

باسمه تعالی

گروه مشاوران مدیریت نقشه راه جامع

TOTAL ROADMAP MANAGEMENT CONSULTING GROUP (TRMCG)

«مطالب علمی»

حوزه بررسی: نظریات سازمان و مدیریت

مبانی نظری و پیشینه تحقیق
فرسودگی شغلی

نوع ویرایش: نهایی، قابل استناد

کد شناسایی: TRMCG.JOB BURNOUT.VFD

زمان تهیه: زمستان ۱۳۹۲

۲/۱- مقدمه

قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می‌شود. فعالیت کاری از نظر سلامت روانی شخص، فعالیتی مهم به حساب می‌آید و کار وسیله‌ای است که برای فرد، استقلال می‌آورد و رشد عزت نفس او را مساعد می‌کند. (حلم سرشت، ۱۳۸۰، ص ۱۶۴) اصولاً هر فرد به طور ناخودآگاه همواره در حال ارزیابی شغل و موقعیت سازمانی خود است. نکته‌ی قابل تأمل در اینجا این است که شغل هر فرد چیزی بیش از کارها و فعالیت‌های مشخصی همچون، تایپ، رانندگی، ارائه گزارش و... است و مستلزم آن است که وی با همکاران، مافوق‌ها، ارباب رجوع و... تعامل داشته باشد و قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کند. حتی ممکن است فرد در شرایط کاری یا محیطی که چندان هم مطلوب نباشد کار کند. این بدان معنی است که عوامل موجود در محیط کار بطور وسیعی با سلامت و بیماری افراد شاغل در ارتباطند. به گزارش سازمان بین‌المللی کار (۲۰۰۰) از هر سه نفر مستخدم یک نفر از کشمکش بین کار و محیط خانواده به عنوان یکی از بزرگ‌ترین مشکلات زندگی یاد می‌کند. در واقع ارزیابی هر فرد درباره کار خود ارزیابی مجموعه‌ای از متغیرها و عوامل متفاوت را شامل می‌شود که در نهایت رضایت یا عدم رضایت شغلی فرد و عملکرد وی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری فرد بسیار حایز اهمیت است. (ILO, Preliminary Report, ۲۰۰۰)

نتایج برخی تحقیقات نشان می‌دهد که بین مولفه‌های فشارهای روانی ناشی از محیط کار با تمایل به ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد. (علیزادی، ۱۳۸۶، ص ۷۳) همچنین بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود 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. (Farber, ۱۹۸۳, p: ۸۳) فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و بدنبال آن نارضایتی از خدمات بانکی می‌شود، بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت. (Shermann, ۲۰۰۴, p: ۵۰)

۲/۲- مفهوم فرسودگی شغلی

«فرسودگی شغلی» اصطلاحی معادل «Burnout» است که گاهی به جای آن معادل‌هایی چون بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی شدگی، فرسایش روانی و افسردگی شغلی (اسفندیاری، ۱۳۸۰، ص ۳۱) نیز بکار گرفته شده است. فرسودگی شغلی واژه نسبتاً جدیدی است که از آن برای توصیف پاسخ‌های انسان درحین کار در برابر استرس‌های تجربه شده استفاده می‌شود و عکس‌العمل‌های روانی را که افراد به هنگام روبرو شدن با استرس‌های شغلی از خود نشان می‌دهند در برمی‌گیرد. (Lackritz, ۲۰۰۴, p: ۷۱۳) فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر بوده و به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود به طوری که شخص احساس کسالت‌باری نسبت به شغل خود پیدا می‌کند. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می‌کند و این فشار، در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می‌گردد

و در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد. فرسودگی شغلی مرحله‌ای از خستگی و ناامیدی است و زمانی به وجود می‌آید که فرد نتواند بر اهداف خود چه از نظر زندگی و چه از جهت کاری فائق آید. (Oehler & et al., 1991, p: 502)

این مفهوم در اواسط سال ۱۹۷۰ برای نخستین بار توسط هربرت فرویدنبرگر^۱ زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد معرفی شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی - روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه های کمک رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند، به وجود می آید. البته علاوه بر فرویدنبرگر ظهور و رشد این مفهوم را را مرهون زحمات «مسلج و پاینز»^۲ در کالیفرنیا نیز می دانند که به طور مستقل از یکدیگر به توصیف این پدیده پرداختند. (Nyklíček, 2004, p: 63)

فرویدنبرگر و ریچلسون فرسودگی شغلی را حالتی از رنج و محرومیتی می‌دانند که در اثر روش زندگی و یا روابطی که موفق به کسب ارزش های مورد انتظار فرد نمی گردد عارض می شود. (Kowalsk, 2000, p: 4) «مسلج»^۳ معتقد است: فرسودگی شغلی پاسخی است به عوامل استرس آفرین مزمن شغلی. فرسودگی شغلی یعنی کاهش کلی منابع جسمی و ذهنی بر اثر کوشش زیاد جهت دستیابی به اهداف غیرواقعیانه در کار. (Maslach, et al., 2000 p: 407)

جسمی و روانی از راه احساس بی‌یاوری و ناامیدی و از طریق تحلیل قوای عاطفی و همچنین از راه توسعه مفهوم خود پنداری منفی، نگرش های منفی نسبت به شغل، زندگی و سایر مردم مشخص می‌شود، و این وضعیت در واقع احساس مرکبی از زجر و نارضایتی و شکست در رسیدن به آرمان ها و ایده آل‌ها می‌باشد. (Pines & Aronson, 1999, p: 103)

۲/۳ - تاریخچه فرسودگی شغلی

از سال ۱۹۷۰ بیش از ۵۵۰۰ تحقیق و کتاب در مورد فرسودگی شغلی منتشر شده است. در یک بررسی جامع در سال ۱۹۹۸ شافلی^۴ و انزمان^۵ چنین نتیجه گیری کردند که فرسودگی شغلی یک پدیده جدید نیست؛ این عارضه ریشه در گذشته دارد. در دهه ۷۰ فرسودگی شغلی ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی و نه به عنوان یک ساختار علمی مطرح شد. بنابراین مفهوم اولیه فرسودگی شغلی به وسیله واقع گرایی و از طریق مشاهدات میدانی شکل گرفت. در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف های بالینی فرسودگی شغلی بود، سپس مرحله دیگری شکل گرفت که شامل تحقیقات نظام مند و تجربی بود و تأکید آن بیشتر بر فرسودگی شغلی و به ویژه ارزیابی این پدیده بود. از طریق این دو مرحله بود که تنوری ها رشد یافته و مفهوم گسترده آن و نیز چارچوب های فرضی دیگر یکپارچه شدند. (Borritz, 2004, p: 6)

تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصرأ در آمریکا مطالعه می‌شد ولی کم کم توجه کشورهای دیگر به خصوص کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و انگلیس به این پدیده جلب شد. سپس مقالات و کتاب ها به زبان های دیگر ترجمه شد و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰

۱. Herbert Freudennberger

۲. Maslach & Pines

۳. Maslach

۴. Schaufeli

۵. Enzmann

ابزارهای تحقیق به ویژه پرسش نامه مسلج به فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز گردید. براساس تحقیقات انجام شده سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگران اجتماعی، مشاوران و مأموران پلیس رایج است. گرچه شواهد حاکی از آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند می تواند تهدید بزرگی به حساب آید. (Watson, ۲۰۰۳, p:۵۲) به طوری که اخیراً مشاغل دیگری مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده اند. (Shirom, ۲۰۰۳, p: ۲۴)

بیشتر تحقیقات تجربی در رابطه با فرسودگی شغلی بر عوامل شغلی متمرکز است. متغیرهایی مثل رضایت شغلی، تضاد نقش، ابهام نقش، کناره گیری از کار (شکایت و غیبت)، انتظارات شغلی، ارتباط با همکار و مسوول (حمایت اجتماعی)، نوع قسمت و زمان کار، سیاست های سازمانی و غیره تاکنون مورد توجه محققان واقع شده اند. تعاملات بین این عوامل به علاوه عوامل شخصی محیط پیچیده ای را برای فرسودگی شغلی ایجاد می کنند. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p: ۴۰۹) مسلج و دیگران معتقدند که عوامل شغلی و سازمانی نسبت به عوامل شخصی نقش بیشتری در فرسودگی شغلی دارند. (Ibid., p: ۴۱۸) از سوی دیگر برخی از محققان معتقدند که ویژگی های فردی در تعامل با عوامل سازمانی، به یقین افراد را مستعد فرسودگی شغلی می نماید. (Shirom, ۲۰۰۳, p: ۱۵)

با توجه به تحقیقات تجربی فرسودگی شغلی بیشتر با شرایط ضعیف شغلی همبستگی دارد و نتیجه کلی اینکه شرایط شغلی باعث شده افراد فرسوده شوند اما ممکن است به این دلیل هم باشد که افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می کنند همه چیز را با یک دید منفی می نگرند و شرایط کاری را ضعیف و نامناسب گزارش می کنند به هر حال در تفسیر اطلاعات تجربی باید محتاط بود. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p: ۴۲۰)

اگرچه پژوهش های اولیه در مورد فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدماتی انجام شد و اعتقاد بر این بود که فرسودگی شغلی ویژه این مشاغل است، امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود. (Seppa, ۲۰۰۳, p: ۲۳)

۲/۴- تعاریف فرسودگی شغلی

بین روان شناسان بر سر تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد؛ گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می دانند در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان میکنند که به نظر می رسد این عقیده صحیح تر است. «فرویدنبرگر» به عنوان اولین شخصی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می داند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می گیرد. (Farber, ۲۰۰۰, p: ۱۹) در واقع فرسودگی شغلی یک حالت خستگی مفرط است که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود. (Freadenberger, ۱۹۷۵, pp: ۸۲-۸) بنابراین احساس خستگی بسیار زیاد یکی از نشانه های فرسودگی شغلی است. البته باید توجه نمود که فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علایم و نشانه های جسمی و روحی دیگری نیز میباشد و نباید این نوع خستگی

مزمّن را با خستگی های معمولی و زودگذر اشتباه نمود. بر اساس نظر مسلّح فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمّن به وجود می آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی؛ از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت؛ فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخص است و بیشتر در میان انواع مشاغل مدد رسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسؤولیت های اینگونه مشاغل می باشد. (Maslach, ۲۰۰۲, p: ۴۸)

ریچلسون^۱ (۱۹۸۰) نیز در مورد افراد فرسوده ای بحث می کند که فرسودگی شغلی آنها به واسطه مشکلات ارتباطی ایجاد شده است. ادلویچ و برادسکی^۲ (۱۹۸۰) یکی از مشکلات مشاغل هنری را فرسودگی شغلی ذکر کرده اند و چنس^۳ (۱۹۸۱) کاربرد این مفهوم را به ورزش کاران نیز بسط داد. (Lackritz, ۲۰۰۴, p: ۷۱۳)

فاربر (۱۹۸۳) معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم و در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرسا است ایجاد می شود. (Soderfeldt, et al., ۱۹۹۵, p: ۶۴۰) وی معتقد است کلیه متخصصین در تعریف این پدیده روی چند نکته اتفاق نظر دارند. اولاً فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی دنیای پیشرفته و ثانیاً به محیط کاری مربوط می شود. اما نکته اساسی در این تعریف این است که تقریباً کلیه متخصصین به طریقی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می دانند. (Farber, ۲۰۰۰, p: ۵۶) با در نظر گرفتن این نکته می توان گفت فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته و پاسخی تأخیری به عوامل استرس زای مزمّن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است. (سلطانی و همکار، ۱۳۷۹، ص ۹۵) البته باید توجه داشت که در بسیاری از مواقع فشار روانی بیشتر از فرسودگی شغلی برای اکثر مردم اتفاق می افتد. قطعاً هر فردی فشارهای روانی را تجربه کرده است اما فرسودگی شغلی فقط برای افرادی اتفاق می افتد که با ایده آل ها، انگیزه ها و تعهد بالا وارد زندگی می شوند. برخلاف فشار روانی که ممکن است در هر نوع کاری رخ دهد فرسودگی شغلی اغلب در میان آنهایی که با مردم کار می کنند و دچار فشار هیجانی در خلال این تعامل می شوند اتفاق می افتد. بنابراین فشار روانی همواره باعث فرسودگی شغلی نمی شود. اگر مردم احساس کنند که کارشان خوب و قابل تحسین است قادر هستند در موقعیت های تنش زا سالم بمانند. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۵۳)

رایج ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت فرسا است. (Schaufeli & Greenglass, ۲۰۰۱, p: ۵۰۱) البته مسلّح و جکسون تعریف عملیاتی و دقیق تری از فرسودگی شغلی ارائه دادند؛ به نظر آنها فرسودگی شغلی یک سازه چند بعدی است که شامل خستگی (تحلیل) عاطفی، خودگم کردگی (مسخ شخصیت) و احساس عدم موفقیت می شود. (Maslach & Jackson, ۱۹۸۱, pp: ۹۹-۱۱۳) بین سال های ۱۹۷۴ تا ۱۹۸۲ کوشش های زیادی انجام گرفته تا عواملی را که موجب فرسودگی می شود شناسایی نمایند و تعریفی را برای آن ارائه کنند. اما هر کدام از این تعاریف بر یک جنبه خاص از فرسودگی یا یکی از مؤلفه های تشکیل دهنده آن تأکید

۱. Richelson

۲. Edelwich & Brodseky

۳. Chance

داشته‌اند، تا اینکه در سال ۱۹۸۲ یک تعریف جامع از فرسودگی توسط مسلج و جکسون ارائه گردید. این دو محقق فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی است از سه مؤلفه تحلیل عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و موفقیت فردی کاهش یافته^۳ که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد. (Hakanen, et al., ۲۰۰۶, p: ۴۹۸)

مسلج معتقد است شخصی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برد دچار حالت خودپنداری منفی^۴، نگرش منفی نسبت به شغل^۵، فقدان علاقه و احساس نسبت به مراجعان می‌شود. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p: ۲۹۷)

