

بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی و شغلی در کارکنان انتظامی استان سیستان و بلوچستان

تاریخ دریافت: ۱۳۹۱/۰۵/۲۰
تاریخ اصلاح: ۱۳۹۲/۰۱/۱۰
تاریخ پذیرش: ۱۳۹۲/۰۲/۰۲

سید علی اکبر رفاهی،^۱ عباس عبادی،^۲ رضا هادیان مبارکه^۳ و رشید جعفری^۴

چکیده:

زمینه و هدف: مسلماً یک سازمان برای دستیابی به اهداف سازمانی خود نیازمند نیروی انسانی متخصص و کارآمد است. برخی از نیروهای سازمان بعد از گذشت مدتی دچار نوعی عدم کارایی می‌گردند که از آن به عنوان فرسودگی شغلی یاد می‌شود. این فرسودگی در مشاغل نظامی به دلیل ماهیت استرس زایی آن بیشتر از سایر سازمان‌ها به چشم می‌خورد. پس لازم است برای رفع یا کاهش آن تدابیری اندیشیده شود. لذا این پژوهش با هدف بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی و ارتباط آن با متغیرهای جمعیت شناختی انجام شد. **مواد و روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-مقطعی بر روی ۳۵۰ نفر از کارکنان انتظامی استان سیستان و بلوچستان است که به روش نمونه‌گیری در دسترس با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (Maslsck) در سه حیطة اصلی (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی) انجام شد و مشخصات دموگرافیک با استفاده از پرسشنامه پژوهشگر ساخته جمع‌آوری شد.

یافته‌ها: میزان کلی فرسودگی شغلی در کارکنان در بُعد خستگی هیجانی، متوسط و در بُعد مسخ شخصیت، و در بُعد سطح کفایت شخصی، پایین بود. در این بررسی عوامل رضایت‌مندی از شغل، شغل دوم، نحوه فعالیت در محیط کار، سابقه خدمت، تأهل و رضایت از درآمد با فرسودگی شغل ارتباط داشت. ($P > 0.05$) **نتیجه گیری:** مطالعه حاضر نشان داد که عدم احساس کفایت شخصی در کارکنان ناجا بیشتر از سایر ابعاد فرسودگی شغلی است. لذا اصلاح شرایط محیط کار و معیشت و همچنین کاهش فشار روانی کار برای این شاغلین توصیه می‌گردد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، نیروی انتظامی، ویژگی‌های جمعیت شناختی

□ استناد: رفاهی، علی اکبر؛ عبادی، عباس؛ هادیان مبارکه، رضا؛ جعفری، رشید (پاییز، ۱۳۹۲). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با برخی ویژگی‌های جمعیت شناختی و شغلی در کارکنان انتظامی استان سیستان و بلوچستان. *فصلنامه مطالعات مدیریت/انتظامی*، ۱(۳)، ۴۴۳-۴۵۷.

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی، بیمارستان نبی اکرم (ص) زاهدان، ایران. ebadi1347@yahoo.com
۲. استادیار، مرکز تحقیقات علوم رفتاری دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله (عج) و دانشکده پرستاری، تهران، ایران
۳. کارشناس ارشد روان‌شناسی بالینی
۴. کارشناس ارشد پرستاری دانشگاه علوم پزشکی تهران، ایران

فرسودگی شغلی (Burnout) پدیده‌ای است که به عنوان یکی از پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی معرفی می‌شود. این اصطلاح برای نخستین بار در دهه هفتاد توسط فرویدنبرگر برای توصیف کارکنان حیطة خدمات انسانی وضع شد. فرویدنبرگر واژه فرسودگی شغلی را به عنوان ناتوانایی برای عمل مؤثر در شغل و نتیجه حاصل از استرس‌های شغلی توصیف نموده است (کامرچيرو، ۲۰۰۸) و (بروکینگ و همکاران، ۱۹۹۲: ۹۴-۹۱). این پدیده از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز آثار نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته و به‌خصوص در حرفه‌های پرخطر به دلیل ماهیت تنیدگی‌زای این مشاغل، فرسودگی شغلی بیشتر ایجاد می‌شود. براساس تحقیقات انجام شده کارکنان حرف خدمات اجتماعی از اولین نامزدهای فرسودگی شغلی محسوب می‌شوند. محققین، این مسئله را ناشی از مواجهه هر روزه این شرایط با شرایط تنیدگی‌زا و فقدان شرایط مثبت در محیط کار می‌دانند. لذا افراد پلیس، معلمین، پرستاران مددکاران اجتماعی، روان‌شناسان و کارکنان سرویس‌های بهداشتی جزء افرادی هستند که در معرض فرسودگی شغلی می‌باشند. (ایمایی و همکاران، ۲۰۰۴: ۷۶۸-۷۶۴) پژوهش در مورد فرسودگی، در آغاز دهه ۱۹۸۰ وارد حیطة آموزش گردید؛ از آن زمان پژوهش‌های متعددی در حیطة استرس و فرسودگی با تأکید بر کارکنان در بخش خدمات انسانی مثل کارمندان بخش‌های اجتماعی، پرستاران، معلمان، پزشکان، حقوقدانان و افسران پلیس انجام شده است. (راش، ۲۰۰۴)

فرسودگی شغلی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعاً به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. به طوری که برخی از صاحب نظران فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی (Adaptive disorders) طبقه‌بندی می‌کنند. در این حالت کار اهمیت و معنای خود را از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شغلی شده، احساس تحلیل رفتگی و خستگی مزمن می‌کند، خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده و در روابط بین فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین می‌شود (مازلاک و جکسون، ۱۹۹۳) و (مازلاک و همکاران، ۱۹۹۶) و (اسکاوولی و بونک، ۲۰۰۳: ۴۲۹-۳۸۳).

