل خویش برخوردار باشد؛ به همین سبب، وقتی از عملکرد شغلی فرمانده سخن به میان می‌آید، سه عنصر یا عامل کلیدی و اساسی زیر مورد نظر است:

- عوامل فرایند اخلاقی یعنی منش (کاراکتر) فرمانده
- عوامل فرایند رفتاری یعنی ویژگی‌های منحصر به فرد مربوط به شغل
- عوامل عملکردی یعنی کارکرد فرد در شغل مورد نظر

عوامل عملکردی^۱ به وظایف و فعالیتهایی اطلاق می‌شود که هر مدیر یا فرمانده باید هنگام خدمت نسبت به آنها مبادرت کند. افزون بر آن، عوامل عملکردی، شناخت، دانش و آگاهی فرد درباره شغل را نیز در برمی‌گیرد؛ به تعبیر روشن‌تر، عوامل عملکردی شامل شناختها، وظایف و مسئولیتهای شغلی است که در کتابچه «طبقه‌بندی مشاغل» (تجزیه و تحلیل شغل) درج شده است (الیاسی، ۱۳۸۲، ص ۲۰۹). عوامل عملکردی نیز شامل مدیریت بحران، ارائه بموقع گزارش عملکرد، اطاعت‌پذیری، آگاهی شغلی، رعایت مقررات، توان دسته‌بندی و پردازش اطلاعات، استفاده بموقع از پاداش و تنبیه، تکریم ارباب رجوع، تعهدات شغلی، جدیت در کار است.

بر اساس نظریه مزلاچ و جکسون، فرسودگی شغلی از سه دسته پیشابند ناشی می‌شود:

- عوامل سازمانی: مشارکت در تصمیم‌گیری، روشن بودن وظایف، ارتباطات سازمانی، تنوع در کار
- مقتضیات شغلی: حجم کاری زیاد، ویژگیهای نقش (ابهام، تعارض، گرانباری)، سابقه کار، امنیت

شغلی

- متغیرهای زمینه‌ای: سن، جنس، تحصیلات، تأهل (رضازاده و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۱۹۲).

۵-۵. عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی

در این تحقیق، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی نیز عبارت است از: عوامل فردی (بروک و گرینگلس، ۲۰۰۱، ص ۵۸۵) و ویژگیهای نوع کار (بیرن، ۱۹۹۴، ص ۶۴۷) و عوامل سازمانی (مزلاچ، اسکانفیلد و لیتز، ۲۰۰۱، ص ۳۹۹) که در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد (کامر و همکاران، ۲۰۰۷، ص ۳۰۷). معتمدی (۱۳۹۰) نیز نشان داد که عوامل فردی، سازمانی و محیط کاری در فرسودگی شغلی تأثیر خواهد داشت.

۵-۶. عوامل فردی

صفات و ویژگیهای فرد در فرسودگی شغلی نقش مهمی دارد. در این تحقیق از میان عوامل فردی جنسیت، سن، میزان تحصیلات و سابقه کاری مورد بررسی قرار گرفته است که بنا به بیان بروک و گرینگلس (۲۰۰۱) و کامر و همکاران (۲۰۰۷) در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد. یافته‌های انیسی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد عوامل فردی در فرسودگی شغلی کارکنان نیروی دریایی با اهمیت است. افراز کنجین و محمدی (۱۳۸۹) در مطالعه منشأ، شیوع و شدت نشانه‌های وابسته به تنش در نیروی پلیس نشان دادند که عوامل و ویژگیهای فردی، بیشتر فرد را مستعد تنش می‌سازد.

^۱. Performance factors (PF)

سن: درباره سن، رضازاده و دیگران (۱۳۹۴) و تحقیق خدري (۱۳۹۱) با هدف شناخت و بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و عوامل مؤثر بر آن نشان می‌دهند که میان سن با فرسودگی شغلی رابطه معنادار وجود دارد. حسن‌زاده (۱۳۸۷) نیز در پژوهش خود نشان داد که بین فرسودگی شغلی با سن رابطه معنی‌داری وجود دارد. مزلاچ، شفلی و لیتر^۱ (۲۰۰۱) نیز یکی از عوامل مؤثر بر فرسودگی را عامل فردی نظیر سن ذکر کرده است. پژوهش براد^۲ و همکارانش (۲۰۰۸) بیانگر این است که بین سن با فرسودگی شغلی (بعد خستگی عاطفی و بعد مسخ شخصیت) رابطه معنی‌داری هست. هم چنین، نتایج مطالعه لاو^۳ و دیگران (۲۰۰۵) نشان داد که فرسودگی شغلی بین طبقات سنی در هر سه بعد متفاوت است و افراد جوانتر، فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند. فرن^۴ و دیگران (۲۰۰۴) نیز به این نتیجه رسیدند که بین متغیرهایی مانند سن با فرسودگی شغلی همبستگی معناداری وجود دارد.

جنسیت: درباره جنسیت، انصاری رنای و آریان‌فر (۱۳۸۹) در بررسی کارکنان ناجا در تهران نشان دادند که بین تأثیر جنسیت پاسخ دهندگان و میزان فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد و میزان فرسودگی شغلی کارکنان زن در ناجا در مقایسه با کارکنان مرد بیشتر است. در مطالعه افراز کنجین و محمدی (۱۳۸۹) نیروی پلیس، ارتباط معنی‌داری بین جنسیت و سلامت روانی پیدا شد و احتمال افزایش مستعدتر بودن افسران زن به پذیرش تنش را نشان خواهد داد. تحقیق خدري (۱۳۹۱) با هدف شناخت و بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و عوامل مؤثر بر آن نشان می‌دهد که میان جنسیت با فرسودگی شغلی رابطه معناداری هست. کوهپایه‌زاده و دیگران (۱۳۹۰) نیز در بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن دریافتند که فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در کارکنان زن از مردان بیشتر بود. به نظر می‌رسد کارکنان زن زمینه بیشتری برای فرسودگی شغلی داشتند. در تحقیق معتمدی (۱۳۹۰) میزان فرسودگی شغلی به تفکیک جنسیت نیز مورد بررسی قرار گرفت و نتایج نشان داد که در هر سه بعد فرسودگی شغلی، مردان درصدهای بیشتری را به خود اختصاص دادند و نشانه‌های فرسودگی بیشتری از خود نشان دادند.