دایلی^۶ (۱۹۹۲) معتقد است فرسودگی شغلی، هرگز بدون وجود احساسات همراه با آن ظاهر نمی‌شود و یک فرآیند خاص عاطفی است که نهایتاً منجر به کناره‌گیری از کار فعال یا تغییر مکرر شغل و یا نشان دادن رفتارهای عاری از احساس، توأم با بی‌قیدی و حتی خصمانه می‌گردد. مک‌کارتی (۱۹۸۵) می‌افزاید، افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، زمان بسیار زیادی را به کار کردن می‌گذرانند، اما سازمان‌یافته نیستند. به‌سادگی خشمگین می‌شوند و بندرت به اهداف خود رسیده و کار را به انتها می‌رسانند. (Alimoglu & Donmez, ۲۰۰۵, p: ۵۵۰)

دی‌ک اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که عمل وی هیچ‌جا مطرح نمی‌شود. (Dick, ۱۹۹۲, p: ۳۴۱)

فرویدنبرگر این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی^۷ نامیده که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی هنگامی که خود را غرق در مشکلات دیگران احساس می‌نمایند، به‌وجود می‌آید. (Hallberg, ۲۰۰۵, p: ۵)

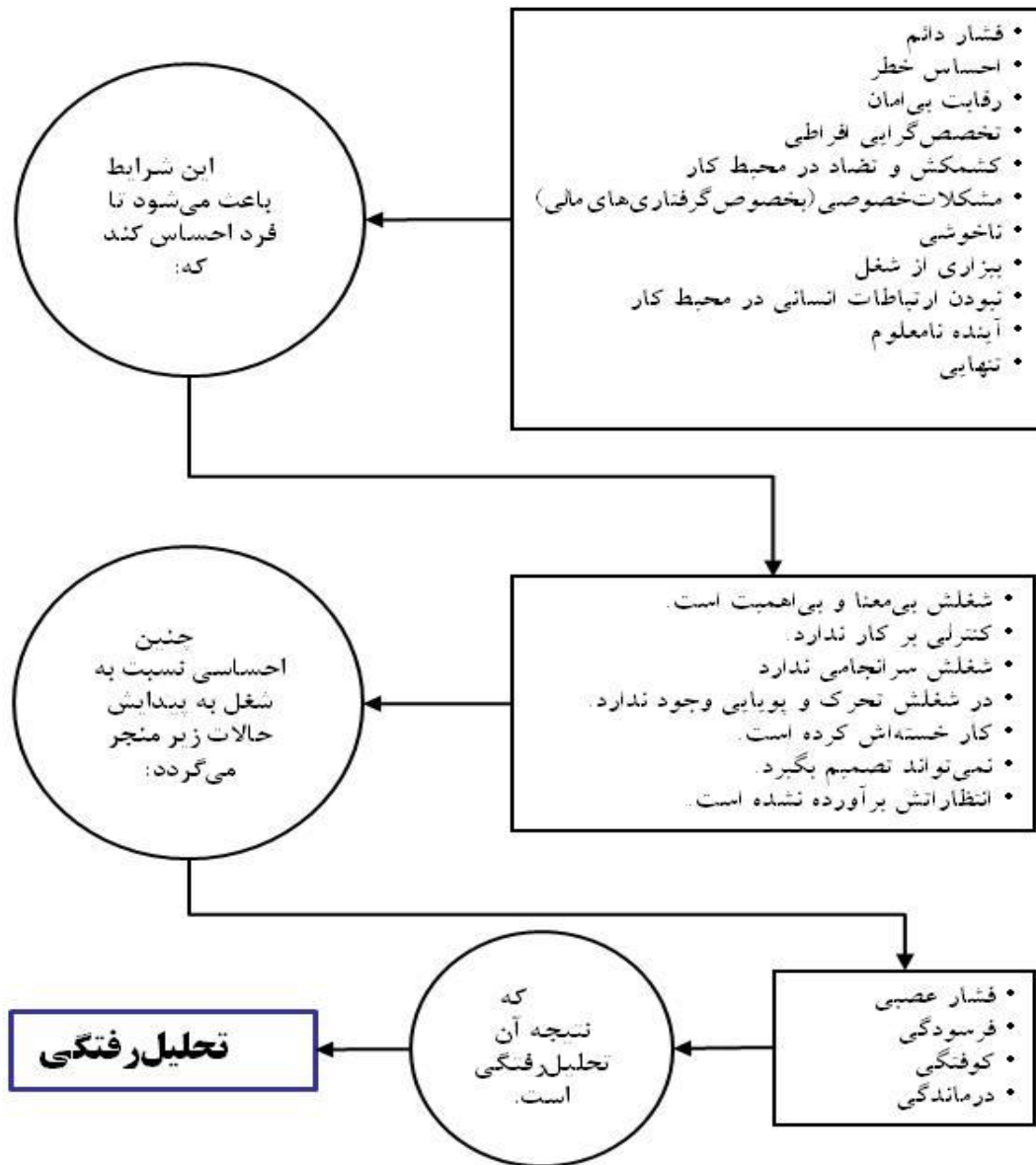
شاید بتوان گفت فرسودگی شغلی یا کار زدگی، از پا افتادگی و رخوت متصدی شغل به خاطر فشار روانی کاراست که شخص نتوانسته به طور مناسبی با آن مقابله کند. فرسودگی شغلی را گاهی افسردگی شغلی نیز نامیده‌اند. (اسفندیاری، ۱۳۸۰، ص ۳۱)

۲/۵- فرایند ایجاد فرسودگی شغلی

تقریباً بیش از ۳۰ سال است که واژه فرسودگی شغلی در ادبیات روان‌شناسی بکار می‌رود و در حال حاضر فرسودگی شغلی به عنوان مشکل مهم اجتماعی، سازمانی و فردی شناخته شده است به‌طوری که شیوع آن ابتدا تعادل زیستی فرد و سپس تعادل سازمانی را به هم زده و کارایی، بهره‌وری و در نهایت اثربخشی را در سازمان مختل می‌سازد. شکل شماره (۱۲) فرآیند بروز فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. (سعادت، ۱۳۷۵، ص ۱۵)

۱. Emotional exhaustion
۲. Depersonalization
۳. Low Personal Accomplishment
۴. Negative Self-Concept
۵. Negative Job attitudes
۶. Dailey
۷. Syndrome of Physical and Emotional Exhaustion

شکل شماره ۱۲: چگونگی پیدایش فرسودگی شغلی



منبع: سعادت، ۱۳۷۵، ص ۱۵

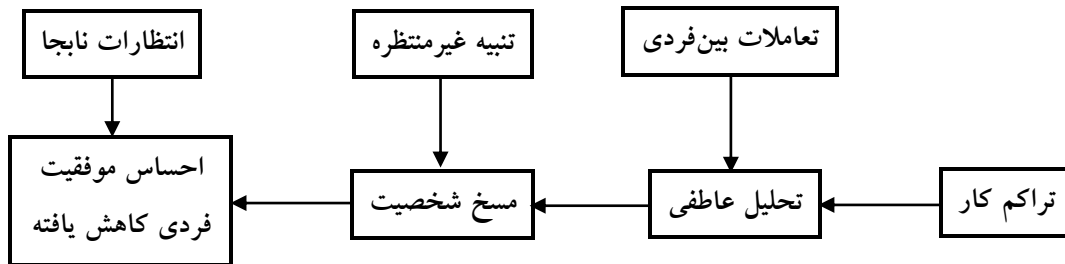
۲/۵/۱- مدل سه عاملی مسلج

به عقیده مسلج عنصر اصلی فرسودگی شغلی در درجه اول خود شخص و سپس لطمه‌ای است که به شغل وارد می‌شود. مثلاً کارمندی که احساس فرسودگی شغلی می‌نماید غالباً دچار نارضایتی، ناراحتی، شکایت، خستگی، عدم تحمل نسبت به خود، تندخویی با مراجعان، یک دندگی، دوری جستن از همکاران و عصبانیت زودرس است و به‌طور کلی برای اطرافیان خود غیرقابل تحمل می‌شود. وقتی این علائم به‌طور همزمان وجود داشته باشند فرد به سوی حالت انزوا پیش رفته، غیبت‌های او افزایش می‌یابد. در چنین شرایطی کارمند عصبی غالباً دنبال همکاری می‌گردد که به حرف‌های او گوش فرا داده و با او همدردی کند. در نتیجه

تحمیل فشار کار بر دیگر همکاران بیشتر می‌شود که نهایتاً آنها نیز دچار فرسودگی شغلی شده و بدینگونه این پدیده گسترش یافته و سرانجام منجر به ترک حرفه می‌شود. (Rude, ۲۰۰۵, p: ۱۲)

در مدل مسلج فرض بر این است که ابتدا «تحلیل عاطفی» اتفاق می‌افتد و سپس «مسخ شخصیت» در تعاملات رخ داده و نهایتاً «موفقیت فردی کاهش یافته» به فرد دست می‌دهد. «لیتر و مسلج» (۱۹۹۸) با تحقیقی گسترده و با استفاده از همبستگی رگرسیون تاییدیه‌ای را برای تسلسل ارایه شده توسط مسلج بدست آوردند. در این مدل تحلیل عاطفی به‌عنوان مهم‌ترین جزء فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است که با استرس زیاد همراه است. (Elit & Trim, ۲۰۰۴, p: ۱۳۶)

شکل شماره ۱۳: روند فرسودگی شغلی در مدل مسلج



منبع: نیری، ۱۳۷۹، ص ۳۴

تحلیل عاطفی به طور مستقیم با سطوح بالای «تقاضای کار» ارتباط دارد. بنابراین تعیین کننده‌های اولیه تحلیل عاطفی انعکاسی از خواست های شخصی یا سازمانی است که بر شخص فشار می‌آورد. برای مثال تراکم کار یک تعیین کننده مهم از تحلیل عاطفی محسوب می‌شود. افرادی که وقت کافی برای کارشان ندارند به منظور توفیق در شغل خود ممکن است مقدار زیادی از انرژی ذهنی خود را صرف کنند و با این دقت ناکافی تلاش کنند که استانداردها را حفظ نمایند. بنابراین به سمت تحلیل عاطفی هدایت می‌شوند. تعاملات شدید یا هیجانی آنهایی که چهره به چهره هستند یا طولانی مدت اند نیز منجر به سطوح بالاتری از تحلیل عاطفی می‌شوند. در مطالعه‌ای که «ت. ماس داگرتی» (۱۹۹۷) انجام داد، به این نتیجه رسید که تراکم کار و تعاملات بین فردی با تحلیل عاطفی همبستگی منفی دارد. تحلیل عاطفی و تنبیه غیرمنتظره با مسخ شخصیت همبستگی مثبت دارند و مسخ شخصیت، انتظارات نابجا و فقدان پاداش‌های مشروط با احساسات موفقیت فردی کاهش یافته همبستگی منفی دارد. (Ibid., p: ۳۴)

ماهیت خواسته‌های مراجعان یا تماس‌های بین فردی به احتمال زیاد یکی از عوامل اولیه فرسودگی شغلی است. بنابراین در هر گروه شغلی که تماس‌های بین فردی وجود دارد، احتمال فرسودگی شغلی نیز بیشتر است. برای مثال افراد شاغل در حرفه‌های خدمات درمانی، نخستین نامزدهای رویارویی با سطوح بالایی از استرس شغلی می‌باشند. هر فردی که در این حرفه‌ها مشغول به کار است می‌تواند ظهور حالت فرسودگی شغلی را در خود احساس نماید. افراد معمولاً توانایی‌های مشخص و متعددی مانند هوش، قدرت جسمی، اعتماد به نفس و دانش دارند و از آنها به درجات متفاوتی استفاده می‌نمایند و این بدان معنی است که افراد درحین برآوردن نیازهای شغلی، خانوادگی و اجتماعی از یکسری مهارت‌ها و ظرفیت‌هایی که در وجودشان قرار دارد استفاده می‌کنند و زمانی که این ظرفیت‌ها جوابگوی نیازها نباشند فرد دچار فرسودگی شغلی می‌گردد. (فیلیان، ۱۳۷۰، ص ۵۷) بر مدل سه مؤلفه‌ای فرسودگی شغلی انتقاداتی وارد شده است از جمله اینکه برخی فرسودگی شغلی را یک مؤلفه‌ای (تحلیل عاطفی) و برخی دو

مؤلفه‌ای (تحلیل عاطفی و فقدان موفقیت شخصی) می‌داند. تحقیقات مختلف نشان داده است که مؤلفه مسخ شخصیت^۱ در حرفه‌های خدمات غیرانسانی (مثلاً کارکنان شرکت‌های کامپیوتری) مطرح نیست. در کارکنان خدمات انسانی عکس‌العمل نسبت به دریافت‌کنندگان خدمات (معلمان نسبت به دانش‌آموزان، پزشکان نسبت به بیماران) مطرح است که با نگرش‌های خشن و منفی می‌تواند باشد درحالی‌که به نظر می‌رسد این نگرش‌ها در حرفه‌های خدمات غیرانسانی وجود نخواهد داشت. (Garden, 1991, pp: ۹۳-۷۳)

۲/۵/۲- مراحل و سیر فرسودگی شغلی^۲

۲/۵/۲/۱- مرحله ماه غسل

زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شویم و دیرتر هم محیط کار را ترک کنیم. شروع به کار، ذخایر و انرژی ما را خرج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲/۵/۲/۲- کمبود کارمایه

مرحله ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد.

۲/۵/۲/۳- آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی

در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کنند.

۲/۵/۲/۴- بحران

در این مرحله، بدینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ‌گریز از مشکلات ایجاد می‌شود.

۲/۵/۲/۵- مرحله به بن بست رسیدن

یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با مرجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می‌دهد.