فرسودگی شغلی اصطلاحی است که جهت توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افراد

در مواجهه با استرس‌های مربوط به کار استفاده می‌شود (مازلاک و جکسون، ۱۹۹۳) و (مازلاک و همکاران، ۱۹۹۶) و (اسکاوفلی و بونک، ۲۰۰۳: ۴۲۹-۳۸۳). رایج‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مازلاک و جکسون (۱۹۹۳) است که آن را سندرمی روان‌شناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصیت^۱ دانستند. علامت محوری فرسودگی، خستگی هیجانی است که یک واکنش عمومی به استرس و به صورت احساس تحت فشار قرارگرفتن و تخلیه منابع احساسی و هیجانی در فرد است. مسخ شخصیت، پاسخی منفی و سنگدلانه و بی تفاوتی به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمات و مراقبت هستند و به نگرش منفی فرد نسبت به مددجویان اشاره دارد. این بعد از فرسودگی، برای مشاغل مرتبط با خدمات انسانی بسیار اختصاصی می‌باشد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس لیاقت و ایفای موفق وظیفه است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار می‌باشد. این مؤلفه بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است. (مازلاک و جکسون، ۱۹۹۳) و (مازلاک و همکاران، ۱۹۹۶) و (اسکاوفلی و بونک، ۲۰۰۳: ۴۲۹-۳۸۳) و (مازلاک و جکسون ۱۹۸۲: ۲۵۱-۲۲۷) و (مازلاک و گولدنبرگ، ۱۹۹۸: ۷۴-۶۳) همچنین شش عامل سازمانی که شامل حجم زیاد کار، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض و تضاد ارزشهای فرد و سازمان می‌شود در ایجاد فرسودگی مؤثر است. (مازلاک، ۲۰۰۱: ۶۱۲-۶۰۷) و (مازلاک و گولدنبرگ، ۱۹۸۸: ۷۴-۶۳).

امروزه در بسیاری از سازمان‌ها فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد. در سازمان‌های مختلف عوامل مختلفی تولید استرس می‌کند که عمده‌ترین آنها عبارتند از: نوع شغل، تعارض در نقش، سردرگمی در نقش، فشار کار بیش از حد، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی این عوامل استرس‌زا می‌تواند در طولانی مدت باعث فرسودگی شغلی شود (مازلاک و جکسون، ۱۹۹۳) و (مازلاک و همکاران، ۱۹۹۶) و (اسکاوفلی و بونک، ۲۰۰۳: ۴۲۹-۳۸۳) و (مازلاک و جکسون ۱۹۸۲: ۲۵۱-۲۲۷) و (مازلاک و گولدنبرگ، ۱۹۹۸: ۷۴-۶۳).

حسینیان^۱ فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی جسمی، هیجانی و ذهنی تلقی می‌کند که به دلیل فشار مداوم و مکرر هیجانی ناشی از برخورد فشرده و دراز مدت با مراجعان ایجاد شده است. (۱۳۷۸)

سندرم فرسودگی شغلی خود را به صورت علائم مختلف نشان می‌دهد که شدت آنها از یک شخص به شخص دیگر متفاوت است. کارکنان فداکار و متعهد به سازمان، کارکنانی که متعهد به زندگی سازمانی برای آنها بیش از زندگی اجتماعی رضایت بخش است، کارکنانی که شخصیت سلطه طلب دارند و مدیرانی که بیش از حد کار می‌کنند، به طور معمول از گروه‌هایی هستند که بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. اشخاصی که دارای اشتیاق بالا بوده، انگیزه شدیدی برای انجام کار دارند، اولین قربانیان فرسودگی شغلی می‌باشند. آنان به ویژه هنگامی که سازمان نوآوری آنها را نادیده بگیرد، آسیب می‌بینند. (مورهد^۲ و گریفین^۳، ۱۹۸۹)

این سندروم در شاغلینی که زمان زیادی را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند به وجود می‌آید. (بروکینگ و همکاران، ۱۹۹۲: ۹۴-۹۱)

این پدیده زمینه ساز بیماری‌های فیزیکی و عاطفی است و کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در کار خود کم انگیزه و کم فعالیت می‌شوند. آنها از نظر روانی بی تفاوت، افسرده و زود رنج شده و از تمام جنبه‌های محیط کار، از جمله همکاران ایراد می‌گیرند و به پیشنهادهای دیگران واکنش منفی نشان می‌دهند. به عبارت دیگر، کیفیت و نه لزوماً کمیت کار آنها، کاهش می‌یابد. (کندریک^۴، ۲۰۰۰: ۱۲۲-۱۱۵)