در مقابل، بررسی سلمانی و دیگران (۱۳۸۹) بیانگر رابطه معنادار نداشتن جنسیت و فرسودگی شغلی بود. هم چنین کلودیاه^۵ و دیگران (۲۰۱۶) نیز در بررسی ارتباط بین نوبت کاری و تنش شغلی در افسران پلیس اسپیلیبرگر امریکا نشان دادند تعداد حوادث تنشزا به طور قابل توجهی بین افسران مستقل از جنسیت افراد پلیس است.

^۱ - Maslach & Schaufeli & Leiter

^۲ - Brad

^۳ - Lau

^۴ - Ferent

^۵ - Claudia

میزان تحصیلات: در زمینه میزان تحصیلات، کوهپایه‌زاده و دیگران (۱۳۹۰) دریافتند که خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در افراد با مدرک تحصیلی کاردانی از بقیه گروه‌ها بیشتر بود و به نظر می‌رسد کارکنان با مدرک کاردانی، زمینه بیشتری برای فرسودگی شغلی داشتند. معتمدی (۱۳۹۰) نیز نشان داد که بین میزان تحصیلات و مسخ شخصیت رابطه معناداری وجود دارد.

در تحقیق خدروی (۱۳۹۱) فرضیه ارتباط میان تحصیلات با فرسودگی شغلی و تنوع و خلاقیت شغلی با فرسودگی شغلی رد شده است. هم چنین انصاری رنانی و آریان‌فر (۱۳۸۹) نشان دادند که بین میزان تحصیلات و میزان فرسودگی شغلی نیروهای ناجا رابطه معناداری وجود ندارد.

سابقه کار: در زمینه سابقه کاری، تحقیق خدروی (۱۳۹۱) با هدف شناخت و بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و عوامل مؤثر بر آن نشان می‌دهد که میان سابقه کار با فرسودگی شغلی رابطه معناداری هست. هم چنین در بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان توسط مروجی و دیگران (۱۳۸۷) ارتباط معنی‌دار درجات ابعاد مختلف فرسودگی شغلی با برخی متغیرها مانند سابقه کاری مشاهده شد. سلمانی و دیگران (۱۳۸۹) نیز نشان دادند که رابطه معنی‌داری بین سابقه کار و فرسودگی شغلی وجود دارد. هم چنین در تحقیق کوهپایه‌زاده و دیگران (۱۳۹۰) سابقه کاری همبستگی منفی با فرسودگی شغلی نشان داد به طوری که کارکنان با سابقه کاری کمتر، سطح فرسودگی شغلی بیشتری را نشان دادند؛ اما انصاری رنانی و آریان‌فر (۱۳۸۹) نشان دادند که بین سابقه کاری و میزان فرسودگی شغلی نیروهای ناجا رابطه معناداری نیست.

۷-۵. عوامل سازمانی

در این تحقیق، عواملی مانند تبعیض در میزان دستمزد، مبهم بودن آینده شغلی، رابطه با همکاران (از عوامل سازمانی) که بنا به گفته مزلاچ، اسکانفیلد و لیتز (۲۰۰۱) و کامر و همکاران (۲۰۰۷) در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. یافته‌های انیسی و همکاران (۱۳۸۹) نشان داد هرچند عوامل فردی در فرسودگی شغلی با اهمیت است، عوامل سازمانی نیز در کاهش فرسودگی شغلی نقش بسزایی دارد.

۷-۵-۱. ویژگی نوع کار: در این تحقیق، عواملی مانند نوبت‌کاری، زیاد بودن حجم کار، احتمال خطر جسمی (از ویژگی‌های نوع کار) که بنا به گفته بیرن (۱۹۹۴) و کامر و همکاران (۲۰۰۷) در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد، مورد بررسی قرار گرفته است. نتایج تحقیق هسیه، هوانگو سو^۱ (۲۰۰۴) نشان می‌دهد که تنش و فرسودگی شغلی با ویژگی محیط شغلی رابطه معناداری دارد.

^۱- Hsieh, Huang and Su

نوبت کاری: بر اساس ماده ۵۵ قانون کار، کار نوبتی، کاری است که در طول ماه گردش دارد به گونه ای که نوبتهای آن در صبح یا عصر یا شب واقع می شود. گاه از «کار نوبتی» در مباحث مربوط به حقوق کار و نیز روابط کاری میان کارفرما و کارگر به «کار شیفتی» تعبیر می شود.

شیفت یا نوبت کاری، کار کردن خارج از ساعات زمانی مقرر شده است (خارج از ساعات زمانی ۷ بامداد و ۶ بعدازظهر) (مونک و فولکارد^۱، ۱۳۹۲، ص ۴). به دلیل نیاز جامعه در مشاغل خدماتی افرادی هستند که ناچار به ادای وظیفه در شب و روز هستند (هلاندر^۲، ۱۳۸۶). نوبت کاری باعث کاهش عملکرد، افزایش خستگی و بی خوابی، اختلالات بهداشتی، اختلالات زندگی فردی و اجتماعی و غیره بین نوبتکاران می شود (کنات^۳، ۲۰۰۶).

نوبت کاری، پدیده ای فراگیر است. ضرورتهای اجتماعی از جمله پلیس، بخش خدمات را به کار ۲۴ ساعته وادار می کند. امروزه نوبت کاری در بخشهای مختلف خدماتی یکی از عوامل مهم تنشزا در محیط کار است که بر سلامت جسمانی و روانی تأثیرات نامطلوبی دارد و می تواند به بروز بیماریهای روحی- روانی، حوادث و در نهایت کاهش بهره‌وری منجر شود (جعفری و قربانی، ۱۳۸۷).