۲/۶- ضرورت و اهمیت توجه به فرسودگی شغلی در سازمان

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد. لذا آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی

۱. DePersonalization(DP)

۲. <http://www.bazyab.com>

کمک کند. عوامل متعددی همواره به عنوان منابع فشارهای روانی در محیط کار وجود دارند، از قبیل عوامل محیطی و فیزیکی چون سر و صدا، ازدحام، نور و صوت نامناسب، عوامل انسانی چون تعارض با افراد دیگر، عوامل سازمانی چون تراکم کاری، سیاست گذاری نادرست و.... اگر شخص در مقابل این فشارهای روانی قادر به مقابله مؤثر نباشد، دستخوش عوارض متعدد جسمی، روانی و رفتاری می‌شود. طولانی شدن فشارهای روانی ممکن است موجب کاهش رضایت مندی از شغل و منجر به فرسودگی شغلی شود که پیامد آن کسالت، بی تفاوتی و کاهش اثربخشی، خستگی، ناکامی و حتی دل‌سردی در شخص می‌باشد. (محمودی و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۴۱)

در ابتدا صاحب نظران تصور می‌کردند که نشانه فرسودگی شغلی، منحصر به حرفه های امدادی و یاری رسانی مانند مددکاری اجتماعی، روان شناسی بالینی و مشاوره است اما امروزه مشخص شده است که این موضوع، یک مشکل بالقوه در تمام مشاغل به ویژه مشاغل خدماتی از جمله بانک‌ها که کارکنان آن با مشتریان، ارباب رجوع و قوانین دست و پاگیر دولتی سروکار دارند به شمار می‌آید؛ به عنوان مثال زمانی که کارمند بانک در موقعیتی قرار می‌گیرد که به علت قوانین و مقررات قادر به جلب رضایت مشتریان و ارباب رجوع نیست ممکن است احساس کند در انجام وظایف خود موفق نیست و در صورتی که این وضعیت ادامه پیدا کند دچار فرسودگی شغلی شود.

سازمان‌ها به دلیل استرس و بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان هزینه‌های زیادی، به طور آشکار و پنهان متحمل می‌شوند. فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه‌بر است. هزینه‌های فرسودگی شغلی سازمان‌ها غالباً ناشی از هزینه‌های جدایی کارمند، اتلاف وقت و هزینه برای آموزش کارمند جدید، بهره‌وری و اثربخشی پایین و سطوح بالای ترک خدمت کارکنان می‌باشد. (Hoel, et al., ۲۰۰۰, p:۵۲)

جدول شماره ۵: هزینه‌های سازمانی فرسودگی شغلی

هزینه‌های غیر مستقیم	هزینه‌های مستقیم
از دست دادن انرژی و زنده‌دلی	• مشارکت و عضویت
• نارضایتی شغلی	• غیبت
• تعهد پایین	• ترک خدمت
• کاهش کیفیت روابط	• اعتصاب / متوقف کردن کار
• بدگمانی	• عملکرد شغلی
• دشمنی	• کیفیت / کمیت ستاده‌ها
• پرخاشگری	• سوانح

مأخذ: (Duxburg, et al., ۱۹۹۹, p:۴۵)

فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می شود. ترک خدمت هزینه های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. هزینه های ترک خدمت کارکنان را می توان به شرح ذیل برشمرد. (علیزاده؛ ۱۳۸۶، ص ۷۴)

جدول شماره ۶: هزینه های ترک خدمت کارکنان

نوع هزینه	مصادیق
<ul style="list-style-type: none"> • هزینه های مربوط به • پست های بلا تصدی 	<ul style="list-style-type: none"> • هزینه های مربوط به مصاحبه خروج • هزینه های اداری قطع حقوق و دستمزد و استعفا، • هزینه دانش و مهارت از دست رفته.
<ul style="list-style-type: none"> • هزینه های استخدام • کارکنان جدید 	<ul style="list-style-type: none"> • هزینه آگهی و پست • هزینه کارمندیابی ○ بررسی سوابق کاری ○ مصاحبه استخدامی ○ اجرای آزمون های استخدامی • هزینه ورود و خروج یک فرد جدید به سازمان ○ تشکیل پرونده استخدامی - اداری ○ صدور کارت شناسایی
<ul style="list-style-type: none"> • هزینه های آموزش 	<ul style="list-style-type: none"> • هزینه معارفه و توجیه کارکنان تازه وارد • هزینه های صرف شده برای آموزش مهارت های مورد نیاز ○ هزینه جزوات و کتاب ها ○ هزینه حق التدریس مدرسین • هزینه حقوق و مزایای شاغل تازه وارد تا زمانی که برای کار آماده شود • هزینه ساعات صرف شده برای تعیین وظایف و تشریح کار به کارکنان تازه وارد
<ul style="list-style-type: none"> • هزینه های کاهش بهره وری 	<ul style="list-style-type: none"> • هزینه بهره وری پایین کارکنان تازه استخدام شده • هزینه اشتباهات احتمالی کارکنان تازه وارد • هزینه تکمیل طرح های در اختیار کارکنان کلیدی پس از استعفای آنان • هزینه کاهش بهره وری واحدی

منبع: علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۴

بر اساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد. (Martino, ۲۰۰۱, p: ۱۶) بر اساس برآورد «مرکز اقتصادی بهداشت» انگلستان در سال ۱۹۸۶، هر ساله در بخش صنعت ۱/۸ میلیارد پوند به مخارج ناشی از اعتیاد به الکل، ۶۴۱/۵۱ میلیون پوند به غیبت ناشی از بیماری، ۵۶۷/۷۰ میلیون پوند به مرگ‌های زودرس و مانند آن اختصاص داده می‌شود. منبع دیگر افزایش هزینه شرکت‌های آمریکای شمالی، شکایت‌هایی است که توسط کارمندان دچار فرسودگی شغلی علیه کارفرمایان مطرح می‌شود. نخستین شکایت‌ها در سال ۱۹۷۰ طرح شدند و در حال حاضر، تعداد آنها به ۳۰۰۰ در سال رسیده است. لازم به ذکر است که بر اساس قانون کار ایالت کالیفرنیا، هر کارمند یا کارگری می‌تواند در صورت ابتلا به بیماری‌های ناشی از «فعالیت‌های ضربه‌آمیز جسمانی یا روانی» خسارت‌هایی را دریافت کند. هزینه استرس و فرسودگی شغلی ناشی از کار برای کارمندان و خانواده‌هایشان نیز بسیار سنگین است. در ایالات متحده آمریکا، ۱۲ درصد از مرخصی‌های استعلاجی، ناشی از بیماری‌های قلبی-عروقی هستند. وزارت بهداشت و درمان انگلستان در گزارشی (۱۹۸۶) نشان می‌دهد که تقریباً ۲۲/۸ میلیون روز کار به دلیل اختلال‌های روان پزشکی یا روان شناختی از دست رفته است. در حال حاضر، سوانح و اتفاقات ناشی از کار، موجب از دست رفتن ۴ درصد از درآمد صنایع سنگین فرانسه می‌شود.

به طور کلی، تمامی بررسی‌ها درباره غیبت‌ها، مرخصی‌های استعلاجی و یا خسارت‌های مادی و جراحات‌های شخصی، نشان‌دهنده بار سنگین هزینه آنها در جوامع صنعتی است؛ هزینه‌ای که در حدود ۳ درصد از بودجه کلی کشورها را به خود اختصاص داده است. با این حال به نظر می‌رسد که هنوز توجه برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان نسبت به این هزینه‌ها معطوف نشده است. (دادستان، ۱۳۷۲، ص ۶۴)

همچنین مطالعه دیگری که توسط هیسکاکس^۱ در سال ۱۹۹۱ انجام شده است، استرس را منشأ کاهش تولید، ترک کار و افزایش هزینه‌ها شناسایی نموده و پیشنهاد می‌کند که مدیریت باید برای کاهش عوامل تنش‌زا از گروه‌های حمایتی جهت سازگاری و مواجهه افراد با این عوامل استفاده کند. (Hiscax-C, 1991, pp: ۳۶-۴۶)

۲/۷- رویکردهای بررسی و تجزیه و تحلیل فرسودگی شغلی

۲/۷/۱- رویکرد بالینی^۲

در این رویکرد مفهوم فرسودگی شغلی بیش از آن که به صورت نظری بیان شود به شکل تجربی مطرح شده است. فرویدنبرگر رویکرد بالینی سبب‌شناسی و علایم و روند و سیر بالینی و درمان آن را در مقاله‌ای که در سال ۱۹۷۹ انتشار داد تشریح کرده است. وی معتقد بود که سندرم فرسودگی شغلی خودش را به صورت علایم مختلف نشان می‌دهد که این علایم و شدت آنها از یک شخص به شخص دیگر تفاوت دارد و معمولاً یکسال بعد از زمانی که شخص در یک اداره یا مؤسسه شروع به کار می‌کند رخ می‌دهد. (Freudennberger, 1978, pp: ۷۳-۸۲) وی معتقد است این سه گروه بیشتر احتمال ابتلا به فرسودگی شغلی را دارند.

۲/۷/۱/۱- کارکنان فداکار و متعهد به کار و سازمان

^۱. Hiscax

^۲. Clinical Approach

این افراد خود را وقف کمک به مردم می کنند و دارای احساس مسوولیت و تعهد بالا هستند از این رو با فشارهای بیشتری مواجه خواهند شد. افرادی هستند که همواره درصدد کمک به دیگران و تلاش در جهت اهداف سازمانی هستند و برایشان اهمیت ندارد که مشتری یا ارباب رجوع غنی است یا فقیر، سفید است یا سیاه، جوان است یا پیر، شهری است یا روستایی بلکه به این مسأله توجه دارند که آنها نیازمند توجه و کمک هستند و باید به درخواست آنها رسیدگی شود. این گروه از کارکنان دچار فشار مضاعف می شوند زیرا از یک طرف نیرویی از درون آنها را برای عملکرد بهتر تحریک می کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می دهند. اگر عوامل فشار زای سازمانی نیز به این عوامل فشار آور اضافه شود فرد متعهد به سازمان، به سوی فرسودگی شغلی هدایت می شود.

۲/۷/۱/۲- مدیران با شخصیت سلطه طلب

این افراد نیاز شدیدی به کنترل دیگران دارند و می خواهند همه چیز را زیر نظر بگیرند به همین دلیل سعی می کنند دیگران را از آموزش های لازم برای انجام کار عقب نگهدارند. آنها معتقدند هیچ کس نمی تواند کارها را به خوبی آنان انجام دهد. این مدیران همه کارها را خود انجام می دهند، برنامه ریزی می کنند، گزارش می دهند، مصاحبه می کنند و غیره اما به تدریج احساس می کنند که مشکلات چاره ناپذیر هستند و به دلیل کار بیش از حد دچار خستگی جسمی و همچنین تحلیل روانی می گردند. از سوی دیگر سلطه جویی این افراد اثرات منفی روی سازمان می گذارد و منجر به نگرش منفی و بدبینی و تنفر افراد سازمان می شود. همچنین مدیرانی هم وجود دارند که بیش از حد کار می کنند؛ گروهی از مدیران هنگام شروع کار در مؤسسه از نیرویی قوی برخوردارند و می توانند سازمان را فعال کنند و تمام امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش بگیرند. حال اگر به موقع سیستم ایمنی پیش بینی نشود به تدریج مدیران احساس می کنند که مشکلات چاره ناپذیرند، بنابراین احساس تنهایی می کنند و خودشان را از دیگران جدا می کنند. علاوه بر این جدایی مانع پیشرفت و تخصص کارکنان دیگر سازمان نیز می شود. کار بیش از حد مدیران منجر به خستگی جسمی و روحی آنان می گردد و این اولین گام برای رسیدن به فرسودگی شغلی است. (Gmelch & Gates, 1994, pp: 146-159)

۲/۷/۱/۳- افرادی که در کار غرق می شوند

فرسودگی شغلی بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسوولیت های اینگونه مشاغل می باشد. به طور معمول افراد شاغل در خدمات درمانی، حقوق دانان، و سایر مشاغل خدماتی، ساعت کار محدودی نداشته و یا به طور مستمر کار خود را به منزل می برند. سالها پژوهش درمورد فرسودگی شغلی در میان پرستاران، پزشکان، دندان پزشکان، معلمان، روان شناسان، مشاوران، مددکاران اجتماعی، مدیران، منشی ها، مشاوران سازمانی، افسران پلیس و وکلا باعث شد که به این مسأله توجه شود که علت فرسودگی شغلی در این است که باور داشته باشیم زندگی ما بامعنی است و چیزهایی که ما انجام می دهیم مفید، مهم و حتی قهرمانانه است. همان طوری که ارنست بیگر در کتاب انکار مرگ (۱۹۷۳) بیان می کند همه ما نیاز داریم تا احساس شجاعت و بامعنی بودن کنیم. در روزگاران گذشته مذهب با این هدف همراه بود متأسفانه امروزه برای بیشتر مردم

مذهب دیگر مناسب نیست به ویژه برای افرادی که منکر مذهب هستند و به انگیزستانسیالیسم که یکی از توصیه‌های مکرر این مکتب کار کردن است روی می‌آورند. بنابراین علاقه به کار کردن خیلی بالا می‌رود و افرادی که این راه را انتخاب می‌کنند سعی دارند که از کارشان معنایی برای کل زندگی خود بدست آورند. وقتی که آنها چنین فکر می‌کنند ناتوان می‌شوند و دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۶۶)

امروزه درصد زیادی از خانواده‌های تک‌والدینی نیز از فرسودگی شغلی رنج می‌برند زیرا مجبورند دو شغل تمام‌وقت برگزینند. از سوی دیگر کارگران اجتماعی به طور متوسط در معرض خطر بیشتری برای فرسودگی شغلی قرار دارند. (Brown & Campbell, 1999, p: 6) «انجمن مدیریت آمریکا» اذعان نمود تعداد آمریکایی‌هایی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در طی ۳ سال گذشته تقریباً دو برابر شده است^۱:

- ۳۶٪ از کارگران احساس می‌کنند که انرژی آنها در پایان روز به آخر رسیده است.
 - ۲۸٪ از کارگران در پایان روز هیچ انرژی و توانی برای لذت بردن از جو خانواده خود ندارند.
 - ۲۶٪ از کارگران اغلب احساس می‌کنند که در کارشان دچار بی‌عاطفگی شده‌اند و هیچ‌اناثان ته کشیده است.
 - ۲۵٪ از کارگران اغلب احساس استرس و عصبی بودن می‌کنند. (Houghton, 2001, p: 312)
- همچنین بررسی‌های انجام شده درباره فرسودگی شغلی در پرستاران نشان داده است که در شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی‌شوند. به بیان دیگر فرسودگی از تعامل بی‌شماری از جمله عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی‌های شخصیتی پدید می‌آید. کارکردهای بنیادی شخصیت، انسجام بخشیدن به احساس، اندیشه و ادراک در راستای انجام رفتارهای هدفمند است. میان ویژگی‌های شخصیتی و نشانگان فرسودگی شغلی ارتباط‌هایی دیده شده است. برای نمونه بررسی‌ها نشان داده‌اند که فرسودگی شغلی، فشار روانی و ویژگی‌های شخصیتی بردباری با هم ارتباط دارند و بردباری بیشتر با فرسودگی شغلی کمتر همراه است. فرسودگی شغلی در میان پرستاران بر اساس خصوصیات شخصیتی و سن متفاوت است. (Tomey, et al., 2001, p: 179)

۲/۲- رویکرد تبادلی چرنیس^۲

در مدل چرنیس حرکت به طرف فرسودگی شغلی شامل سه مرحله است:

۲/۲/۱- فشار روانی^۳

عوامل فشار روانی را که به وجود آورنده فرسودگی شغلی اند می‌توان در سه گروه فردی، بین فردی و سازمانی دسته‌بندی کرد. از جمله عوامل فشارآور فردی می‌توان از انتظارات و انگیزش نام برد؛ عوامل فشارآور بین فردی شامل تماس با مراجعان، رابطه با

^۱. <http://Academic.Emporia.edu/SmithWill/oofalmg%۴۴/gp۲/BurnOut.htmls>.