در انگلستان برآورد شده که ۴۰ میلیون روز کاری هر ساله به دلیل اختلالاتی که در اثر فرسودگی شغلی ایجاد می‌شود از بین می‌رود (دمیر^۵ و همکاران، ۲۰۰۳: ۸۰۷-۸۲۷). آژانس امنیت و سلامت کار اروپا، ۲۰ بیلیون یورو در سال ۲۰۰۲ در اروپا (موسسه استرس امریکا، ۲۰۰۲) و (کالیا^۶، ۲۰۰۲: ۵۳-۴۹) و در ایالات متحده ۵۰ تا ۷۵ میلیون دلار در سال هزینه

1. Hoseinain
2. Moorhead
3. Griffin
4. Kendric
5. Demir
6. Kalia

فرسودگی شغلی را تخمین زده‌اند. بنابراین هزینه‌هایی که این سندرم بر جامعه تحمیل می‌کند، لزوم بررسی و تعیین پیش‌بینی‌ها و عوامل مرتبط با آن را در مطالعات داخل و خارج کشور پررنگ‌تر می‌کند.

در پژوهشی که پیامی بر روی پرستاران شهر زنجان انجام داده است، اکثر افراد مورد پژوهش میزان و شدت احساس خستگی عاطفی خود را در حد کم، مسخ شخصیت را در حد متوسط و عدم کفایت شخصی را در حد بالا گزارش دادند. (پیامی^۱، ۲۰۰۲: ۴۷-۵۱)

در تحقیقی که پاینز^۲ و کنیان^۳ بر روی پلیس‌های رژیم اشغالگر قدس انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فشارهای شغلی ارتباط بیشتری را با خستگی نشان داد. همچنین فرسودگی با عواملی چون نارضایتی شغلی، تمایل به ترک شغل، علایم جسمانی و هیجانی و سطح ادراک شده رابطه نشان داد. (۲۰۰۵: ۶۳۵-۶۲۵)

مطالعه قماشچی^۴ نشان می‌دهد که مشاغل انتظامی و نظامی گری از مشاغل دارای فشار روانی و جسمانی بالا و پیچیدگی‌های خاص است. (۲۰۰۴: ۴-۵)

طبق نتایج مطالعه یاسایی^۵ و همکاران، شاخص کلی شدت علایم اختلالات روان‌شناختی و فرسودگی شغلی در خلبانان نیروی هوایی بیشتر از افراد عادی جامعه بوده و شیوع علایمی از اختلالات پارانوئید، شکایات جسمانی، اضطراب و پرخاشگری در آنان بیش از سایر اختلالات است. (۲۰۰۲: ۹-۱۷)

کارکنان ناجا از جمله افرادی هستند که در ارتباط نزدیک و تنگاتنگ با مردم قرار دارند و دارای مسئولیت خطیری در قبال امنیت می‌باشند. مواجهه با افراد بزهکار و نابهنجار جامعه این شغل را در رده مشاغل پُرسترس قرار می‌دهد. فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا از دو جنبه حائز اهمیت است: اولاً فرسودگی، سلامت روانی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث علایم جسمی و روانی، غیبت از شغل و تعویض شغل می‌شود. ثانیاً کیفیت خدمات ارائه شده به جامعه

1. Payami

2. Pines

3. Kenian

4. Ghomashchi

5. Yasai

را کاهش می‌دهد. بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی، می‌تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقای سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات تشخیصی و درمانی مؤثر باشد. جدا از مشکلات سازمانی، مسئله عمده در رابطه با حرفه پلیس برخورد با انواع و اقسام انحرافات اجتماعی است. سارقان، افراد فاسد، بیماران روان رنجور، معتادان، افرادی که به حقوق زنان و کودکان تجاوز نموده و کسانی که اقدام به خودکشی می‌نمایند و سایر گروه‌های مجرم، در گروه شهروندانی هستند که پلیس همواره با آنها درگیر است. (تایسون^۱، ۱۹۹۷)

همچنین نیروهای انتظامی به دلیل شکل سازماندهی و حالت نظامی، براساس قوانین و مقررات خاص کار می‌کنند که اطاعت پذیری محض را ملزم می‌داند. بنابراین، به نظر می‌رسد که نسبت به سایر حرفه‌ها، افراد پلیس در معرض استرس‌های بیشتر و شدیدتری باشند. (رابینز^۲، ۱۹۸۰)

این درحالی است که ۶۵ تا ۷۵ درصد افراد پلیس که در حین انجام وظیفه ناچار به کشتن فردی می‌شوند، طی ۵ تا ۸ سال پس از وقوع حادثه از کار و شغل خود کناره‌گیری می‌نمایند و استراحت‌های پزشکی، معلولیت‌ها و بازنشستگی‌های پیش از موعد (ناشی از وخامت سلامت جسمی و روانی) در بین افراد پلیس شایع است. (کارن^۳، ۲۰۰۵)

زمانی که تنش و فشار بیش از اندازه باشد، عملکرد کاهش یافته و تضعیف می‌شود. البته تحمل این شرایط برای یک بار زیان بار نیست، اما حوادث متوالی و مشابه در طول سال‌های متمادی و طی دفعات مکرر، می‌تواند برای سلامتی روانی افراد پلیس زیان بار و بسیار خطرناک باشد. مسئله‌ای که علاوه بر خطرات ذاتی مبارزه با جرایم ممکن است کمتر جلب توجه کند. تنش‌زا بودن مواجهه و تماس مکرر و متوالی با انبوهی از جرایم از نظر روان‌شناختی است. (ظریفیان^۴، ۲۰۰۴)

در ایران مطالعات فراوانی در باره فرسودگی شغلی انجام شده است ولی مطالعه‌ای را نیافتیم که به طور ویژه فرسودگی شغلی پایوران ناجا را بررسی کرده باشد. هدف این مطالعه بررسی میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای دموگرافیکی و شغلی در پایوران ناجا در استان سیستان و بلوچستان در سال ۱۳۹۰ است.