کلودیا^۴ و دیگران (۲۰۱۵) به بررسی ارتباط نوبت کاری و تنش شغلی در افسران پلیس اسپیلبرگر امریکا نشان دادند افسران نوبت بعداز ظهر و شب بیش از افسران با نوبت روز تحت تاثیر تنش شغلی قرار می گیرند. در واقع تعداد حوادث تنشزا به طور قابل توجهی بین افسران با نوبتهای مختلف، متفاوت بود. در مطالعه‌ای در سال ۲۰۰۸، که در مورد خودکشی در افسران نوبت کار پلیس امریکا صورت گرفت، نشان داد که شیوع افکار خودکشی به طور قابل توجهی بین افسران پلیس زن امریکا با نشانه های افسردگی زیاد و افزایش ساعات نوبت روز افزایش یافته و بین افسران مرد، اختلالات تنشی با افزایش ساعات نوبت بعد از ظهر افزایش داشته است (جان^۵ و دیگران، ۲۰۰۸). مک‌گرت^۶ و دیگران (۲۰۰۳) نیز نشان دادند که عواملی مانند نوبت کاری در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد.

نتایج تحقیق زمانیان و دیگران (۱۳۹۱) حاکی است که اختلالات روحی روانی در نیروهای نوبتکار بیشتر، و صرفاً به این معناست که نوبت کاری نیز به عنوان یک عامل می تواند در ایجاد اختلالات روحی روانی دخیل

^۱ - Moonk & Folkard

^۲ - Helander

^۳ - Knauth

^۴ - Claudia

^۵ - John

^۶ - McGrath

باشد. مروجی و دیگران (۱۳۸۷) نیز ارتباط معنی‌دار درجات ابعاد مختلف فرسودگی شغلی با برخی متغیرها مانند ساعات هفتگی کار نشان دادند و اینکه نوبت کاری صبح باعث ایجاد نتایج مطلوب خواهد شد.

زیاد بودن حجم کار: از عوامل مربوط به محیط کار، که باعث می‌شود افراد دچار تنش و فرسودگی شغلی و دیگر مخاطرات سلامت روانی شوند، می‌توان عوامل مربوط به محیط کار، موقعیت کاری، بار کاری، ساعت کار، ارتباط بین فردی، رضایت شغلی و امنیت شغلی اشاره کرد و از عوامل فردی مؤثر بر سلامت روان می‌توان به ویژگیهای دموگرافیک، ویژگیهای شخصیتی، تعادل بین کار و زندگی، حمایت خانواده و دوستان اشاره کرد (آرفا^۱، ۲۰۰۳). تحقیق مزلاچ (۲۰۰۱) نشان داد که حجم کار زیاد، کنترل کم، پاداش کم در محیط کار در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر است. یافته‌های این پژوهش بیانگر این می‌تواند باشد که کارکردن در وضعیت سخت و دشوار فرسودگی شغلی و تنشهای خاص، و باعث ایجاد خطر سلامت روانی برای افراد می‌شود (حجت خواه و دیگران، ۱۳۹۳، ص ۲۲). هم چنین به گفته مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) زیاد بودن حجم کار یکی از عواملی است که در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد.

افراز کنجین و محمدی (۱۳۸۹) نیز در مطالعه منشأ، شیوع و شدت نشانه‌های وابسته به تنش در نیروی پلیس نشان دادند که حجم کار بیش از حد، یکی از دلایل عمده بروز تنش است. این تحقیق یافته‌های گذشته در مورد حجم کاری به عنوان تأثیرگذارترین عوامل ایجاد کننده تنش در کارکنان پلیس مورد تأیید قرار می‌دهد. مروجی و دیگران (۱۳۸۷) نیز نشان دادند که فشار کاری کم باعث ایجاد نتایج مطلوب خواهد شد. هم چنین در تحقیق خدری (۱۳۹۱) تأیید شد که مابین حجم کاری زیاد با فرسودگی شغلی رابطه معناداری هست.

احتمال خطر جسمی: آسیبهای ناشی از کار به عنوان ضایعاتی در پی حادثه‌ای مرتبط با کار تعریف می‌شود که می‌تواند باعث مشکلاتی نظیر از دست دادن کار، محدودیت کاری، خستگی و فرسودگی و یا تغییر شغل شود. یکی از رایجترین این آسیبها، آسیبهای عضلانی-اسکلتی ناشی از کار^۲ است که شامل دردها و آسیبهای متوسط تا شدید می‌شود و اغلب کمر، گردن، شانه، مچ و دست را درگیر می‌کند. فشار ناشی از کار، طبیعی است؛ ولی آنچه نامناسب است، فشار زیاد و منفی محیط کار است که می‌تواند سلامت عمومی فرد را، چه در بعد جسمانی و چه روانی، تحت تأثیر خود قرار دهد (جلالی، ۱۳۹۴، ص ۲۱).

در تحقیق زنگنه و دیگران (۱۳۹۳) بین فرسودگی شغلی با سلامت عمومی ارتباط معنادار مشاهده شد. بنابراین بر اساس یافته‌ها، ارتقای سلامت شغلی و کاهش میزان فرسودگی باید در اولویت کار مدیران قرار

^۱ - Arafa

^۲ - WMSD: Work Musculoskeletal Disorder

گیرد. هم چنین مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) نشان دادند که احتمال خطر جسمی در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد.

۷-۵-۲. میزان دستمزد: متناسب بودن حقوق و دستمزد با میزان تخصص، دانش، مسئولیت و سابقه و هم چنین کافی بودن آن برای تأمین حداقل نیازهای خانواده برای تمامی حقوق‌بگیران اعم از کارگران و کارمندان دارای اهمیت ویژه‌ای است. اگر سیاستهای پرداخت و عادلانه بودن پرداختها و شایسته سالاری مورد توجه مسئولان قرار گیرد، کارمند به این احساس دست می‌یابد که سامانه حقوق و دستمزد و وضعیت ترفیعات در سازمان مناسب است (الوانی و پرستویی، ۱۳۸۸). دادن پاداشها و امتیازها به افراد، متناسب با عملکردشان و رفع تبعیض و قرار گرفتن ضابطه به جای رابطه از جمله راه‌های پیشگیری از فرسودگی شغلی است (معمدی، ۱۳۹۰).

در بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان توسط مروجی و دیگران (۱۳۸۷) ارتباط معنی‌دار درجات ابعاد مختلف فرسودگی شغلی با برخی متغیرها مانند میزان حقوق ماهانه مشاهده شد. هم چنین به گفته مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) عواملی مانند تبعیض در میزان دستمزد در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد.