^۲. Cherniss's Transactional Approach

^۳. Stress

همکاران، مدیران و سرپرستان می باشد و تراکم کاری، مقررات اداری بروکراتیک و فشار شغلی مصادیقی از عوامل فشارآور سازمانی هستند.

۲/۷/۲/۲ - آشفته‌گی روانی^۱

این مرحله با علائم روان‌شناختی (عزت نفس پایین، تحلیل عاطفی)، علائم جسمانی (سردرد و خستگی) و علائم رفتاری (استفاده از الکل، اختلالات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه تحلیل عاطفی مسلج است.

۲/۷/۲/۳ - مقابله دفاعی^۲

این مرحله با اثرات فرآیند فرسودگی روانی و کیفیت کمک‌ارایه شده به مراجعان از طریق کمک‌کننده مربوط است. مقابله دفاعی از طریق یک سری تغییرات در نگرش و رفتار همچون سرزنش کردن دیگران به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه و همدردی نسبت به دیگران و متأثر نشدن از درد و رنج و آلام دیگران مشخص می‌شود. شخص‌ارایه‌کننده کمک از طریق مقابله دفاعی تلاش می‌کند تا مانع از دست دادن انرژی خود شود و در نتیجه با افراد به صورت یک شی یا عدد و شماره برخورد می‌کند نه به عنوان یک شخصیت انسانی. این مرحله با مؤلفه مسخ شخصیت مسلج متناظر است. آشفورس استدلال می‌کند که مسخ شخصیت شکلی از مقابله دفاعی است، اما مدل چرنیس تلاش‌های مقابله عملکردی در مواجهه با فشارهای روانی را در نظر نگرفته است. استراتژی‌های مقابله‌ای عملکردی به فرد اجازه می‌دهند که با فشارهای روانی به یک روش واقعی و واقع‌گرایانه مقابله کنند و نه به صورت تغییرات ادراکی در قالب مکانیسم‌های دفاعی.

در مدل چرنیس (۱۹۸۰) از فرسودگی شغلی همچنین نقش شخصیت به عنوان یک عامل زمینه‌ساز در نظر گرفته شده است. شخصیت تیپ A که دارای صفات رقابتی، عجول و تلاش برای پیشرفت است به عنوان پیش‌بینی‌کننده عمده فرسودگی شغلی است.

رفتار تیپ A فرد را مستعد فرسودگی شغلی می‌کند و این زمینه‌سازی از طرف کار و تلاش فرد برای پیشرفت در زمینه‌هایی که فراتر از توان و استعداد اوست صورت می‌گیرد همچنین رفتار تیپ A به صورت غیرمستقیم باعث می‌شود فرد روابط و تعاملات اجتماعی خود را محدود کرده و در نتیجه حمایت اجتماعی کمتری را دریافت نماید که این خود عامل مهمی برای فرسودگی شغلی است.

۲/۷/۳ - رویکرد روان‌شناختی - اجتماعی^۳

^۱. Strain

^۲. Defensive Coping

^۳. The Social-Psychological Approach.

مسلج (۱۹۸۲) و همکارانش یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ کردند و تلاش نمودند تا شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند را تعیین کنند. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل شده که عبارتند از:

۲/۷/۳/۱- تحلیل عاطفی

تحلیل عاطفی که با از دست رفتن انرژی عاطفی شخص ارتباط دارد، نوعی احساس تخلیه‌ی توان روحی به دلیل شرایط ویژه‌ی روانی و درون فردی است که توسط جنبه‌ی افراطی عوامل شخصی و سازمانی به وجود می‌آید. در این حالت فردی که دارای رفتاری با انگیزش بالا بوده اکنون در اثر فرسودگی شغلی، انجام کار برایش خسته‌کننده است. عوامل شخصی، مانند مسایل زندگی، قانونی و مالی گاه آنقدر در زندگی فرد مهم می‌شود که او را تسلیم حوادث می‌کند و امور زندگی را رها و به سرنوشت واگذار می‌کند. هرگاه اینگونه مسایل در زندگی بروز کند و برای فرد، مهم و نتایج کار مبهم باشد، او احساس تنهایی می‌کند و دید خود را از واقعیت‌ها از دست می‌دهد و در نتیجه یک تغییر در رفتار او حاصل می‌شود. همچنین تحلیل عاطفی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد احساس می‌کند در تعامل با دیگران توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده است و توانایی لازم را برای تحمل موقعیت‌های مختلف ندارد.

۲/۷/۳/۲- مسخ شخصیت

دومین مؤلفه فرسودگی شغلی مسخ شخصیت یا تهی شدن افراطی از ویژگی‌های شخصی است. این مؤلفه نشان می‌دهد که شاغل تمایل دارد تا مراجعه‌کننده را به صورت یک فرد انسانی در نظر نگیرد و آن را از فردیت خارج کند و به صورت یک شی غیرانسانی درک کند. مسخ شخصیت در حرفه‌های خدمات انسانی به صورت رفتار با مردم به عنوان یک شی و بکارگیری برچسب‌هایی برای نامیدن آنها آشکار می‌شود. معلمان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرش‌های منفی و بدبینانه و با خصومت نسبت به دانش‌آموزان خود دارند. پزشکان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت بیماران خود را با شماره و نوع بیماری، شماره اتاق و تخت و ... می‌شناسند. اتوماسیون اداری^۱ همراه با قوانین و مقررات بیش از حد و نداشتن روابط شخصی، تکراری بودن کارها، پیوستگی قوی به اهداف غیرشخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروه‌ها، تخصص‌گرایی، ارتباطات نارویاروی و نوشتاری، تقسیم کار بی‌شمار و سلسله مراتب زیاد که از ویژگی‌های سازمان‌های جدید است، می‌تواند زمینه‌ای برای تهی شدن افراطی از ویژگی‌های شخصی و فرسودگی شغلی اولیه افراد گردد. (کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵) به طور خلاصه مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه، عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. مک‌گرات به نقل از مسلج بیان می‌کند: فرسودگی شغلی یعنی از دست دادن تمامی علاقه و احساسات عاطفی در برابر مراجعان و یا پاسخگویی به آنان، به صورت غیرانسانی. (McGrath, 1989, p: 351)

۲/۷/۳/۳- احساس موفقیت پایین

این مؤلفه توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه در نظر مسلج احساس موفقیت فردی کاهش یافته است. یعنی فرد احساس می‌کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست و یا به عبارت دقیق‌تر عملکرد یا موفقیت ادراکی مطرح است نه

^۱. Automation

عملکرد و موفقیت واقعی. با این وجود برخی از محققان مانند چرنیس (۱۹۸۰) هم موفقیت ادراکی و هم موفقیت واقعی را مدنظر قرار داده‌اند و معتقدند فرسودگی شغلی هم انگیزش و هم مؤثر بودن را کاهش می‌دهد و فرد احساس شکست می‌کند. کاهش عملکرد شخصی می‌تواند هم سبب و هم پیامد فرسودگی باشد. معمولاً انسان‌ها مایلند که مولد باشند، زیرا اگر آنها بتوانند سطح عملکرد خود را حفظ کنند، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت در انتظار آنان خواهد بود. آنها احساس می‌کنند که زمان کار کوتاه است و به سرعت می‌گذرد و آنان آماده برای چالش با موانع و همواره خوشحال و سرزنده هستند. چنانچه محدودیت‌ها و موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد، فرد احساس می‌کند که توان عملکرد قبلی را ندارد و بهره‌وری او کاهش یافته است. در نتیجه او احساس نومی‌دی و افسردگی می‌کند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می‌دهد. (کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵)

بنابراین می‌توان گفت کاهش عملکرد شخصی همان کاهش احساس کفایت شخصی یا کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می‌رود.

بنابراین فرسودگی شغلی در تئوری مسلج یک مسأله روان‌شناختی سه مؤلفه‌ای است و این سه مؤلفه به یکدیگر مربوط هستند اما کمتر به صورت همزمان و مشابه از واکنش نسبت به فشارهای شغلی پدید می‌آیند. در واقع این سه مؤلفه به صورت مفهومی جدا و متمایزند اما به صورت تجربی به هم مربوط هستند. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۳۶)

۲/۸- عوامل بروز فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی شاخص عدم جهت‌یابی درست بین آنچه که مردم هستند و آنچه که باید انجام دهند می‌باشد. فرسودگی شغلی باعث تحلیل در ارزش‌ها، روحیه و اراده و نیز روح انسان می‌شود. (Soares & Jablonska, ۲۰۰۴, p: ۷۹) براساس تحقیقات مسلج و لیتز، فرسودگی شغلی مسأله ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست بلکه مشکل محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغلشان می‌باشد. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود. (Maslach & Leiter, ۲۰۰۱, p: ۴۱۸) عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد است که به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه برای ابتلا به فرسودگی شغلی را فراهم می‌کند. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده‌اند از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل استرس‌زای محیط کار می‌توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند، استفاده نموده‌اند. براین اساس یک نظر این است که فرسودگی شغلی نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است. در نتیجه، فرسودگی شغلی می‌بایست بیشتر در بین افرادی اتفاق بیافتد که مدت بیشتری در یک شغل اشتغال داشته‌اند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نموده‌اند. اما متغیرهای دیگری نیز در پیدایش این عارضه نقش دارند به عنوان مثال هرچند فرسودگی شغلی با فشار کاری، گم‌گشتگی نقش و ضعف عملکرد شغلی همراه است ولی علت آن در دو جنبه فردی و سازمانی مطرح می‌شود. همچنین تحقیقات انجام شده در طول ۲۵ سال گذشته تمرکز خود را معطوف به دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی نموده‌اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، که هر دو عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. (Gillmore, ۱۹۹۷,)

به طور کلی عواملی که موجب فشار روانی می شوند به سه دسته تقسیم می شوند که عبارتند از:

۱. عوامل فردی
۲. عوامل سازمانی
۳. عوامل محیطی

۲/۸/۱- عوامل فردی

شواهد روزافزونی وجود دارد براین که چرا افراد در محیط کاری یکسان و داشتن مدیران یکسان و زمینه تجربی یکسان اغلب نسبت به عوامل استرس زای یکسان به صورت متفاوت پاسخ می دهند. به عنوان مثال افرادی که به خوبی آموزش ندیده اند و مهارت های کاری را نیاموخته اند آمادگی بیشتری برای فرسودگی شغلی دارند. بر همین اساس پژوهش گران به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی نیز در بروز فرسودگی شغلی نقش دارند. در ادامه نقش این عوامل را در سه دسته جداگانه مورد بررسی قرار می دهیم.

۲/۸/۱/۱- ویژگی های جمعیت شناختی

در مورد ویژگی های دموگرافیک در ابعاد مختلف فرسودگی شغلی تحقیقات مختلفی صورت گرفته است. برای تحلیل عاطفی پیش بینی کننده معنی دار از بین متغیرهای دموگرافیک سن و شرایط فیزیکی کار هستند. تحلیل عاطفی بیشتر بوسیله کارکنان جوان گزارش می شود. مسخ شخصیت با جنس و موقعیت شغلی فرد مرتبط بوده است. شاغلین مرد و شاغلینی که در سطوح شغلی پایین تر فعالیت می کنند سطوح بالاتری از مسخ شخصیت را گزارش کردند. وضعیت تأهل پیش بینی کننده مهمی برای موفقیت فردی بوده است. کارکنانی که متأهل بودند احساسات موفقیت بیشتری گزارش کردند. فرسودگی شغلی با سن و همچنین سال های خدمت آنان همبستگی معکوس دارد، به این معنا که با افزایش سن و سابقه کار فرسودگی شغلی کاهش می یابد. همچنین گزارش شده که کارکنان با مدرک تحصیلی بالاتر سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی را تجربه می کنند. از سوی دیگر ویژگی های شخصیتی افراد نیز می تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم نماید. (Gordon, 1998, P: 23)

متغیرهای دموگرافیک شامل جنسیت، مدرک تحصیلی، وضعیت تأهل و مقطع شغلی به عنوان یک متغیر درون فردی مورد بررسی قرار گرفته اما نتایج یکسانی در این بررسی ها بدست نیامده است و برای تعمیم نتایج نیاز به تحقیقات و بررسی های بیشتری وجود دارد. بنابه اظهار تلان علایم فرسودگی شغلی در شاغلین مرد، شاغلین جوان و شاغلینی که تحصیلات آنان در حد لیسانس یا بالاتر

است بیشتر مشاهده می شود. (Rocca & Kostanski, 2001, p: 6)

۲/۸/۱/۲- عوامل درون فردی^۱

برخی محققان در پی یافتن رابطه بین ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی بوده اند، مطالعات این گروه نشان داده است افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می شوند اغلب کمال گرا و بطور افراطی درگیر کار و شغل شان هستند و از طرفی، اهداف غیر واقع بینانه برای خود ترسیم می کنند. (Tomey, et al., 2001, p: 179) افراد مستعد فرسودگی شغلی افرادی تلقین پذیر، حساس، آرمان گرا، مهربان و از طرفی دیگر مضطرب و بسیار حساس در برابر تعریف و تمجید دیگران می باشند.