1. Tisson
2. Rabins
3. Karen
4. Zarifian

روش‌ها

روش پژوهش حاضر توصیفی-مقطعی است. جامعه آماری این پژوهش کلیه کارکنان پایور ناجا در استان سیستان و بلوچستان که تیر ماه ۱۳۹۰ به مرکز آموزش ناجا مراجعه کرده بودند تشکیل می‌دهند. نمونه آماری به روش نمونه‌گیری در دسترس با حجم ۳۵۰ نفر انتخاب گردید. پس از توضیح کامل اهداف پژوهش به پایوران و دادن اطمینان در مورد محرمانه بودن اطلاعات آنها و کسب رضایت آگاهانه پرسشنامه در اختیار آنها قرار داده شد.

ابزارهای گردآوری داده‌ها، پرسشنامه‌ای شامل اطلاعات جمعیت‌شناختی (سن، تأهل، تحصیلات، سابقه خدمت، نوع استخدام) و متغیرهای مرتبط با کار (سابقه خدمت، رضایت‌مندی از درآمد، رضایت‌مندی از کار، نحوه فعالیت در محیط کار، شغل دوم) و پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (MBI)^۱ (مازلاک و جکسون ۱۹۹۳) بود. MBI رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی است که از ۲۲ گزاره جداگانه تشکیل شده است و هر سه جنبه فرسودگی شغلی را شامل می‌شود. در این پرسشنامه بر مبنای طیف لیکرت ۷ و ۸ درجه‌ای فراوانی این احساسات با نمراتی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) و شدت آنها با نمراتی از صفر (هرگز) تا هفت (خیلی زیاد) سنجیده می‌شود. هرچه نمره خستگی هیجانی و مسخ شخصیت بیشتر و نمره کفایت شخصی کمتر باشد منعکس‌کننده فرسودگی شغلی بیشتر است. نمره‌های به دست آمده در هر یک از سه جنبه فرسودگی به لحاظ فراوانی و شدت براساس نمره مرجع در سه دسته ضعیف، متوسط یا شدید قرار می‌گیرد. از آنجا که در مطالعه حاضر نمرات جنبه شدت فرسودگی بسیار شبیه نمرات جنبه فراوانی بود و در تحلیل‌ها نیز نتایج مشابهی داشتند در اینجا مانند بسیاری از مطالعات دیگر، صرفاً نتایج مربوط به بسامد فرسودگی شغلی در هر یک از سه بعد یاد شده ارائه می‌شود. براساس نمرات مرجع در بعد خستگی هیجانی نمره زیر ۱۷ به عنوان فرسودگی خفیف، ۱۸ تا ۲۹ متوسط، بالای ۳۰ شدید، در بعد مسخ شخصیت، نمره زیر ۶ به عنوان فرسودگی خفیف، ۷ تا ۱۱ متوسط، و بالای ۱۲ شدید و در بعد احساس کفایت شخصی نمره بالای ۴۰ به عنوان فرسودگی خفیف، ۳۴ تا ۳۹ متوسط و زیر ۳۳ فرسودگی شدید در نظر گرفته شده است. در ایران نیز اعتبار و روایی این ابزار مورد بررسی قرار

گرفته است (مومنی^۱، ۱۹۹۸). ضریب آلفای کرونباخ این آزمون را روی کارکنان بیمارستانی در اصفهان برای خستگی هیجانی ۰/۸۸ برای کفایت شخصی ۰/۷۶ و مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کل آزمون ۰/۸۳ به دست آورد (رضایی^۲، ۱۹۹۸). پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و روایی آن را ۰/۷۹ گزارش کرده است. (۲۰۰۲) همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی در نمونه اصلی (۱۱۰۰۰ نفر) با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ در حد قابل قبولی است، ضرایب آزمون - باز آزمون در دوره‌های کوتاه مدت تا یک ماه ۰/۶ تا ۰/۸ است (مازلاک و جکسون، ۱۹۹۳).

جهت تحلیل داده‌ها از نرم افزار spss v. 15 استفاده شد. همچنین از آمارهای توصیفی میانگین، انحراف استاندارد و آمارهای استنباطی همبستگی ساده و مجذور کای استفاده شد.