۷-۵-۳. مبهم بودن آینده شغلی (از لحاظ نوع استخدام): به منظور افزایش عملکرد نیروی انسانی، روشهای مختلفی هست که همه آنها در توجه به نیازهای مادی و معنوی آنها خلاصه می‌شود. امنیت شغلی کارکنان می‌تواند بر عملکردشان تأثیر مستقیمی داشته باشد. بنابراین تأثیر نوع استخدام نیروی انسانی می‌تواند بر عملکرد فردی و سازمانی آنها تأثیر بگذارد. به‌طور کلی استخدام به معنی پذیرفتن شخصی به خدمت دولت، شرکتهای دولتی و خصوصی برای پیشبرد اهداف سازمان است که معمولاً به دو شیوه رسمی و قراردادی صورت می‌گیرد (سعیدی، ۱۳۹۱، ص ۳).

به بیان مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) مبهم بودن آینده شغلی در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد. انصاری رنانی و آریان‌فر (۱۳۸۹) نیز نشان دادند که بین نوع همکاری (قراردادی یا رسمی) و میزان فرسودگی شغلی نیروهای ناجا رابطه معناداری نیست. تحقیق خدروی (۱۳۹۱) نیز نشان می‌دهد که امنیت شغلی و نوع استخدام با فرسودگی شغلی رابطه معناداری دارد.

۷-۵-۴. رابطه با همکاران: کنش متقابل میان سازمانها، شبکه پیچیده‌ای از روابط را ایجاد کرده است که در آن، الگوهای رسمی همواره تحت تأثیر شبکه ارتباطات غیررسمی قرار می‌گیرد. منظور از ارتباط رسمی آن دسته از انواع روشهای ارتباطی است که در سطحی وسیع و در محیط‌هایی رسمی صورت می‌گیرد. ارتباط جمعی و ارتباطی، که در سازمانها و نظامهای اداری و آموزشی به منظور ابلاغ آیین‌نامه‌ها و مقررات با

زیردستان برقرار می‌شود، ارتباط رسمی نامیده می‌شود. ارتباط غیررسمی به آن نوع ارتباطی گفته می‌شود که بین دو نفر یا دو گروه به طور عادی و غیررسمی اتفاق می‌افتد. این گونه ارتباط معمولاً صمیمانه‌تر و عمیقتر از ارتباط رسمی است و بیشتر خاص گروه‌هایی است که با هم ارتباط نزدیک و چهره به چهره دارند. روابط رسمی و غیر رسمی، هر دو بر نقش سازمانی فرد اثر می‌گذارد. در هر زمان ممکن است، یکی از این دو رابطه، غالب باشد. مدیران اغلب به اهمیت روابط غیررسمی بی‌توجهند (محمدی کنگرانی و دیگران، ۱۳۹۰). تحقیق خدیری (۱۳۹۱) نشان می‌دهد که میان ارتباطات درون سازمانی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری هست. هم چنین مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) نشان دادند که رابطه با همکاران در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد.

۸. روش‌شناسی پژوهش

پژوهش بر مبنای رویکرد روشهای آمیخته (ترکیبی) انجام شده است، لذا داده‌ها از طریق ترکیب دو روش مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شد. در بخش کمی پژوهش، می‌توان این پژوهش را بر حسب هدف در زمره تحقیقات کاربردی و بر حسب چگونگی گردآوری داده‌ها در زمره تحقیقات توصیفی به شمار آورد. جامعه آماری در مرحله کیفی از بین استادان دانشگاهی متخصص و خبرگان ناجا انتخاب شدند. در بخش کمی نیز ۱۲۰۰ نفر از فرماندهان کوپ بود که طبق جدول مورگان حجم نمونه ۲۹۱ نفر به دست آمد که براساس نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شد. برای این تحقیق از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی پژوهش استفاده شد که پرسشنامه‌ای ۷۹ سؤالی و شامل فرسودگی شغلی (مزلاچ و جکسون، ۱۹۸۱)، ارزشیابی عملکرد (الیاسی، ۱۳۸۶)، عوامل فردی و سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی (کامر و همکاران، ۲۰۰۷) است. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط استادان فن و صاحب‌نظران در مورد موضوع تحقیق تأیید شده و از اعتبار لازم برخوردار است. هم چنین به منظور تعیین پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که میزان انسجام درونی پرسشنامه را اندازه‌گیری می‌کند. میزان آلفای کرونباخ برابر ۸۱ صدم محاسبه شد.

۹. بررسی ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

با توجه به نتایج، تشریح فراوانی پاسخ دهندگان به همراه اطلاعات دموگرافیک به شرح ذیل است: از بین ۲۹۵ نفر پاسخ‌دهنده، ۲۹۴ نفر معادل ۹۹٫۷ درصد مرد و ۲۲۴ نفر معادل ۷۵٫۹ درصد در نوبت کاری روز و با حجم کاری شدید بوده‌اند. بیشترین فراوانی از نظر سن، مربوط به افراد در رده سنی ۳۵ تا ۵۰ سال (۸۱٫۴ درصد)؛ از نظر وضعیت تحصیلات در مقطع تحصیلی کارشناسی با ۲۵۶ نفر و معادل ۸۶٫۸ درصد؛ از نظر سابقه کار، ۱۹۸ نفر معادل ۶۷٫۱ درصد در بازه ۱۵ تا ۳۰ سال؛ از نظر وضعیت استخدام، ۲۸۹ نفر معادل ۹۸ درصد با استخدام رسمی؛ از نظر نوع رابطه با همکاران، ۲۸۳ نفر معادل ۹۵٫۹ درصد دارای رابطه کاری رسمی بوده‌اند. از بین پاسخ‌دهندگان ۱۶۷ نفر معادل ۵۶٫۶ درصد پرداخت حقوق و دستمزد را تبعیض آمیز، و ۱۵۱ نفر معادل ۵۱٫۲ درصد احتمال خطرهای جسمی در کار را عادی می‌دانند.

۱۰. یافته‌های پژوهش

بررسی تأثیر عوامل فردی بر فرسودگی شغلی با استفاده از رگرسیون چندمتغیره

عوامل فردی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر دارد.