^۱. Intra Personal Factors

(بیامی بوساری، ۱۳۷۴، ص ۳۴) در این رابطه یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، یعنی افراد دچار فرسودگی شغلی، افرادی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است؛ دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. مسلح نیز معتقد است صفات و ابعاد شخصیتی می‌توانند توجیه‌کننده فرسودگی باشند. برای مثال از نظر وی، فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان‌نژندی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. (Maslach, ۲۰۰۲, p: ۴۸) برخی تحقیقات نیز بر خوردار بودن از سلامتی و مرکز کنترل درونی به عنوان عوامل درون فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی شناخته شده‌اند. افراد با توجه به عقیده کنترل درونی و بیرونی با یکدیگر متفاوتند. افرادی که معتقدند حوادث نتیجه کنش‌های خود آنهاست افراد با کنترل درونی هستند و آنهایی که معتقدند حوادث فراتر از کنترل آنهاست و رخدادها ناشی از تصادف، شانس و یا افراد دیگر است، از یک منبع کنترل بیرونی برخوردارند. یافته‌ها در این زمینه نشان داده است که کارکنانی که دارای منبع کنترل بیرونی هستند به احتمال زیاد دارای فرسودگی شغلی بالاتری نسبت به آنان که دارای منبع کنترل درونی هستند می‌باشند. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۷۲) همچنین کایلی (۱۹۸۹) عوامل شخصیتی شامل انتظارات بیش از حد، ایده‌های غیرواقع‌گرایانه و نیاز به تعلق داشتن را از عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی برمی‌شمرد. (Borritz, ۲۰۰۵, p: ۲۶-۲۶) برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورند و در نهایت فرسودگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کنند. (Gillmore, et al., ۱۹۹۷, p: ۵۴۳)

چگونگی واکنش افراد نسبت به فرسودگی شغلی بستگی به استرس تجربه شده و نوع شخصیت آنها دارد. عقیده کلی این است که ادراک فردی و عکس‌العمل فرد در برابر استرس امری است ذهنی و از فردی به فرد دیگر تفاوت‌های زیادی دارد. ارزیابی شناختی افراد درباره استرس به ارزیابی اولیه آنها که درجه استرس‌زایی یک رویداد را تعیین می‌نماید و ارزیابی ثانویه آنها که جهت کاهش یا محدود نمودن استرس حاصله بکار گرفته می‌شود بستگی دارد. (Middeldorp, et al., ۲۰۰۶, p: ۱۶۳) در بسیاری از تحقیقات دیگر نیز تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. این ویژگی‌ها شامل سخت‌روی روان‌شناختی^۱، عزت‌نفس پایین^۲، همدلی^۳، منبع کنترل بیرونی^۴، سبک اسنادی^۵ و تفاوت‌های فردی در انتظارات مربوط به شغل می‌باشد. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۶۱)

۲/۸/۱/۳- عوامل بین فردی

از مهم‌ترین عوامل بین‌فردی حمایت اجتماعی است که به عنوان یک منبع کمک در افراد برای مقابله با استرس شغلی تعیین شده است. یافته‌ها حاکی از این است که حمایت اجتماعی رابطه‌ای بسیار قوی با مولفه تحلیل عاطفی در مدل مسلح دارد. از سوی دیگر

^۱. Psychological hardiness

^۲. Low self-esteem

^۳. Empathy

^۴. External Locus of Control

^۵. Cognitive Style

بین حمایت همکاران و مسخ شخصیت نیز رابطه معناداری وجود دارد. (Sundin, et al., ۲۰۰۶, pp: ۸-۹) در دهه‌های گذشته تحقیقات زیادی در رابطه با نقشی که حمایت اجتماعی در آسیب‌شناسی فرسودگی شغلی بازی می‌کند انجام شده است. این مطالعات به بررسی تأثیر حمایت دریافتی از سرپرستان، همکاران، دوستان، خانواده، سازمان‌ها، اتحادیه‌ها و غیره پرداخته است. علاوه بر این تأثیر منابع مختلف حمایتی، در کاهش فرسودگی شغلی متفاوت است. به عنوان مثال چون همکاران و سرپرستان برای ارایه حمایت ابزاری در موقعیت بهتری قرار دارند، بنابراین ارتباط قوی‌تری با فرسودگی شغلی دارند. علاوه بر این اگر کارمند احساس کند که می‌تواند به حمایت دیگران تکیه کند به‌طور بالقوه در هنگام روبه‌رویی با فشارها اعتماد به نفس‌اش هم بالا می‌رود.

(Halbesleben & Buckley, ۲۰۰۴, pp: ۷۲-۸۷۱)

حمایت اجتماعی یک اثر تعدیل‌کننده نیز بر روی استرس و فرسودگی شغلی دارد؛ تحقیقات اتریون حاکی از این است که اثر استرس بر روی فرسودگی شغلی بوسیله حمایت اجتماعی تعدیل می‌شود اما مردان و زنان از منابع مختلف حمایتی استفاده می‌کنند. (Srinivas, ۲۰۰۱, pp: ۳-۷) استرس شغلی مردان بوسیله یک رابطه حمایت‌کننده در محیط کارشان تعدیل می‌شود و استرس شغلی زنان بوسیله منابع حمایت خانوادگی. به‌وجود آمدن منابع حمایت در حقیقت یک جریان تبادل اجتماعی است که نیازمند انرژی است و در محدوده علاقه اصلی زندگی سرمایه‌گذاری می‌شود. مردان و زنان در جهت‌گیری نسبت به زندگی و حرفه در فرآیند اجتماعی شدن نقش جنسیتی متفاوتی دارند. مردان آموزش داده می‌شوند تا پرخاش‌گر، قوی، معقول، بی‌پروا، رقابت‌جو، مستقل و منطقی باشند. این روحیات همراه با انتظارات اجتماعی که مردان باید تأمین‌کننده نیازهای خانواده باشند باعث می‌شود که کار به‌عنوان یک علاقه مرکزی در زندگی‌شان باشد و برعکس زنان در جریان اجتماعی شدن خجالتی، مهربان، تمیز، لطیف، سازش‌گر، عاطفی، مشارکت‌جو و وابسته بار می‌آیند و از آنها انتظار دارند خانواده را به‌عنوان یک مرکز علاقه قرار دهند، بنابراین زنان در گرفتاری‌های شغلی گرایش دارند درگیری خود را به ساعات کار محدود کنند. (Yang & Farn, ۲۰۰۵, pp: ۹۲۲-۹۲۳)

۲/۸/۲- عوامل سازمانی

بیشترین عواملی که در تحقیقات به آن اشاره شده است شامل تعارض نقش^۱، ابهام نقش^۲، تراکم نقش^۳ و انتظارات شغلی، (Colangelo, ۲۰۰۴, P: ۱۶) میزان حقوق، حمایت سرپرست و همکاران، گرانباری کار، فرصت‌های ارتقاء و پیشرفت، (Zlotnik, et al., ۲۰۰۵, p: ۲) انبوه کارهای کاغذی، انتظارات عمومی منفی، (Regehr, et al., ۲۰۰۴, p: ۴۶) امنیت شغلی، تغییرات سازمانی (خصوصی‌سازی، کوچک‌سازی، به‌خدمت‌خاتمه دادن، کاهش شیفت‌های استراحت، مشاغل موقتی و گاه و بیگاه، نوآوری‌های تکنولوژیکی) (Martino, ۲۰۰۳, p: ۲۲) ساختار سازمانی (مانند پیچیدگی و تمرکز) و اختیار تصمیم‌گیری است. (Vandenberg, et al., ۲۰۰۶, p: ۴۹۳)

۲/۸/۲/۱- تعارض نقش

^۱. Role conflict

^۲. Role ambiguity

^۳. Role Overload

تعارض نقش زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌ها یا درخواست‌های متناقض و نامربوط بر روی افراد اعمال شود. برای مثال زمانی فرد دچار این وضعیت می‌شود که به او دستوراتی خارج از قلمرو و مسوولیت حرفه‌ای او داده می‌شود و یا هنگامی که ارزش‌های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان در تضاد باشد. شخصی که مسوولیت‌های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می‌شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

۲/۸/۲/۲ - ابهام نقش

اصطلاح ابهام نقش به روشن و مشخص نبودن اهداف، مسوولیت‌ها و محدودیت‌ها اطلاق شده و به عواملی مثل پیچیدگی تکالیف، تکنولوژی و تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط می‌باشد، به بیان دیگر ابهام نقش موقعی رخ می‌دهد که انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد نامشخص باشد و ممکن است به خاطر عدم درک انتظار، عدم آشنایی با نحوه انجام کار و یا عدم اطلاع از نتایج آن باشد بنابراین زمانی که کارکنان نمی‌توانند به پیش بینی در شغل خود بپردازند، دچار ابهام می‌شوند. بعضی از افراد، از انتظاری که از آن‌ها می‌رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می‌دانند که از آنها انتظار می‌رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد.

۲/۸/۲/۳ - ازدیاد نقش (تراکم کاری)

تراکم کاری شامل مؤلفه‌های کمی و کیفی است. مؤلفه کمی تراکم کاری، شامل درخواست‌های بیش از حد است که زمان کمی برای رسیدگی به آنها وجود دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغل مربوط می‌شود. بعضی افراد نمی‌توانند به پیشنهاد کاری و مسوولیت‌های فراوان و بیش از حدی که به آن‌ها می‌شود نه بگویند و در نتیجه، مسوولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. نتایج تحقیقات فوگارتی و تیموتی^۱ نیز حاکی از آن است که ابهام نقش، مغایرت نقش، کار زیاد و هدف عملکرد از عوامل مهم و زمینه‌ساز احتمال بروز

فرسودگی شغلی می‌باشد. (Timothy & Fogarty, ۲۰۰۰, p: ۳۱)

۲/۸/۲/۴ - انتظارات شغلی

بسیاری از محققان بر این باورند که هم‌تا بودن انتظار شغلی اولیه و تجارب شغلی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان را نسبت به شغل شان تعیین می‌کند. مباحث نظری فرسودگی شغلی تأکید می‌کند که تطابق انتظارات و واقعیت، یک عامل عمده در تجربه فشار روانی است. در این رابطه دو نوع انتظار را می‌توان بیان کرد؛ یکی انتظار پیشرفت و دیگری انتظار سازمانی است. انتظار پیشرفت به آنچه فرد قادر خواهد بود عمل کند و انجام دهد مربوط است و انتظار سازمانی به ماهیت شغل و سیستم‌هایی که فرد درون آن به عنوان یک شاغل عمل می‌کند مربوط است. وقتی فرد احساس می‌کند تلاش‌های او در کاری بی‌فایده و غیر اثر بخش است، یا این احساس را پیدا می‌کند که این نوع تلاش‌ها مورد توجه و قدردانی دیگران قرار نمی‌گیرد، ممکن است آمادگی لازم را برای ابتلا به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند، وقتی فرد تحت چنین شرایطی قرار می‌گیرد، احساس می‌کند

^۱. Fogarty & Timothy

پیشرفت شخصی او قابل توجه نمی باشد. علاوه بر این فرصت‌های اندک برای ارتقاء، وجود قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، این احساس را در فرد ایجاد می کند که در دام یک نظام غیرمنصف افتاده و همین باعث می شود نسبت به شغل خود نقطه نظرهای منفی پیدا کند. وقتی فرد احساس می کند تلاش‌های او در کار بی فایده است، یا این احساس را پیدا کند که تلاش‌های او مورد توجه قرار نمی گیرد ممکن است آمادگی لازم را جهت ابتلا به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند.