یافته‌ها

یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که میانگین سنی افراد تحت مطالعه ($30/97 \pm 7/004$) سال و میانگین سابقه کار ($9/88 \pm 7/33$) سال بود. میزان رضایت‌مندی از درآمد مربوط به شغل به ترتیب به طیف‌های نه راضی نه ناراضی، راضی، ناراضی، خیلی ناراضی و خیلی راضی با درصدهای ۳۳، ۲۸/۴، ۲۱/۶، ۱۵/۸، ۱/۱ درصد بود. میزان رضایت‌مندی از شغل به ترتیب طبقات راضی با ۵۱/۳ درصد، نه راضی نه ناراضی ۲۸/۱ درصد، خیلی راضی و ناراضی با ۸/۶ درصد و خیلی ناراضی با ۳/۴ درصد بود.

۷۵/۶ درصد از افراد مورد مطالعه متأهل و ۲۴/۴ درصد افراد مجرد بودند. عضویت ۶۸/۸ درصد افراد رسمی و ۳۱/۲ درصد افراد پیمانی بودند. از نظر سطح تحصیلات بیشترین درصد مربوط به مدرک دیپلم با ۶۰ درصد، تحصیلات دانشگاهی با ۲۵/۵ درصد و پایین‌تر از دیپلم ۱۴/۵ درصد است. ۹۸/۳ درصد افراد شغل دوم نداشتند و فقط ۱/۷ درصد افراد شغل دوم هم داشتند.

۵۵ درصد افراد در رده سنی ۱۹-۳۰ سال و ۳۵ درصد بین ۳۱-۴۰ و ۱۰ درصد افراد بیشتر از ۴۰ سال سن داشتند. ۶۰ درصد افراد در دهه اول خدمت بودند و ۲۹ درصد در دهه دوم و

۱۱ درصد افراد در دهه سوم خدمت را سپری می‌کردند.

میانگین نمره فراوانی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی در جدول (۱) آورده شده است.^۱

جدول ۱. فراوانی ابعاد فرسودگی شغلی

ابعاد فرسودگی	طبقات پاسخ	تعداد	درصد
خستگی هیجانی	بالا	۶۶	۱۹
	متوسط	۸۵	۲۴/۵
	پایین	۱۶۹	۵۶/۵
مسخ شخصیت	بالا	۴۳	۱۲/۵
	متوسط	۵۵	۱۶
	پایین	۲۴۶	۷۱/۵
احساس کفایت شخصی (موفقیت فردی)	پایین	۲۱۸	۶۳/۲
	متوسط	۷۱	۲۰/۶
	بالا	۵۶	۱۶/۲

جدول ۲. توزیع فراوانی ابعاد فرسودگی شغلی بر حسب تأهل

آزمون کای اسکوئر			متأهل		مجرد		وضعیت تأهل		ابعاد فرسودگی
			درصد	تعداد	درصد	تعداد			
p	df	χ^2							
۰/۴۲۱	۳	۳/۸۹۲	۵۷/۷	۱۴۶	۵۰/۶	۴۲	کم	خستگی هیجانی	
			۲۴/۱	۶۱	۲۷/۷	۲۳	متوسط		
			۱۸/۲	۴۶	۲۱/۷	۱۸	زیاد		
۰/۱۵۷	۳	۶/۶۳۰	۷۳/۶	۱۸۴	۶۳/۹	۵۳	کم	مسخ شخصیت	
			۱۶	۴۰	۱۸/۱	۱۵	متوسط		
			۱۰/۴	۲۶	۱۸/۱	۱۵	زیاد		
۰/۰۲۲	۳	۱۱/۴۸۱	۶۶/۵	۱۶۷	۵۳	۴۴	کم	احساس کفایت شخصی	
			۱۷/۱	۴۳	۳۳/۷	۲۸	متوسط		
			۱۶/۳	۴۱	۱۳/۳	۱۱	زیاد		

از جدول (۲) استنباط می‌شود که تنها فرسودگی شغلی در بعد احساس کفایت شخصی با وضعیت تأهل افراد رابطه معنی داری وجود دارد. ($P = 0/022$)

جدول ۳. توزیع درصد و فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغل و رضایت از شغل

آزمون کای اسکوئر			ناراضی		نه راضی نه ناراضی		راضی		رضایت از شغل	
			درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
p	df	X ²							بعد فرسودگی	
P<0/05	۴	۱۴/۷۲۸	۵۷/۲	۱۱۷	۶۸/۴	۶۵	۷۸	۳۲	کم	احساس کفایت شخصی
			۲۰/۹	۴۳	۲۴/۲	۲۳	۱۲/۲	۵	متوسط	
			۲۱/۹	۴۵	۷/۴	۷	۹/۸	۴	زیاد	
P<0/001	۴	۷۲/۱۵۳	۶۹/۱	۱۴۳	۴۳/۶	۴۱	۲۱/۴	۹	کم	خستگی هیجانی
			۲۵/۱	۵۲	۲۲/۳	۲۱	۲۶/۲	۱۱	متوسط	
			۵/۸	۱۲	۳۴/۱	۳۲	۵۲/۴	۲۲	زیاد	
P<0/001	۴	۳۰/۹۴۶	۷۸/۹	۱۶۱	۶۹/۵	۶۶	۳۹	۱۶	کم	مسخ شخصیت
			۱۳/۲	۲۷	۱۷/۹	۱۷	۲۶/۸	۱۱	متوسط	
			۷/۸	۱۶	۱۲/۶	۱۲	۳۴/۱	۱۴	زیاد	

جدول ۴. توزیع درصد و فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغل و سابقه خدمت