برازش الگو بین عوامل فردی و فرسودگی شغلی: به منظور بررسی سهم عوامل فردی در تبیین فرسودگی شغلی از الگوی رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. نتایج تحلیل رگرسیون از نرم افزار SPSS به شکل جدولهای ذیل ارائه شده است.

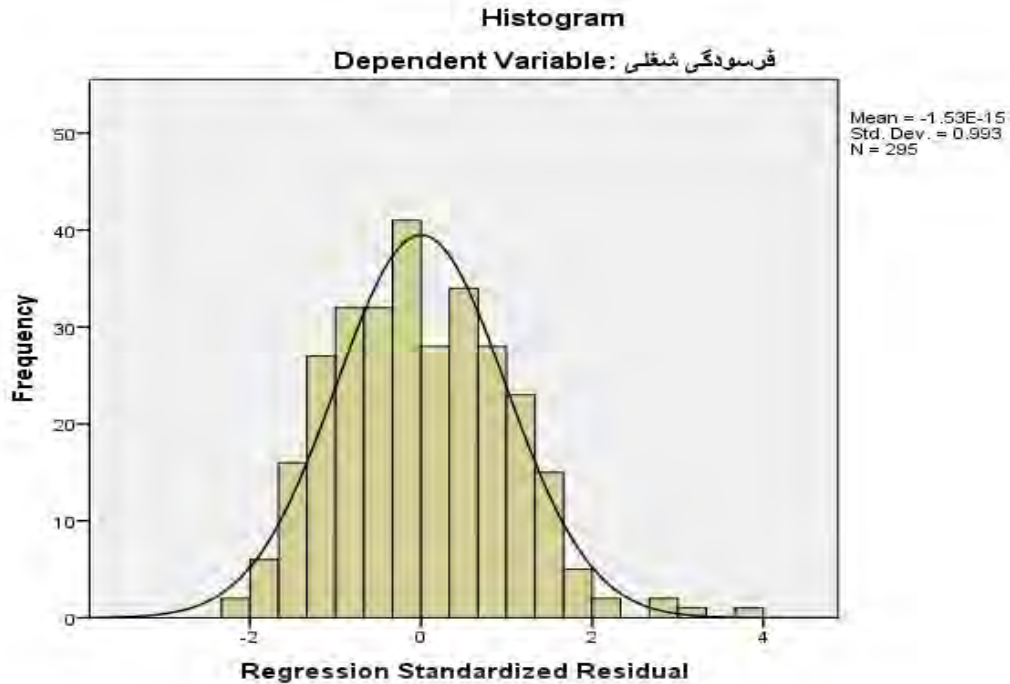
برای اطمینان از نبود خودهمبستگی بین جملات خطا از آزمون دوربین واتسون استفاده شده که یکی از آزمونهای رایج تشخیص خود همبستگی است و تصمیم‌گیری به استناد این آماره به این شکل خواهد بود که اگر آماره دوربین واتسون از مقدار کران بالای آماره (برگرفته از جداول استاندارد) بیشتر باشد، فرض استقلال باقیمانده‌ها پذیرفته می‌شود.

جدول (۱): نتیجه آزمون دوربین واتسون

مدل	R (ضریب همبستگی)	R مجذور	R مجذور تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
.۱	.۱۰۶ ^۱	.۰۱۱	-.۰۰۲	.۵۴۷	۱,۶۰۲

با توجه به نتایج جدول (۱)، نتیجه آزمون دوربین واتسون (۱,۶۰۲) به دست آمده است. از آنجا که این مقدار در بازه (۱/۵ تا ۲/۵) قرار دارد، فرض استقلال خطاها برقرار است.

برای بررسی عادی بودن توزیع خطاها (باقیمانده‌ها) از نمودار هیستوگرام استفاده شده است. با مقایسه نمودار توزیع فراوانی خطاها و نمودار توزیع عادی ارائه شده در نمودار، عادی بودن توزیع خطاها بررسی می‌شود.



نمودار (۱): هیستوگرام رگرسیون خطی

نمودار هیستوگرام (۱) میانگین را ($M = 0/00$) و انحراف معیار را ($SD = 0,99$) نشان داد. بنابراین نمودار هیستوگرام رسم شده در مورد الگوی رگرسیون فرضیه عادی بودن باقیمانده‌ها را تأیید، و آزمون رگرسیون را تأیید می‌کند.

درباره تعیین رابطه خطی بین متغیرها (اثرگذاری متغیرهای مستقل بر وابسته) از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است.

جدول (۲): آزمون میزان اثرگذاری عوامل فردی بر فرسودگی شغلی ANOVA

P	F	میانگین مجدورات	df	مجموع مجدورات	الگو	متغیر پیش بین
0,01	824	246	4	986	رگرسیون	فرسودگی شغلی
		299	290	86,736	باقیمانده	
			294	87,722	کل	

*در سطح ($P \leq 0/01$) معنی‌دار است

نتایج رگرسیون در جدول (۳) گزارش شده است. جدول خلاصه الگوی شدت رابطه بین الگو و متغیر وابسته را گزارش می کند.

جدول (۳): ضرایب متغیرها (سهم عوامل فردی در تبیین فرسودگی شغلی)

عوامل فردی	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	سطح معنی داری متغیرها
	مقدار ضریب	خطای استاندارد	بتا	
ثابت الگو	۱,۸۶۰	۱,۰۹۷		۰,۹۱
جنسیت	۰,۱۲۸	۰,۵۵۲	۰,۱۴	۰,۸۱۷
سن	۰,۰۳۶	۰,۰۹۶	۰,۰۲۶	۰,۷۱۰
تحصیلات	-۰,۱۱۹	۰,۰۸۸	-۰,۰۸۰	۰,۱۷۶
سابقه کار	۰,۰۴۶	۰,۰۷۹	۰,۰۴۱	۰,۵۶۰

نتایج تخمین الگو با روش رگرسیون (متغیر وابسته: فرسودگی شغلی) نشان می دهد که چون سطح معنی داری برای آزمون فیشر در جدول تحلیل واریانس، برابر ۰,۰۱، و این مقدار از ۰,۰۵ کوچکتر است، ارتباط خطی عوامل فردی با فرسودگی شغلی تأیید می شود. از سوی دیگر، سطح معنی داری برای عوامل فردی از ۰,۰۵ بزرگتر است که دلیل بر عدم میزان اثرگذاری این متغیر بر فرسودگی شغلی است.