از دیگر عوامل شغلی نیز می توان فشار کاری بیش از حد، عدم کنترل، کار در محیط بدون حمایت، محدودیت فرصت‌های شغلی جهت ارتقاء، ابهام در نقش، شیفت کاری در گردش و در نهایت مشاغل تکراری^۱ را بعنوان استرس‌های شغلی که موجب بروز فرسودگی شغلی می گردند، نام برد. (پیامی بوساری، ۱۳۷۴، ص ۳۴) و همکارش نیز در سال ۱۹۸۴ تضاد ارزش‌ها، استقلال کم در کار، فقدان چالش در شغل، کار در بخش دولتی با حقوق کم، تلقین، سابقه کار کم، آموزش کم را به فهرست عوامل موثر در فرسودگی شغلی افزودند. (Babcock, ۲۰۰۳, p: ۷) عامل مهم دیگر، سبک مدیریت و رهبری سرپرست واحد محل کار است. در مواردی که توجه نسبت به رفاه افراد و برقراری روابط دوستانه با آنان در مدیریت یک سازمان ضعیف است، درصد بیشتری از کارکنان آن گرفتار فرسودگی شغلی می شوند. (Nyberg, et al., ۲۰۰۵, p: ۲۴)

از دلایل دیگر می توان به موارد زیر اشاره کرد: ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان، عدم مداخله مدیریت سازمان در امور کارکنان (رفاهی، درمانی، تفریحی)، هماهنگ نبودن میزان کار با پرداخت حقوق و مزایا. رابینسون (۱۹۹۱) اظهار می دارد: محیط کار و استرس‌های ناشی از آن در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر هستند؛ مشاغل پرمسئولیت، فشار کاری و عدم حمایت مسوولان از عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی هستند. کایلی (۱۹۸۹) عوامل ساختاری شامل فقدان نیرو، موقعیت، بازخور، برنامه کاری نامنظم، فشار زیاد و شلوغی محیط کار را با عنوان عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی نام می برد. (Borritz, ۲۰۰۵, p: ۶-۲۶) البته فشار کار می تواند یکی از عوامل تعیین کننده بروز شکایات ناشی از فرسودگی شغلی باشد اما این بدان معنا نیست که هر کس فشار کاری را تجربه نماید دچار فرسودگی شغلی خواهد شد بلکه این بدان معناست که فشار کار شرط لازم برای فرسودگی شغلی است، اما شرط کافی نیست. (Kobasa, ۲۰۰۳, p: ۱۴۳) گیلمور و دانسون معتقدند کمبود درآمد باعث می شود که افراد، سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه نمایند و احتمال خطر بروز فرسودگی شغلی در میان آنان افزایش یابد. آنها همچنین بر این عقیده‌اند که یکی از علت‌های اصلی رواج بیشتر فرسودگی شغلی در بین معلمان، سطح پایین تر حقوق معلمان در مقایسه با سایر گروه‌های شغلی می باشد. (Gillmore, et al., ۱۹۹۷, p: ۵۴۳) عده‌ای دیگر از محققین نیز حمایت‌های سازمانی و سیستم مدیریتی را در نظر گرفته‌اند در حالی که برخی دیگر به فرصت‌های ارتقاء شغلی و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی تأکید دارند. نظریه پردازان پیرو مکتب رفتارگرایی نیز به تقویت مشروط اشاره دارند و پیامدهای رفتاری و موقعیتی را در نظر می گیرند. (Tomey, et al., ۲۰۰۱, p: ۱۷۹)

۲/۸/۳- عوامل محیطی

تغییرات زندگی نیز ممکن است به عنوان عامل مساعدی برای آسیب‌پذیری فرد در برابر فرسودگی شغلی عمل نماید. ارتباطات پیوسته زیادی میان تعداد و انواع تغییراتی که در زندگی افراد رخ می دهد با شیوع برخی از بیماری‌ها یا اختلالات در طول سال به

۱. Routinization

۲. Chess

اثبات رسیده است. هر دو جنبه وقایع خوشایند (مانند ازدواج) و وقایع ناگوار (مانند مرگ یا جدایی) ممکن است تنش‌زا باشد. بنابراین افرادی که دگرگونی‌های مهمی در زندگی‌شان رخ می‌دهد بویژه ممکن است که استعداد آسیب‌پذیری بیشتری در برابر فرسودگی شغلی داشته باشند. (جنرپور، ۱۳۷۶، ص ۶۶)

۲/ - علایم و شاخص‌های فرسودگی شغلی

خستگی جسمی و روانی از علایم شناخته شده فرسودگی شغلی می‌باشد. (Rocca & Kostanski, ۲۰۰۱, p:۶) فرسودگی شغلی هم علایم جسمانی و هم علایم روان‌شناختی و رفتاری دارد. برای مثال؛ شخصی که پیش از فرسودگی عادت داشت زیاد صحبت کند در صورت دچار شدن به فرسودگی برای مدت زیادی ساکت می‌ماند. اگر او در گذشته در نشست‌ها و جلسات مؤسسه شرکت می‌کرد حالا گوشه‌ای می‌نشیند و به‌هیچ وجه نظر نمی‌دهد. اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی است. افرادی که از این عارضه رنج می‌برند دچار کاهش انرژی و احساس خستگی شدید می‌گردند. بعلاوه این افراد برخی از نشانه‌های فشار بدنی نظیر سردرد، تهوع، کم‌خوابی، و تغییراتی در عادات غذایی را بطور فراوان گزارش می‌دهند. همچنین افراد مبتلا به این عارضه، فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می‌کنند. افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارآیی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی نشان دهنده‌ی فرسودگی‌های نگرشی هستند و در نهایت اینکه اغلب مبتلایان، احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصی را گزارش می‌دهند که ممکن است به

جستجوی مشاغل و نقش‌های اداری و اجرایی جدید بپردازند. (Maslach, ۲۰۰۲, p:۴۹)

می‌توان شاخص‌های فرسودگی شغلی را به پنج گروه دسته بندی نمود: (Potter, ۱۹۹۹, p:۷)

۲/۹/۱ - شاخص‌های هیجانی:

بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی و ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران. همچنین احساس ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه، افزایش حالت‌های عاطفی منفی مثل (عصبانیت، بی‌قراری و تحریک‌پذیری) و کاهش حالت‌های عاطفی مثبت مثل (صمیمیت، با ملاحظه بودن، فروتنی و ادب)

۲/۹/۲ - شاخص‌های نگرشی:

بی‌حوصلگی، بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود و حس قدرت‌تأم سوءظن درباره اینکه قدر او را نمی‌دانند، نارضایتی و نگرش منفی نسبت به خود، شغل و در کل نسبت به زندگی و احساس گناه و هراس از آینده.

۲/۹/۳ - شاخص‌های روان‌تنی:

احساس خستگی و کوفتگی، بی‌قراری، هذیان‌گویی^۱، افزایش آسیب‌پذیری نسبت به بیماری‌ها، ابتلا به درد‌های عضلانی، انواع سردرد‌های مزمن، بی‌نظمی در عادت ماهانه در زنان، تغییر در عادات برای خوابیدن (کم‌خوابی)، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر، خستگی مزمن، ضعف، سردردهای، تنش عضلانی و کمر درد

۲/۹/۴- شاخص های رفتاری:

می توان تحریک پذیری و پرخاش گری، کناره گیری از دیگران، کاهش انرژی و توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان، همکاران، همسر و فرزندان را نام برد.

۲/۹/۵- شاخص های سازمانی:

کاهش رسیدگی به خواسته های مراجعین و استفاده کنندگان از خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلاف کاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار نیز نقشی چشم گیر در رفتار این افراد دارد. فرسودگی شغلی ممکن است فرد را به تغییر کار یا کناره گیری از آن وادارد. بنابراین با شناخت جنبه های گوناگون عارضه های فرسودگی شغلی، شناخت علل آن نیز از اولویت ویژه ای برای درمان برخوردار است. جدول شماره (۷) انواع علایم، نشانه ها و شاخص های فرسودگی شغلی را نشان می دهد.

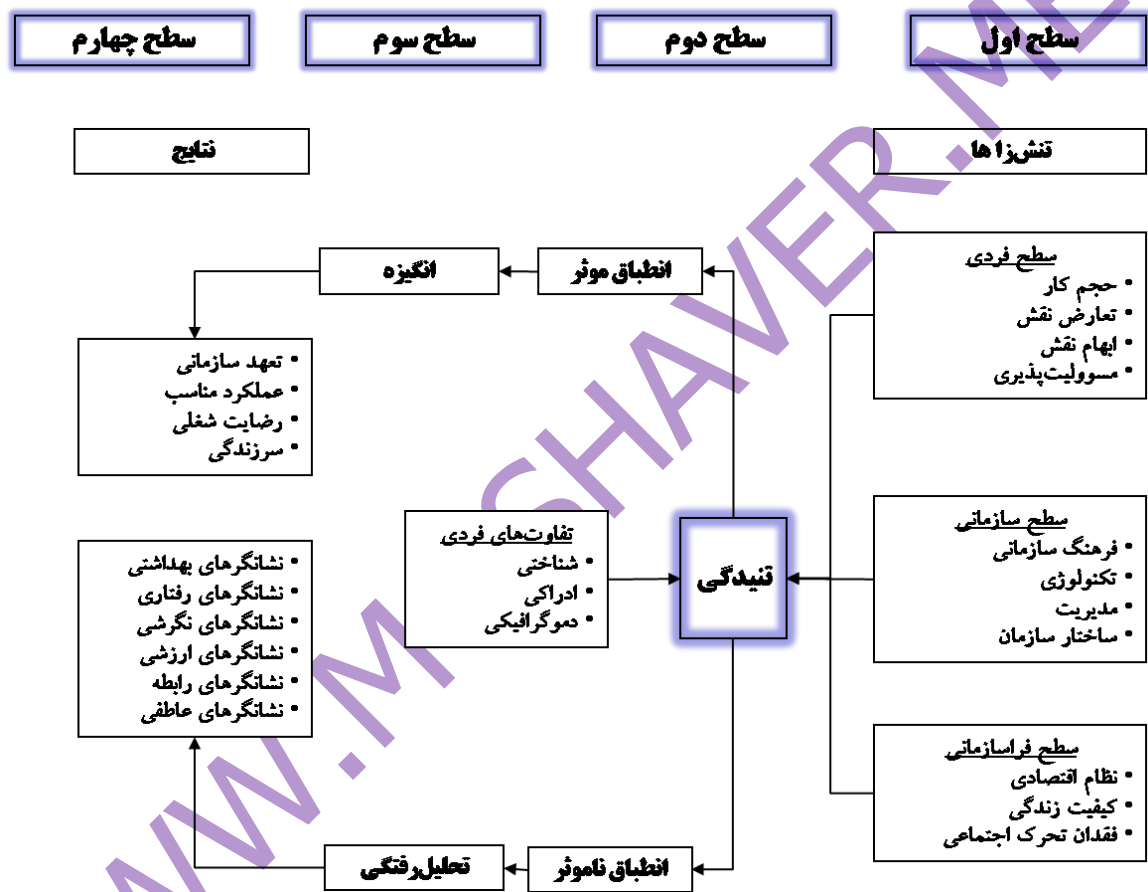
جدول شماره ۷: نشانه‌های شخصی فرسودگی شغلی کارکنان

نشانه‌های ارزشی	نشانه‌های عاطفی	نشانه‌های رابطه	نشانه‌های نگرشی	نشانه‌های رفتاری	نشانه‌های بهداشتی
- تغییرات ناگهانی و یا تدریجی در ارزش‌ها و باورها	- دلسردی عاطفی	- انزوا یا اختلاط بیش از حد با دیگران	- بزرگنمایی	- عدم رضایت شغلی	- فرسودگی شدید جسمانی و روانی
- تغییرات پی‌درپی در ارزش‌ها و باورها	- سوءظن	- پاسخگویی به ارباب رجوع به شیوه ماشینی	- بی‌حوصلگی	- کاهش عملکرد	- سرماخوردگی‌های پی‌درپی
	- افسردگی	- نشان دادن خشم و بی‌اعتمادی بیش از حد	- عیبجویی	- غیبت و تأخیرات مکرر	- سردردها
	- پوچی، ناامیدی	- افزایش ستیزه‌های فردی و اجتماعی با سایر کارکنان	- تنگ خلقی و بدمشربی نسبت به ارباب رجوع	- ترک کار	- بی‌خوابی
	- ازدست دادن کنترل عاطفی	- افزایش مشکلات خانوادگی و زناشویی و سایر مناسبات بین فردی خارج از محیط کار	- بی‌اعتمادی به مدیریت، سرپرستان، همکاران	- مصرف زیاد چای و قهوه و دخانیات	- کابوس
	- مظلوم‌نمایی	- انزوای اجتماعی	- نگرش افراطی انتقادجویانه نسبت به سازمان و یا همکاران	- مصرف داروهایی که نیاز به تجویز پزشک ندارد	- خواب زیاد
	- ترس از دیوانگی	- درگیری بیش از حد با ارباب رجوع، استفاده از ارباب رجوع برای برآوردن نیازهای شخصی	- اظهار ناامیدی، عجز و زبونی و پوچی	- رفتار پزیشک ندارد	- زخم‌ها و اختلالات گوارشی
	- افزایش میزان خواب روزانه		- تقدیرگرایی	- مصرف داروهای روان‌گردان	- ازدست دادن ناگهانی وزن
	- بی‌تفاوتی		- احساس تنفر از شغل	- رفتار تهورآمیز: سوانح رانندگی، سرگرمی‌های پرخطر،	- ناراحتی قلبی (CHD)
	- توهم و وسواس		- ناچیز شمردن شغل و پاداش دریافتی	- بی‌حوصلگی	- دیابت
	- احساس دایم گرفتاری		- احساس عدم توانایی نسبت به انتظارات	- تغییر ناگهانی در برنامه کار و رفتار	- فشار خون
	- حرکات عصبی		- احساس شکست و عدم توفیق در کار	- تغییر ناگهانی در برنامه کار و رفتار	- آسم
	- ترس‌های ناشناخته			- افزایش تمایل به خشونت	- دردهای عضلانی خصوصاً در ناحیه سر و گردن
	- ناتوانی در تمرکز			- رفتار پرخاشجویانه	
	- خشمناکی			- پرخوری و کم‌خوری	
	- تنش			- فعالیت بیش از حد	
	- فراموشی			- صحبت با خود	

نشانه‌های ارزشی	نشانه‌های عاطفی	نشانه‌های رابطه	نشانه‌های نگرشی	نشانه‌های رفتاری	نشانه‌های بهداشتی
	- ناتوانی در تصمیم‌گیری		- احساس کار زیاد و فقدان زمان لازم		

به طور کلی هر گاه فرد در شغل خود تحت تأثیر شرایط استرس زا قرار گیرد، ممکن است دو گونه پاسخ به چنین شرایطی بدهد. نخست آنکه با عوامل تنش زا کنار آید و خود را با آنها منطبق سازد. در این حالت استرس یا تنش موجود موجب ایجاد انگیزش شده و به دنبال آن رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کارایی بیشتر در فرد بوجود می آید. در واقع این میزان از تنش، کارکردی^۱ و مثبت محسوب می شود حال دیگر این است که فرد نتواند خود را با عوامل تنش زا منطبق کند و یا انطباق مؤثری به وجود نیاید که بیان گر تنش منفی یا غیر کارکردی^۲ است.