آزمون کای اسکوئر			۲۶-۳۰		۲۱-۲۵		۱۶-۲۰		۱۱-۱۵		۶-۱۰		۰-۵		سابقه خدمت	
			درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد	درصد	تعداد
p	df	X ²													بعد	
0/1	10	15/989	۳۱/۳	۵	۵۲/۴	۱۱	۷۵	۲۱	۵۳/۶	۳۷	۶۳/۲	۴۳	۵۴	۷۴	کم	خستگی هیجانی
			۳۱/۳	۵	۱۴/۳	۳	۱۰/۷	۳	۳۰/۴	۲۱	۱۹/۱	۱۳	۲۷/۷	۳۸	متوسط	
			۳۷/۴	۶	۳۳/۳	۷	۱۴/۳	۴	۱۵/۹	۱۱	۱۷/۶	۱۲	۱۸/۲	۲۵	زیاد	
0/03	10	19/892	۴۰	۶	۸۱	۱۷	۸۵/۷	۲۴	۷۳/۵	۵۰	۸۰/۶	۵۴	۶۴/۲	۸۸	کم	مسخ شخصیت
			۴۰	۶	۴/۸	۳	۱۰/۷	۳	۱۶/۲	۱۱	۹	۶	۲۰/۴	۲۸	متوسط	
			۲۰	۳	۱۴/۳	۱	۳/۶	۱	۱۰/۳	۷	۱۰/۴	۷	۱۵/۳	۲۱	زیاد	
0/825	10	5/887	۸۱/۳	۱۳	۷۶/۲	۱۶	۶۴/۳	۱۸	۶۴/۷	۴۴	۵۹/۷	۴۰	۵۹/۱	۸۱	کم	احساس کفایت شخصی
			۱۲/۵	۲	۹/۵	۲	۱۷/۹	۵	۱۹/۱	۱۳	۲۳/۹	۱۶	۲۳/۴	۳۲	متوسط	
			۶/۲	۱	۱۴/۳	۳	۱۷/۹	۵	۱۶/۲	۱۱	۱۶/۴	۱۱	۱۷/۵	۲۴	زیاد	

مقایسه ابعاد فرسودگی در افراد مورد مطالعه برحسب میزان تحصیلات در هیچ یک از ابعاد مورد بررسی تفاوت معنی داری میان افراد دیپلم و پایین‌تر با افراد بالاتر از دیپلم نشان نداد. همچنین بین وضعیت استخدامی، ابعاد فرسودگی شغلی در افراد مورد مطالعه تفاوت معنی داری نشان داده نشد.

نسبت قابل توجهی از کل کارکنان دچار فرسودگی شغلی شدید در ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی بودند. ۱۹ درصد دچار خستگی هیجانی شدید، ۵/۱۲ درصد دچار مسخ شخصیت شدید و ۲/۶۳ درصد دچار کاهش کفایت شخصی شدید بودند. مطالعات انجام شده بروی فرسودگی شغلی در کشور عمدتاً بر روی پرستاران انجام شده و همان‌گونه که گفته شد مطالعه‌ای که منحصراً بروی کارکنان ناجا انجام شود به ندرت صورت گرفته است. در مطالعات یاد شده براساس MBI میزان خستگی هیجانی شدید ۲۰ تا ۳۵ درصد، مسخ شخصیت ۴ تا ۲۳ درصد و کاهش کفایت شخصی ۲۸ تا ۵۱/۹ درصد گزارش شده است. (اسفندیاری، ۲۰۰۱: ۳۱-۳۵) و (عبدی^۲ و همکاران، ۲۰۰۷: ۶۵-۷۵)

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج پژوهش حاضر در دو بُعد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در همین محدوده قرار دارد. اما بالا بودن میزان کاهش کفایت شخصی در بین کارکنان نظامی نسبت به دیگر قشرها ممکن است ناشی از عوامل مختلفی باشد. یکی آنکه استرسورهای شغلی کارکنان ناجا به‌ویژه در استان‌های مرزی و پرخطر متفاوت از دیگر اقسام است. دیگر آنکه مشخص شده که توانایی کنترل بر رخداد‌های شغلی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کفایت شخصی است به نحوی که احساس کنترل بیشتر با کفایت شخصی بهتری همراه است (کیلفدر^۳ و همکاران، ۲۰۰۱: ۳۸۳-۳۹۶) و با توجه به اینکه شغل نظامی در استان مرزی طبیعتاً این احساس کنترل بر رخداد‌های شغلی را با توجه به مخاطرات احتمالی شغلی کم رنگ می‌کند.