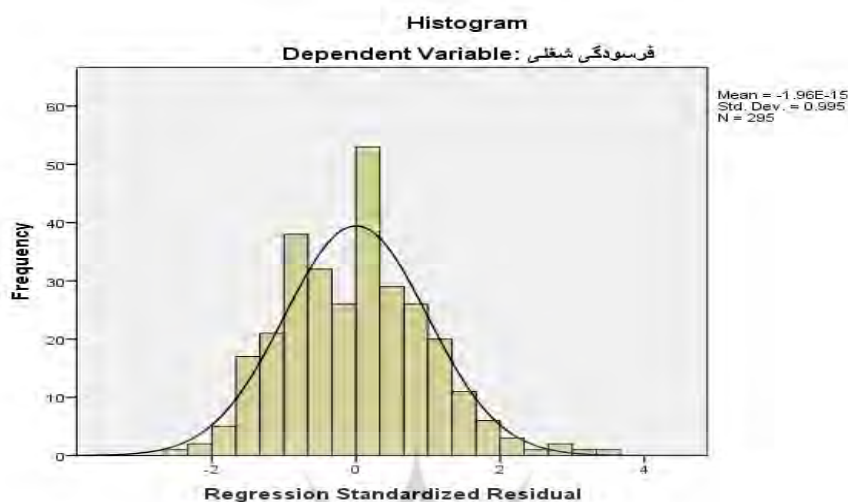
بررسی تأثیر عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی با استفاده از رگرسیون چندمتغیره

عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر دارد. برای اطمینان از نبود خودهمبستگی بین جملات خطا از آزمون دوربین واتسون استفاده شده که یکی از آزمونهای رایج تشخیص خود همبستگی است. تصمیم گیری به استناد این آماره به این شکل خواهد بود که اگر آماره دوربین واتسون از مقدار کران بالای آماره (برگرفته از جداول استاندارد) بیشتر باشد، فرض استقلال باقیماندهها پذیرفته می شود.

جدول (۴): نتیجه آزمون دوربین واتسون

الگو	R	R مجذور	R مجذور تعدیل شده	انحراف معیار	دوربین واتسون
۱	۰,۳۳۱	۰,۱۰۹	۰,۱۰۰	۰,۵۱۸	۱,۵۷۰

با توجه به نتایج جدول (۴)، نتیجه آزمون دوربین واتسون (۱,۵۷۰) به دست آمده است. از آنجا که این مقدار در بازه (۱/۵ تا ۲/۵) قرار دارد، فرض استقلال خطاها برقرار است. برای بررسی عادی بودن توزیع خطاها از نمودار هیستوگرام استفاده شده است. با مقایسه نمودار توزیع فراوانی خطاها و نمودار توزیع عادی ارائه شده در نمودار، عادی بودن توزیع خطاها بررسی می‌شود.



نمودار (۲) هیستوگرام رگرسیون خطی

نمودار هیستوگرام (۲) میانگین را (M = ۰/۰۰) و انحراف معیار را (SD = ۰,۹۹) نشان داد. بنابراین، نمودار هیستوگرام رسم شده در مورد الگوی رگرسیون فرضیه عادی بودن باقیمانده‌ها را تأیید، و آزمون رگرسیون را تأیید می‌کند.

درباره تعیین رابطه خطی بین متغیرها (اثرگذاری متغیرهای مستقل بر وابسته) از آزمون تحلیل واریانس (ANOVA) استفاده شده است.

جدول (۵): آزمون میزان اثرگذاری عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی ANOVA

متغیر پیش بین	الگو	مجموع مجذورات	df	میانگین مجذورات	F	P
فرسودگی شغلی	رگرسیون	۹,۵۹۵	۳	۳,۱۹۸	۱۱,۹۱۲	۰,۰۰۰
	باقیمانده	۷۸,۱۲۷	۲۹۱	۰,۲۶۸		
	کل	۸۷,۷۲۲	۲۹۴			

*در سطح (P ≤ ۰/۰۱) معنی دار است

نتایج رگرسیون در جدول (۶) گزارش شده است. جدول خلاصه الگو، شدت رابطه بین الگو و متغیر وابسته را گزارش می‌کند.

جدول (۶): ضرایب متغیرها (سهام عوامل سازمانی در تبیین فرسودگی شغلی)

سطح معنی داری متغیرها	آماره تی	ضرایب استاندارد		الگو
		ضرایب استاندارد	مقدار ضریب	
ثابت الگو	۴,۲۹۹		۰.۲۷۴	۱,۱۷۷
حقوق	۵,۶۹۵	۰.۳۱۵	۰.۰۶۱	۰.۳۴۷
آینده شغلی	۱,۲۶۳	۰.۰۷۰	۰.۲۱۵	۰.۲۷۱
رابطه کاری با همکاران	۰.۷۹۲	۰.۰۴۴	۰.۱۵۳	۰.۱۲۲
نوبت کاری	-۱,۳۸۸	-۰.۰۸۰	۰.۰۷۴	-۰.۱۰۲
حجم کار	۳,۵۲۳	۰.۲۱۳	۰.۰۷۷	۰.۲۷۲
خطرهای جسمی	۰.۲۳۷	۰.۰۱۴	۰.۰۶۶	۰.۰۱۶

با توجه به جدول (۶)، سطح معنی داری آزمون فیشر از ۰/۰۵ کوچکتر است و ارتباط خطی عوامل سازمانی با فرسودگی شغلی تأیید می‌شود. از سوی دیگر سطح معنی داری عوامل سازمانی شامل عوامل حجم کار و نوبت کاری و حقوق کمتر از ۰,۰۵ است که دلیل بر میزان اثرگذاری این متغیرها بر فرسودگی شغلی است.