شکل شماره ۱۴: چارچوب پنداشتی فرسودگی شغلی



منبع: کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵

۲/۱۰- سنجش و اندازه گیری فرسودگی شغلی

با شناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون سازمانی و نیز ویژگی های شخصیتی فرد، می توان تشخیص داد که آیا وی مبتلا به فرسودگی شغلی است یا خیر؟ افزون بر این با شناخت این عوامل می توان میزان یا شدت این اختلال را نیز تعیین کرد. (کمالی، ۱۳۸۶) برای اندازه گیری فرسودگی شغلی بر اساس رویکرد های موجود، ابزارهای گوناگون و متنوعی برای سنجش فرسودگی

^۱. Functional

^۲. Disfunctional

شغلی تهیه شده است که با توجه به وضعیت اعتبار و روایی آزمون‌ها در این زمینه و همچنین بومی سازی آن‌ها در کشور، به دو مورد اشاره می‌شود.

۲/۱۰/۱- پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلج^۱

این پرسش نامه که رایج ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی می باشد، در سال ۱۹۸۱ توسط مسلج و همکاران بر اساس نظریه سه بعدی؛ خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی، برای سنجش افراد مبتلا به این عارضه تهیه شده و دارای ۲۲ ماده است که پاسخ دهنده تعداد وقوع علائم با میزان شدت آن را در پاسخ نامه مشخص می کند و نتایج آن پس از نمره گذاری در هر یک از ۳ حیطه فوق الذکر مورد تفسیر واقع می شود. آزمودنی‌ها برای پاسخ گویی به هریک از مواد پرسش نامه از دو نوع دستورالعمل پیروی می کنند؛ از یک سو فراوانی دفعاتی که احساس فرسودگی شغلی را در جنبه های سه گانه تجربه کرده اند و از سوی دیگر، میزان شدتی را که در مورد هر یک از ماده های فرسودگی احساس کرده اند مشخص می کنند. در این پرسش نامه ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ ماده به مسخ شخصیت و ۸ ماده به انجام وظیفه شخصی می پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از (صفر) هرگز تا (۶) هر روز و شدت آنها با نمراتی از (صفر) هرگز تا (۷) خیلی زیاد سنجیده می شود. هرچه زیرنمره خستگی هیجانی و مسخ شخصیت بیشتر و زیرنمره کفایت شخصی کمتر باشد، منعکس کننده فرسودگی شغلی بیشتر است. زیرنمره های به دست آمده در هر یک از سه جنبه فراوانی و شدت، بر اساس نمره مرجع، در دسته خفیف، متوسط یا شدید قرار می گیرد. در واقع مجموع نمرات مربوط به گزاره های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه میشود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیان گر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیان گر سطح بالا و در بعد کفایت شخصی نمرات ۳۱ یا کمتر بیان گر سطح پایین میباشد در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا مسخ شخصیت بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق میکند. مسلج و جکسون پیشنهاد می کنند که بهتر است از روش فراوانی استفاده شود. آنها اعتبار درونی زیرمقیاس های خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و فقدان تحقق شخصی را به ترتیب ۰/۹، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ گزارش کرده اند. (حکیم شوشتري و ديگران؛ ۱۳۸۳، ص ۶۹)؛ (سلیمانی و ديگران؛ ۱۳۸۴، ص ۳۷)؛ (محمدی، ۱۳۸۵، ص ۷۰)

۲/۱۰/۲- پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد^۲

این پرسش نامه که توسط دیوید گلدارد برای سنجش فرسودگی شغلی درمان گران ساخته شده است، در بر گیرنده ۴۰ سؤال می باشد، به گونه ای که هر سؤال وضعیتی را توصیف می کند و پاسخ گو در یک طیف هفت درجه ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف به آن پاسخ می دهد و در نهایت بر اساس مجموع نمرات در طبقه بندی موجود از نظر میزان فرسودگی شغلی، نتایج به دست آمده تفسیر می شود. اعتبار و روایی این پرسش نامه مطالعه شده و استفاده از آن با اعتبار و روایی بالا مورد تأیید قرار گرفته

^۱. Maslach Burnout Inventory (MBI)

^۲. Goldard Burnout Inventory (GBI)

است. طبقه بندی نمرات فرسودگی شغلی گلدارد به این قرار می باشد که نمرات (۸۰-۴۰) میزان فرسودگی شغلی در حد خیلی کم، (۱۲۰-۸۱) در حد کم، (۲۰۰-۱۲۱) در حد زیاد و (۲۸۰-۲۰۱) در حد خیلی زیاد می باشد. (عزیزنژاد و حسینی؛ ۱۳۸۳، ص ۶۵) این پرسش نامه در مطالعات زیادی به کار گرفته و پایایی آن تأیید شده است. به عنوان مثال در بررسی فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل پایایی آن ۰/۸۶ (همان، ص ۶۵) و در بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های سنندج در سال ۱۳۸۰ پایایی آن ۰/۷۳ (اسفندیاری، ۱۳۸۰، صص ۳۴-۳۱) و در بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان در یک نمونه ی ۳۰ نفری ۰/۹۵ (عابدی و دیگران، ۱۳۸۲، صص ۳۸-۲۳) بیان شده است.

۲/۱۱- پیامدها، آثار و تبعات فرسودگی شغلی

کارکنان فرسوده، افرادی هستند که همه علائق و احساسات و هیجانات را در مورد افرادی که با آنها در تماس اند از دست می دهند و چه بسا به گونه ای با آنها برخورد می کنند که حاکی از عدم علاقه می باشد. این افراد بیشتر از سایر همکاران خود غیبت یا تأخیر دارند، معمولاً بطور قابل ملاحظه ای فاقد آرمان های خاص هستند، سرسختی از خود نشان می دهند، انجام موفقیت آمیز فعالیت ها بطور چشم گیری در آنها کاهش می یابد و ممکن است گام هایی در جهت ترک حرفه خود بردارند. (Grunfeld, et al., ۱۹۶۹-۱۶۶ pp: ۲۰۰۰) در یک تقسیم بندی کلی می توان پیامدهای فرسودگی شغلی را در دو حوزه ی فردی و سازمانی مورد توجه قرار داد.

۲/۱۱/۱- پیامدهای فرسودگی شغلی در حوزه فردی

فرسودگی شغلی، ابراز واکنش های منفی نسبت به دیگران و احساس پوچی را به دنبال دارد. (Maslach & Jackson, ۱۹۸۱, p: ۹۹) همچنین فرسودگی شغلی پیامدهای فردی زیر را به همراه دارد:

۱- کاهش نیروی ذخیره شده در بدن فرد

۲- پایین آمدن سطح مقاومت فرد نسبت به بیماری

۳- افزایش نارضایتی و بدبینی

۴- سوء مصرف مواد و داروها و خوددرمانی برای کاستن تنش ها (Felton, ۱۹۹۸, pp: ۲۳۷-۲۵۰)

یافته های تحقیقات موازی با فرسودگی شغلی آشکار ساخته اند که میان فرسودگی شغلی و شیوه های گوناگون سوء مصرف مواد، ارتباط وجود دارد. در مورد ارتباط فرسودگی شغلی و بهداشت روانی فرض متداول این است که فرسودگی شغلی باعث برخی عملکردهای نامناسب روانی می شود بدین معنا که اثرات منفی عواملی از قبیل اضطراب، افسردگی و کاهش عزت نفس را تشدید می نماید و به طور غیرمستقیم بر بهداشت روانی تأثیر می گذارد. عوامل زمینه ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و در عین حال خاص زمینه های کاری است. (Gillmore, ۱۹۹۲, p: ۵۴۳)

۲/۱۱/۲- پیامدهای فرسودگی شغلی در حوزه سازمانی

کارل وایت فرسودگی شغلی را به عنوان ساختاری تعریف می کند که باعث کاهش قابل ملاحظه ای در کیفیت و کمیت کار انجام شده می شود. (Shirom, et al., ۲۰۰۴, p: ۹) عملکرد شغلی حاصل از فرسودگی شغلی به شیوه های گوناگونی از قبیل غیبت، تصمیم به کناره گیری از کار و تغییر عملی کار مشاهده می شود. اما فرسودگی شغلی در مورد افرادی که در شغل خود باقی می مانند موجب کاهش تولید و اثربخشی در کار می گردد در نتیجه، فرسودگی شغلی با کاهش رضایت شغلی و تعهد نسبت به کار یا سازمان مرتبط است. افرادی که دچار فرسودگی شغلی می شوند، می توانند اثر منفی روی همکاران خود بگذارند، بنابراین فرسودگی شغلی می تواند از طریق تعاملات غیررسمی موجود در محیط کار حالت مسری و دایمی به خود بگیرد. همچنین شواهدی وجود دارد که نشان می دهد فرسودگی شغلی تأثیر منفی روی زندگی خانوادگی افراد دارد. (Tomey, et al., ۲۰۰۱, p: ۱۷۹)

در ارتباط با تأثیرات مهم نادیده انگاشتن بهداشت حرفه ای بر سلامت روانی، تردیدی وجود ندارد و تحقیقات وسیعی این موضوع را تأیید کرده اند؛ به عنوان مثال در تحقیقی که اورنگی با هدف بررسی استرس شغلی و ارتباط آن با سلامت روان ۳۹۷ نفر از پرسنل بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز انجام داده، به این نتیجه رسیده است که میزان استرس شغلی با سلامت روان کادر اداری و درمانی این بیمارستان ها ارتباط دارد. همچنین مشخص شد که پرسنل درمانی این بیمارستان ها نسبت به کادر اداری از سلامت روان کم تری برخوردارند. (اورنگی و دیگران، ۱۳۷۹، صص ۶۲-۵۵) از بین کارکنان خدمات بهداشتی، منزلت حرفه ای و اجتماعی پرستاران نسبت به سایر گروه ها، در معرض تنش قابل ملاحظه ای قرار دارد. فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. (McGrath, ۲۰۰۳, pp: ۵۵۵-۵۶۵)

۲/۱۲- راه کارهای پیشگیری و مقابله با فرسودگی شغلی

۲/۱۲/۱ پیشگیری از فرسودگی شغلی

مدیریت پیشرو و مترقی نقش مؤثری در اقدامات پیش گیرانه از قبیل: تلاش برای کاهش فشار روانی مزمن مرتبط با کار، بوژه کار اضافی کارکنان، آموزش برنامه ای طراحی شده، تکنیک های مقابله با فشار روانی و تهیه امکانات رفاهی در محل کار دارد. البته قبل از هر چیز خود کارکنان باید مراقب سلامتی خود باشند و برای جلوگیری از ابتلا به فرسودگی شغلی به توصیه های زیر عمل کنند: (Burke & Richardson, ۲۰۰۰, pp: ۳۲۷-۳۶۸)

۱. تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی، خوش بینی و استفاده از خودگویی های مثبت نسبت به خود و دیگران.
۲. شناسایی محدودیت ها و پرهیز کردن از انجام کارهایی که توان ذهنی و جسمی لازم برای آنها را نداریم.
۳. پرداختن به تفریحات و سرگرمی های سالم از قبیل شعر همراه با موسیقی، مسافرت، پیاده روی، استخر، کوه نوردی، شرکت در جشنواره ها.
۴. توجه جدی به رفاه جسمی و روانی از قبیل تغذیه مناسب، ورزش و استراحت.
۵. توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران.
۶. شناخت و قبول توانایی ها و ناتوانی های خود. (پذیرش خود)

۷. پذیرش واقعیت ها و رهاکردن آرمان و آرزوهای ناممکن.
۸. توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران.
۹. اتکای به نفس و عدم انتظار زیاد از تأییدهای بیرونی.
۱۰. ترک کردن محیطی که کار کردن در آن را دوست نداریم.
۱۱. باز بودن و انعطاف پذیری در پذیرش دیدگاه های دیگران.
۱۲. پرورش حس شوخ طبعی و خندیدن.
۱۳. رها کردن کارها در صورتی که احساس فرسودگی می کنیم.
۱۴. شناسایی علایم اولیه فرسودگی شغلی و انجام دادن سریع عملیات جبرانی و ترمیمی.
۱۵. در صورت حل نشدن مشکل، استفاده از خدمات روان شناسی و مشاوره تخصصی.

همچنین به مدیران علاقه مند به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود پیشنهاد می شود برای پیشگیری از فرسودگی ناشی از کار به این راه کارها عمل نمایند: (کمالی، ۱۳۸۶)

۱. افراد را به کاری بگمارید که نه تنها به آن علاقه مند باشند بلکه از ویژگی های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. زیرا چنانچه مناسب ترین فرد برای تصدی مسوولیت های یک شغل انتخاب شود، احتمال وارد آمدن تنش های روانی به او کمتر است، بنابراین احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد. برای دستیابی به این هدف، بهترین راه آن است که از روش های علمی آزمایش و انتخاب استفاده و در صورت نیاز از همکاری متخصص روان شناسی بهره گرفته شود.
۲. برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره های آموزشی مناسب تشکیل دهید و مراقب باشید که برنامه ریزی طراحی و اجرای چنین دوره هایی براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شغل شرکت کنندگان در دوره آموزشی انجام گیرد.
۳. امکاناتی را فراهم آورید که مهارت های افراد بسته به موضوع مسوولیت کاری آنها، افزایش یابد. زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشد، فشار روانی زیادی را تحمل می کند.
۴. شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانید و امکاناتی را فراهم آورید که افراد در معرض خطر و محرک های تنش زای اضافی قرار نگیرند. به عنوان نمونه دچار سانحه و حادثه نشوند.
۵. شبکه های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشید به گونه ای که کیفیت و کمیت ارتباط ها در سازمان، در بهترین وضع خود باشند و اطمینان حاصل کنید که افراد می توانند نظرات و شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه ای منطقی ارایه دهند. در نهایت مدیران می توانند با رفتار سنجیده خود به کارمندان بیاموزند چگونه بدون ترس و نگرانی با سرپرست یا مدیر خود وارد گفتگو شوند.