یافته‌های این پژوهش نشان داد که بین تأهل و عدم احساس کفایت شخصی رابطه معنی داری

1. Esfahandiari

2. Abdi

3. Kilfedder

وجود دارد. این یافته را می‌توان به خستگی‌های مزمن و مشغولیت‌های زندگی و اختلالات خواب به علت تأهل نسبت داد. در مطالعه طلایی نیز احساس کفایت شخصی در فرد متأهل پایین‌تر بود. در مطالعه عارفی و همکاران بین تأهل و هر سه بعد فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود داشت. همچنین یافته‌ها نشان داد که بین مسخ شخصیت با سابقه کار ارتباط معکوسی وجود دارد به طوری که افراد با سابقه کار کمتر، علایم بیشتری را نشان دادند. علت این امر را می‌توان به افزایش فشار روانی در بدو خدمت به علت تصدی مسئولیت‌ها و وظایف سنگین دانست که در استان‌های مرزی با خطرات زیادی همراه است. همچنین نداشتن تجربه کافی در مواجهه با مشکلات کاری را می‌توان علت دیگر آن دانست؛ چرا که با افزایش سابقه کاری تجربه کاری افراد در مسایل شغلی افزایش یافته و بهتر می‌توانند خود را با شرایط جدید منطبق کنند. دانش و تجربه کاری بیشتر آمادگی برای رویارویی با موقعیت‌های استرس‌زا را افزایش می‌دهد. این موضوع در تعدادی از مطالعات انجام شده قبلی به اثبات رسیده است. (پیامی، ۲۰۰۲: ۴۷-۵۱) و (عبدی و همکاران، ۲۰۰۷: ۶۵-۷۵) و (خاکپور^۱ و بیراشک^۲، ۱۹۹۹: ۱۴-۲۲) و (دنتون^۳ و همکاران، ۲۰۰۸: ۲۰۵)

میزان تحصیلات در این مطالعه با هیچ کدام از ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری مشاهده نشد که می‌تواند به دلیل اهمیت کمتر این متغیر نسبت به سابقه خدمت و تجربه در تصدی پست و مسولیت باشد. و با مطالعه خانانی هم خوانی دارد. ولی در مطالعه قدیمی مقدم و رسولیان فرسودگی شغلی در سطوح تحصیلی بالاتر بیشتر بود. همچنین پژوهش نشان داد که بین رضایت از درآمد و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که هرچقدر افراد از درآمدی شغل خود ناراضی‌تر باشند خستگی هیجانی و مسخ شخصیت را در سطح بالاتری نشان دادند. این یافته را می‌توان به علت تأثیر درآمدی بر رفع دغدغه‌های ذهنی و مشکلات مالی دانست.

همچنین همانطور که در جدول ۳ آمده است بین تمامی ابعاد فرسودگی شغلی و رضایت از

1. Khakpour
2. Birashk
3. Denton

شغل رابطه معنی داری وجود دارد ولذا اهمیت چپنش نیرو در مسئولیت‌های مختلف با توجه به علاقه‌مندی و همچنین لزوم شایسته‌سالاری در انتخاب مسئولیت‌ها مشخص می‌شود. شواهد بسیاری نشان داده اند که فرسودگی شغلی عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمان‌ها و کارکنان تحمیل می‌کند: مانند تعویض مکرر شغل و محل کار، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، نارضایتی گیرندگان خدمت، روی آوردن به سوء مصرف مواد سیگار و مواد مخدر و آثار سوء بر سلامت روان کارکنان. این عواقب در کارکنان ناجا آثار سوئی بر امنیت و آرامش جامعه خواهد گذاشت. فراوانی قابل توجه فرسودگی شغلی بالاخص کاهش کفایت شخصی در کارکنان نیازمند توجه خاصی است و انجام مداخله برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان ضروری به نظر می‌رسد. یک نوع مداخله می‌تواند سازمانی باشد: مانند ترغیب کار گروهی، مشارکت دادن کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها، حمایت‌های شغلی، حمایت‌های مالی و معیشتی، کاهش تعارضات و ابهامات شغلی و افزایش کنترل بر رخدادهای شغلی. نوع دیگر مداخله، مداخله روان‌شناختی جهت کاهش استرس‌های شغلی و افزایش سازگاری در محیط کار است. بسیاری از محققین معتقدند این مداخلات نه تنها باید در محیط کار انجام گیرد بلکه باید آموزش آنها جزء برنامه‌های آموزشی کارکنان ناجا باشد.

پیشنهادها:

با توجه به اجتناب ناپذیر بودن برخی از عوامل استرس‌زا در حرفه‌های انتظامی و لزوم پیشگیری از آثار روانی و رفتاری استرس بر شاغلان این حرفه، به کارگیری تمهیداتی در جهت بهبود شرایط محیط کار و آموزش روش‌های مقابله‌ای، از ملزومات و وظایف مدیران یگانهای ناجا می‌باشد. با توجه به اینکه این سندروم با ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعین مرتبط است، به مسئولین محترم پیشنهاد می‌شود جهت ارتقای کیفیت خدمات و بهره‌وری منابع انسانی خود به روابطی که بین این متغیرها در پژوهش حاضر ارائه شده توجه کنند و برنامه‌ها، کارگاه‌ها و آموزش‌هایی در خصوص مدیریت استرس شغلی در کارکنان، جهت کاهش استرس شغلی آنها تدوین نمایند. مسئولان نیز جهت پیشگیری از ابتلای کارکنان به این سندرم، بهتر است که حجم کاری را متناسب با زمان مورد نیاز جهت انجام آنها تدوین نمایند.

یکی از محدودیت‌های پژوهش حاضر اینست که چون جامعه آماری بخشی از کارکنان ناجا استان سیستان و بلوچستان بوده اند نمی توان به کل کارکنان ناجا نتایج را تعمیم داد، لذا پیشنهاد می شود که در جامعه‌های آماری مختلف نیز این پژوهش انجام شود.