۱۱. نتیجه‌گیری

اثرگذاری متغیر عوامل فردی بر فرسودگی شغلی با نتایج انصاری رنانی و آریان فر (۱۳۸۹) همخوانی دارد که نشان داد بین میزان تحصیلات، سابقه کاری و نوع همکاری (قراردادی یا رسمی) و میزان فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. همین طور به نوعی با بخشی از نتایج تحقیق سلمانی و دیگران (۱۳۸۹)، حسینی و همکاران (۱۳۹۰)، کلودیا و دیگران (۲۰۱۵) و خدری (۱۳۹۱) همسو است.

تأیید ارتباط اینکه عوامل سازمانی در مورد فرسودگی شغلی و عملکرد تاثیرگذار است و میزان اثرگذاری عوامل سازمانی شامل حجم کار و نوبت کاری و حقوق بر فرسودگی شغلی با نتایج رشیدی و همکاران (۱۳۹۱)، معتمدی (۱۳۹۰)، انیسی و همکاران (۱۳۸۹) و مزلاچ، شغلی و لیتر (۲۰۰۱) همخوانی دارد که نشان داد عوامل سازمانی در بروز فرسودگی شغلی نقش دارد و اینکه عوامل سازمانی نقش بسزایی در کاهش فرسودگی شغلی دارد. مروجی و دیگران (۱۳۸۷)، حسن‌زاده (۱۳۸۷) و قدیمی مقدم و دیگران (۱۳۸۴) نیز نشان دادند که میزان حقوق با فرسودگی شغلی در ارتباط است. همین طور با بخشی از نتایج تحقیق مک‌گرت و دیگران (۲۰۰۳) همسو است.

تأیید تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ و اینکه میزان این اثرگذاری برابر ۰,۶۹- و در جهت معکوس است، نشان می‌دهد که در صورت افزایش یک واحد فرسودگی شغلی، عملکرد فرماندهان به

میزان ۰,۶۹ درصد کاهش می‌یابد. وجود رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی و عملکرد در این پژوهش با گفته‌های دلپسند و همکاران (۱۳۹۰)، محمدی‌پور و غلامی (۱۳۹۱)، ارشدی و همکاران (۱۳۹۲)، مرویان و لاری‌دشت بیاض (۱۳۹۴)، هسیه و همکاران (۲۰۰۴)، هالبسلین و بولر (۲۰۰۵) همسو است که دریافتند فرسودگی عاطفی با عملکرد رابطه منفی دارد.

نیروهای ناجا از جمله افرادی هستند که پیوسته فشارهای روانی شدیدی را تجربه می‌کنند (انصاری-رنانی و آریان‌فر، ۱۳۸۹: ۱). بر اساس نظر مازلاچ، فرسودگی فشارهای روانی ناشی از شغل اهداف سازمانی را تهدید می‌کند و به کاهش عملکرد فرد منجر می‌شود (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۷۶). در این زمینه، نتایج پژوهش اسکافلی و بونک (۲۰۰۳) نیز این نکته را تأیید می‌کند.

۱۲. پیشنهادها

- با پرداختن به بهبود عوامل سازمانی شامل حجم کار و نوبت کاری و حقوق می‌توان بر میزان فرسودگی شغلی و درنهایت بر میزان عملکرد تأثیر گذاشت، بنابراین بهتر است دست‌اندرکاران به منظور برنامه‌ریزی به این عامل توجه کنند.

- سازمان از طریق مراکز سنجش و اندازه‌گیری (یا هر بخش دیگری که به طور رسمی و غیررسمی چنین وظیفه‌ای را دارد) به صورت دوره‌ای میزان فرسودگی شغلی و عملکرد ناشی از آن را مورد سنجش و اندازه‌گیری قرار دهد. بنابراین، مسئولان می‌توانند براساس شناخت، گام‌های اصلاحی مناسب را دنبال کنند.

فهرست منابع

- ابوالعلائی، بهزاد. (۱۳۹۴). مدیریت عملکرد: راهنمای مدیران برای ارزیابی و بهبود عملکرد کارکنان، تهران: سازمان مدیریت صنعتی، ۱۵۴ ص.

- افجه، سیدعلی‌اکبر. صالحی‌صدقیانی، کشوری، عبدالرحمن. رحمتی، داریوش. (۱۳۹۲). طراحی الگوی ارزیابی عملکرد کلانتری‌ها (مورد مطالعه فرماندهی انتظامی تهران بزرگ)، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت منابع در نیروی انتظامی، س اول، ش ۴، ص ۴۰-۱۱.

- الیاسی، محمدحسین. (۱۳۸۲). تهیه و استانداردسازی مجموعه آزمون‌های شخصیت، خلاقیت، انگیزش، هوش و عملکرد فرماندهان سپاه. اداره بازرسی سپاه.

- الیاسی، محمدحسین. (۱۳۸۶). بررسی و سنجش ویژگی‌های شناختی، روان‌شناختی، شخصیتی و عملکرد فرماندهان ناجا. اداره کل بازرسی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.

- امیری، مجتبی. اسدی، محمودرضا. دلبری راغب، فاطمه. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی درمیان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۳، ش ۷، ص ۵۶-۳۷.

- انصاری رنانی، قاسم. آریان فر، خسرو. (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین سخت‌رویی و فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا، فصلنامه منابع انسانی ناجا، دوره پنجم، ش ۲۰، ص ۱۶-۱.

- انیسی، جعفر. اسکندری، محسن. قربانی، زهره. عبدالمحمدی، الهه. (۱۳۸۹). عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی، مجله علوم رفتاری، س چهارم، ش ۳، ص ۲۵۳-۲۴۹.

- بابائیان، علی. محمدی مهموئی، علی. علیزاده، حسین. کرمی، ذبیح‌اله. (۱۳۹۱). تأثیر تعارض کار-خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا، فصلنامه انتظام اجتماعی، س چهارم، ش ۴، ص ۵۲-۳۵.

- خانی، فاطمه. صمصام شریعت، سیدمحمدرضا. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و عملکرد وظیفه رانندگان برونشهری اصفهان در سال ۱۳۹۱، چشم‌انداز امین در روانشناسی کاربردی، س اول، ش ۱ (پیاپی ۳)، ص ۲۳-۱۷.

- رضایی‌راد و جمعی از اساتید دانشگاه علوم انتظامی، (۱۳۸۳). استرس در سازمان‌های پلیس، تهران: انتشارات دانشگاه علوم انتظامی، معاونت پژوهش- اداره چاپ و نشر، ۱۷۶ ص.

- عادل، علیرضا. (۱۳۹۱). ارزیابی عملکرد نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در برقراری نظم و امنیت شهرستان بم با رویکرد مدیریت بحران، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، س هفتم، ش دوم، ص ۲۸۱-۲۵۳.

- علمردانی صومعه، سجاد. (۱۳۹۴). رابطه سلامت روانشناختی و عملکرد شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی زنجان، س پنجم، ش ۱۴، ص ۳۷-۲۳.

- فرهنگ، فاطمه. (۱۳۸۷). استرس و فرسودگی در معلمان، نشر حوا، چ دوم، ۶۸ ص.

- فولادبند، فرزانه. (۱۳۸۵). خستگی شغلی، علل و راه حل، هفته نامه سلامت، ش صد و شش، س سوم.

- مروجی، سیدعلیرضا. صابری، حمیدرضا. میرزایی، مریم. رعیت، محمدتقی. (۱۳۸۷). بررسی فراوانی و عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی کاشان،

- معتمدی، جواد. (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی معلمان آموزش و پرورش شهرستان برخوار و ارائه راهکارهایی جهت پیشگیری آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، دانشکده مدیریت و حسابداری، ۱۵۰ صفحه.

- مقیمی، سید محمد و رمضان، مجید. (۱۳۹۰). پژوهشنامه مدیریت، ج پنجم، انتشارات راه‌دان، تهران. ۲۴۰ ص.

- مهری‌نژاد، سیدابوالقاسم. مجیدی، عبدالله. صیدی، وکیل. (۱۳۸۷). عوامل استرس‌زای کارکنان پایور یگان ویژه پاسداران در کنترل اغتشاش، فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی، س سوم، ش ۱، ص ۳۹-۲۷.

-Bakker, A. B., Costa, P. L. (۲۰۱۴). **Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis**. Burnout Research, ۱, ۱۱۲-۱۱۹.

-Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (۲۰۱۴). **Burnout and work engagement: The JD-R approach**. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, ۱, ۳۸۹-۴۱۱.

-Berg, A.M.; Hem, E.; Lau, B.; Hasten, K. & Ekberg, O. (۲۰۰۵). **Stress in the Norwegian police service**, Occupational Medicine, ۵۵, ۱۱۳-۱۲۰.

-Claudia C. Ma, Michael E. Andrew, Desta Fekedulegn, Ja K. Gu, Tara A. Hartley, Luenda E. Charles, John M. Violanti, Cecil M. Burchfiel (۲۰۱۵). **Shift Work and Occupational Stress in Police Officers**, Safety and Health at Work ۶:۲۵-۲۹.

-Demerouti, E., Bakker, A. B., Leiter, M. (۲۰۱۴). **Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies**. Journal of Occupational Health Psychology, ۱۹(۱), ۹۶-۱۰۷.

-Gumbau, S. L., Soria, M. S. (۲۰۱۴). **Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy** Burnout. Research, ۱, ۳-۱۱.

- Halbesleben JR. (۲۰۰۶). **Sources of social support and burnout: a meta-analytic test of the conservation of resources model**. J Appl Psychol. ۹۱(۵):۱۱۳۴.

- Kilfedder CJ, Power KG, Wells TJ. (۲۰۰۱). **Burnout in psychiatric nursing**, J Adv Nurs, ۳۴(۳): ۳۸۳-۳۹۶.

- Kostiwa, I.M., & Meeks,S.(۲۰۰۹). **The Relation Between Psychological Empowerment, Service Quality, and Job Satisfaction Among Certified Nursing Assistants**, Clinical Gerontologist, ۳:۲۷۶- ۲۹۲.

- Kumar S, Fischer J, Robinson E, Hatcher S, Bhagat RN. (۲۰۰۷). **Burn out and job satisfaction.** Int J Soc psychiatr, ۲۰۰۷; ۵۳:۳۰۶-۱۶.
- Martinussen, M. , Richardsen, A. , & Burke, R. (۲۰۰۷). **Job demands, job resources, and burnout among police officers,** Journal of Criminal Justice (۳۵): ۲۳۹-۲۴۹.
- Maslach, C., Schaufeil, W. B., Leiter, M. P. (۲۰۰۱). **Job Burnout.** Annu Review of Psychology, ۵۲: ۳۹۷-۴۲۲.
- Motowidlo SJ. (۲۰۰۳). **Job performance, Part One. Personnel Psychology,** Handbook of psychology, Published Online: ۱۵ APR ۲۰۰۳, Copyright © ۲۰۰۳ by John Wiley & Sons, Inc.
- Neben, J. (۲۰۰۹). **An investigation of burnout in developmental service workers,** Canada: Thesis (M.A.) University of Toronto, Electronic version licensed for access by U. of T. users, Source: Masters Abstracts International, Volume: ۴۸-۰۲.
- Pines, A. M. , & Keinan, G. (۲۰۰۵). Stress and Burnout: The Significant Difference, Personality and Individual Difference, ۳۹, ۶۲۵-۶۳۵.
- Rogelberg SG, Reiter-Palmon R. (۲۰۰۷) **The Encyclopedia of Industrial and Organizational Psychology,** University of North Carolina at Charlotte, ۱۶۸ pages, SAGE Publications, Inc.
- Schaufeli W.B, Greenglass E.R. (۲۰۰۱). **Introduction to special issue on burnout and health.** Psychology and Health.
- Schaufeli, W. B., Bunk, B. P. (۲۰۰۳). **Burnout: An overview of ۲۵ years of research and theorizing.** In: Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CC, editors. The handbook of work and health psychology. ۲nd ed. West Sussex, England: Wiley, P. ۳۸۳-۴۲۹.
- Webster., C. (۲۰۰۶). **An empirical analysis of the relationships between.** The interactive use of performance measurement systems, creativity and performance: the intervening role of psychological empowerment, Monash University, EAA and AFAANZ conferences for their comments, ۷۲.