منابع

منابع انگلیسی

- Abdi masooleh F, Kaviani H, Khaghanizade M, Momeni Araghi A. The relationship between burnout and mental health among nurses. *Tehran Uni Med J.* 2007;65(6): 65-75.
- American Institute of Stress; 2002, <http://www.stress.org/job.html>
- Brooking J, Ritter S, Thomas B. *Text book of psychiatric and mental health nursing.* Edinburgh. Churchill Livingstone; 1992: 91-4.
- Comerchero, V. (2008). Gender, tenure status, teacher efficacy, perfectionism and teacher burnout (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Thesis database. (UMI No. 3302113)
- Demir A, Ulusoy M, Ulusoy MF. Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private, lives of nurses. *International Journal Nurses Study.* 2003; 40: 807-827
- Denton DA, Newton JE, Bower EJ. Occupational burnout and work engagement: a national survey of dentists in the United Kingdom. *Br Dent J.* 2008;205: E13.
- Esfandiari Gh. R. Survey of the rate of occupational burnout between nursing staff of Sanandaj hospitals affiliated to Kurdistan University of medical Sciences in 2001. *Scientific Journal of Kurdistan University of Medical Sciences* 2001; 6(21): 31-5. [in Persian]
- European Agency for Safety and Health at Work, <http://osha.europa.eu/en/topics/stress>
- Ghomashchi F. Job stress militarism and its impact on families and organizations. *Aramesh J.* 2004;11(12): 4-5[in Persian]
- Hosseinian S. , (1378) Burnout syndrome in the consultants. Tehran: Department of Cultural Affairs and the Prevention of State Welfare Organization. [persia]
- Imai, H. ; Nakao, H. ; Tsuchiya, M. ; Kuroda, Y. ; & Katoh, T. (2004). Burnout and work environments of public health nurses involved in mental health care. *Occupational Environment Medicine.* 61(9): 764-8
- Kalia M. Assessing the economic impact of stress: the modern day hidden epidemic. *Metabolism.* 2002; 51: 49-53.
- Karen MH. *Police stress* Estaraki A, translator. Tehran: University Police Publication; 2005. [Persian]
- Khakpour R, Birashk B. Epidemiology of job burnout syndrome among counselors and psychotherapists. *Iran J Psychiatr and Clin Psychol (Andeesheh Va Raftar).* 1999;4(15): 22-14.

- Kendric P. Comparing the effects of stress and relationship style on student and practicing nurse anesthetists. *AANA J* 2000; 68(2): 115-22.
- Kilfedder, C. J. , Power, K. G. , & Wells, T. J. (2001). Burnout in psychiatric nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34, 383-396.
- Maslach, C & Jackson, S. E. (1993). *Manual of the Maslach Burnout inventory*, 2nd edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. Jackson, S. , & Leiter, M. (1996). *The Maslach Burnout Inventory* (3rd ed.). Mountain View, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach C, and Goldenberg J. Prevention of burnout: new perspectives. *Appl Prevent Psychol* 1988; 7: 63-74.
- Maslach C, Jackson S. *Burnout in health professions: social psychology of health and illness*. NJ: Hillsdale; 1982. p. 227-51.
- Maslach C, Goldberg J. Prevention of burn out: new perspectives. *Appl Prev Psychol* 1998; 7: 63-74.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health? *Psychology & Health*, 16 (5): 607-612.
- Momeni Kh. Survey of job burnout in staffs of Isfahan Dr. Shariaty hospital regarding personality traits [dissertation]. Azad University of Najaf Abad, 1998. [in Persian]
- Moorhead G, Griffin RW. *Organizational behavior*. Boston: Houghton Mifflin Company; 1989.
- Payami M. occupational burnout and some related factors in female nurses working at Zanjan educational hospitals in 2001. *Journal of Zanjan University of Medical Sciences & Health Services* 2002; 10(40): 47-51. [in Persian]
- Pines AM, Keinan G. Stress and burnout: The significant difference. *Personality and Individual Differences*. 2005; 39: 625-635.
- Rabins EP. *Fundamentals of organizational behavior*. Parsaeiyan A, translator. Tehran: Institute of Commercial Studies and Research Publication; 1980. [Persian]
- Rush, R. R. (2004). The influence of selected factors on burnout among faculty in higher education (Doctoral dissertation). Available from ProQuest Dissertations and Thesis database. (UMI No. 3112713)
- Schaufeli WB, Bunk BP. Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In: Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CC, editors. *The handbook of work and health psychology*. 2nd ed. West Sussex, England: Wiley; 2003. P. 383-429.
- Rezaie R. Evaluation of validity and reliability of Maslach Burnout Inventory. Education organization of Khorasan province: research group, 2002. [in Persian]
- Tisson. H *Stress management*. Gharachedaghi M, translator. Tehran: Negah Publication; 1997. [Persian]
- Yasaei E, Ahmadi K, Kolivand A. Stress of military pilots: Prevalence of symptoms of psychological disorders and burnout syndrome in pilots. *Mil Med J*. 2002;4(4): 17-9. [Persian]
- Zarifian M. *Constuction and standardization of police occupational scale barometer*. Tehran: police Research Centre Publication; 2004. [Persian]