۲/۱۲/۲- درمان فرسودگی شغلی و بهبود وضعیت کارکنان

شناخت عوامل و عناصر مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی این سوال را همواره در فراروی مدیران قرار می دهد که «هنگامی که فرد دچار عارضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از این وضع بیماری زا وجود دارد؟» خوشبختانه پاسخ این سوال مثبت است و شواهد و یافته های جدید علمی بیان گر این واقعیت است که امکان بهبود و بازگشت سلامتی برای این فرد وجود دارد. زیرا با ارایه کمک های مناسب فرد می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد. اگر از میزان فشارهای روانی وارد بر افراد کاسته شود، اگر افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران، دوستان و

آشنایان قرار گیرند، اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند، حداقل بعضی از آنان نگرش های مثبتی نسبت به کار خود پیدا می کنند و بازدهی آنها در کار مانند سابق می شود. البته باید در نظر داشت که این نوع ترمیم یا کسب توان مجدد در شرایطی حاصل می شود که فرد به خود کمک کند و با به کارگیری راهبردهای درست، خود را از دام فرسودگی شغلی رها سازد. در این رابطه رویکردهای مقابله با فرسودگی شغلی دو دسته اند: برنامه های تغییر کارکنان و برنامه های تغییر سازمان. برنامه هایی که در جستجوی تغییر افراد هستند، هم در تحقیقات و هم در عمل، برجسته ترند شاید به دلیل این اعتقاد که فرسودگی شغلی ناشی از مسایل شخصی است و یا این فرض که تغییر افراد آسان تر از تغییر سازمان است. این برنامه ها عموماً منجر به کاهش تحلیل عاطفی می گردند اما به ندرت تأثیری روی مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی دارند درحالی که چنین تصور می شود که کاهش تحلیل عاطفی باید به کاهش مسخ شخصیت و افزایش ادراکات از موفقیت شخصی منجر گردد. در نتیجه محققان برای کاهش فرسودگی شغلی به فکر تغییر محیط کاری کارکنان افتادند. (Halbesleben & Buckley, ۲۰۰۴, pp: ۸۶۹-۸۷۰)

۲/۱۲/۲/۱- تغییر کارکنان

با ارایه کمک مناسب، فرد می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد. اگر از فشارهای روانی وارده بر افراد کاسته شود و افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران و دوستان قرار گیرند و یا اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند، دست کم بعضی از آنان نگرش های مثبتی نسبت به کار خود پیدا می کنند و بهره وری آنان مانند سابق بهینه می شود. راهبردهای زیر از جمله اقداماتی است که فرد برای خود می تواند انجام دهد.

۱- ورزش

به رغم تحقیقات و تجربیات زیاد هنوز تأثیر ورزش در جلوگیری از سکنه قلبی یا مغزی به طور قطع معلوم نگردیده است. با وجود این، تحرک و فعالیت های جسمانی به فایق آمدن بر استرس و فرسودگی شغلی کمک مؤثری می کند. شاید علت اصلی کاهش استرس این باشد که ضمن چند ساعتی که فرد به ورزش مشغول است، فکر و ذهن او فارغ از مشکلات و گرفتاری هایی است که او را تحت فشار قرار داده اند. یکی از ورزش های مؤثر تمرینات ایروبیک است که هر هفته به مدت ۱ ساعت یا بیشتر باید انجام شود. (Amm, ۱۹۹۰, p: ۱۵)

۲- تأمین سلامتی جسمی و روانی

پژوهش گران به این نتیجه رسیده اند که فشارهای شغلی با بهداشت جسمی و روانی فرد ارتباط دارد. در این رابطه نوع تغذیه و استفاده مناسب از مواد غذایی مورد نیاز بدن، خواب کافی و تمرینات ورزشی می تواند بر بهداشت و سلامتی فرد مؤثر باشد. تنظیم برنامه غذایی مناسب با سن و ویژگی های جسمی و فعالیت های مدیر و کارمندان و همچنین پرهیز از غذاهای نامناسب به سلامتی جسمی کمک می کند. غذاهای تحریک کننده مانند قهوه، چای پررنگ، قند و نمک و کشیدن سیگار سبب بروز فشار می شود.

(میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۵)

۳- آرامیدن

به وسیله بایوفیدبک^۱ و یا متمرکز کردن فکر می‌توان فشار روانی را تخفیف داد و بر روی آن کنترل بیشتری پیدا کرد. گاهی اوقات افراد می‌توانند خود را در وضعی قرار دهند که فشار روانی و جسمی خود را کاهش دهند. (Friedman, ۲۰۰۰, p: ۶۰۵) برای مدت کوتاهی چشمان خود را بستن، روی زمین دراز کشیدن و شل کردن عضلات و به آهنگ ملایمی از موسیقی گوش دادن و متمرکز کردن فکر بر موضوعی مطبوع یا تجسم و اندیشیدن عمیق به صحنه‌ای خوش در ذهن، و نظایر آن بایوفیدبک نام دارد. بایوفیدبک روشی است، که به فرد می‌آموزد چگونه می‌توان وظایف غیرارادی بدن مانند ضربان قلب را ارادی و کنترل کرد. (Colangelo, ۲۰۰۴, P: ۱۹) ورزش‌های قدیمی چون یوگا، تمرکزهای روانی مانند مدی‌تی‌شن^۲ نیز می‌توانند به آرامش روانی و کاهش فشار منتهی شوند. (میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۶)

۲/۱۲/۲- تغییر سازمان

برخی از محققین در این زمینه عنوان نموده‌اند، عوامل منفی محیط کار در صورتی قابل تحمل خواهند بود که عوامل مثبت در کنار آنها وجود داشته باشند. به عبارت دیگر اصلاح روش‌های مدیریتی که منجر به ایجاد تغییرات مناسب در محیط کار شود، به نوبه خود می‌تواند میزان احساس فرسودگی شغلی کارکنان و همچنین عوارض ناشی از آن مانند تأخیر، غیبت‌های متوالی، استعفاء و ترک خدمت را کاهش دهد. (Maslach & Leiter, ۲۰۰۵, p: ۴۶) متغیرهایی را که در افزایش یا کاهش فرسودگی شغلی نقش ایفا می‌کنند عبارتند از:

۱- تغییر جو سازمان

مدیران ارشد و کارکنان عادی دریافته‌اند که لازمه پیشرفت در بسیاری از سازمان‌های امروزی تطبیق دادن کامل خود با اهداف و آرمان‌های سازمان، پذیرفتن بی‌چون و چرای قوانین و مقررات، اطاعت و اجرای فوری دستورهایست. فعالیت‌ها چنان سنگین شده و سرعتی به خود گرفته است که انجام وظایف، هفته‌ای هفت روز و هر روز ساعات طولانی کار در سازمان را ایجاد می‌کند. (Straughn, ۲۰۰۶, p: ۵) بنابراین تبدیل جو سازمانی منفی به جو مثبت یکی از روش‌های کاهش استرس است. تا آنجا که ممکن است باید بین افراد روابط دوستانه و همراه با اعتماد بوجود آورد. مدیران باید زمینه‌های پرهیز از تهدید، تهمت و عدم امنیت شغلی را فراهم سازند. سبک‌های مدیریتی خودکامه و استفاده از قدرت اجباری را باید به سبک‌های مشارکت‌جویانه و استفاده از قدرت هنجاری و خودکنترلی تبدیل کرد. بوجود آوردن جو باز که بارزترین ویژگی‌های آن ملاحظات انسانی، رفتار صادقانه، همکاری اعضای سازمان، صمیمیت و روحیه بالا در افراد می‌باشد، از اهم راه‌های کاهش استرس در سازمان است.

۲- سبک تصمیم‌گیری مدیر

وجود یا پیدایش استرس در سازمان با شیوه و سبک مدیریت و تصمیم‌گیری مدیر ارتباط دارد. اگر تصمیم‌گیری‌های مدیر، انفعالی است یا او ارتباط و وابستگی‌های متقابل اجزا و عناصر سازمانی با یکدیگر را در نظر نمی‌گیرد، تصمیمات او باعث اختلال در روابط معمول در سیستم می‌گردد که در نتیجه، به جای حل مسأله، او خود منشأ و سبب پیدایش یا افزایش تنش می‌گردد. حال اگر

۱. biofeed back

۲. Meditation

تصمیم‌گیری‌های او انفعالی یا با عجله و دست‌پاچگی نباشد، نتیجه معمولاً ایجاد آرامش در محیط کار و کاهش تنش است. در این حالت، مدیر در رویارویی با مسأله تنش‌زا، خونسردی خود را حفظ می‌کند، با متانت، تأمل، بی‌شتاب و با نظم و ترتیبی اصولی، اطلاعات لازم برای تصمیمی مناسب را جمع‌آوری می‌کند.

۳- کنترل مؤثر

به طور معمول در چارچوب قوانین و مقررات سازمانی، هر یک از کارکنان روش خاصی برای انجام دادن وظایف خود اتخاذ می‌کند که بعد از مدتی، عادت و روال عادی کار او می‌شود. مسؤولان سازمان باید سیستم هشدار دهنده‌ای را به وجود آورند که بتواند هر گونه تغییر در روش و رفتار عادی را که می‌تواند نشانه‌ای از بروز استرس در کارکنان باشد، سریع و به موقع کشف و از انتشار آن جلوگیری کنند.

۴- افزایش پشتیبانی اجتماعی

پشتیبانی اجتماعی بر این فرض استوار است که اگر افراد و گروه‌ها، مخصوصاً در زمان‌های حساس و بحرانی مورد حمایت افراد دیگر یا جامعه قرار گیرند، از فشارهای روانی آنها کاسته می‌شود. دلداری و دلگرمی دادن دوستان و مدیران به کارکنان در موقعیت‌های ناخوشایند و همراه با عدم موفقیت از تنش و فشار روانی آنها می‌کاهد. (میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۴)

۵- مشارکت دادن در امور

یکی از نیازهای اساسی انسان تسلط بر محیط و شرایط کار است. چنانچه فرد احساس کند که وقایع از کنترل او خارج است، احساس بیچارگی و درماندگی می‌کند. مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و امور سازمانی سبب احساس ارزش، احترام و تسلط بر محیط می‌شود و از فشارهای احتمالی به فرد می‌کاهد. به همین دلیل، دیویس یکی از راه‌های کاهش فشار را تقسیم کار و مشارکت افراد در کارها می‌داند. تحقیقات نیز نشان می‌دهد که مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها عامل تعیین‌کننده‌ای در کاهش فشارهای شغلی است. (همان، ص ۶۶)

۶- افزایش روحیه کارکنان

در این زمینه عوامل زیر باتوجه به فرهنگ ملی و مذهبی موجود در کشورمان، پیشنهاد می‌شود:

الف- ارایه خدمات فرهنگی از قبیل اهدای بلیط سینما، تأثر و موسیقی در مناسبت‌های مختلف.

ب- ایجاد کتابخانه و نوارخانه مجهز و به‌روز.

ج- برگزاری مسافرت‌ها و اردوهای سیاحتی و زیارتی، اعم از کوتاه و یا بلندمدت با تخفیف قابل توجه.

د- پخش موسیقی ملایم در حین انجام کار. البته در این زمینه ذکر نکات زیر لازم به نظر می‌رسد:

موسیقی از مدت‌ها قبل به عنوان محرکی برای بهبود رفتار کاری کارکنان شهرت دارد. یافته‌های پژوهشی در رابطه با موسیقی در زیر خلاصه شده است:

- احساس شادی و سرور در اثنای پخش موسیقی شالوده‌ای فیزیولوژیکی دارد که از تغییرات حاصل در فشار خون بعضی از نمونه‌ها به هنگام گوش دادن به موسیقی نتیجه می‌شود.

- اکثر کارکنان کارخانه‌ها، ترجیح می‌دهند در محلی کار کنند که موسیقی پخش می‌شود.
 - اکثر کارکنان به‌هنگام کار، موسیقی بدون کلام را بر موسیقی کلامی ترجیح می‌دهند.
 - کارکنانی که به کارهای ساده و یکنواخت مشغولند، هنگام گوش دادن به موسیقی بر بازده کاری خود افزوده‌اند.
- (ساعتچی، ۱۳۸۱، ص ۳۴۲)

۲/۱۳- جمع بندی و نتیجه گیری

قریب به اتفاق مطالعات انجام شده در حوزه رضایت شغلی و فرسودگی شغلی نقش این دو متغیر را در تمایل به ترک شغل کارکنان تأیید می‌نماید. با توجه به مبانی نظری به نظر می‌رسد عامل مشترکی که بر این دو متغیر تأثیر بیشتری دارد عوامل سازمانی باشد و نقش سایر عوامل - فردی و محیطی - کمتر باشد. در ادامه به نتایج تحقیقات در این رابطه پرداخته می‌شود.

۲/۱۳/۱- نقش رضایت شغلی در تمایل به ترک شغل

پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل به خوبی می‌تواند ترک شغل آتی کارکنان را مورد پیش بینی قرار دهد. (Tett & Meyer, 1993, pp: 259-293); (Lucas, et al., 1993, pp: 29-35); (Bedeian, et al., 1993, pp: 331-343); (Parasuraman, 1989, pp: 267-277); (1991, pp: 331-343) بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر، می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت یابی تمایل به ترک شغل کارکنان می‌تواند در حذف عوامل زمینه ساز، کارآمد باشد و در این رابطه توجه به موضوع فرسودگی شغلی و تلاش در جهت پیشگیری و درمان آن به عنوان یک عامل موثر در رضایت مندی شغلی کارکنان و کاهش ترک شغل از اهمیت بسزایی برخوردار است. ارتباط بین ترک شغل و خشنودی شغلی یکی از مفاهیمی است که به صورت گسترده مورد پژوهش قرار گرفته است. (Cotton & Tuttle, 1986, pp: 55-70); (Arnold & Feldman, 1982, pp: 350-360); (Bluedorn, 1982, pp: 135-1353); (Mobley, 1982); (Price, 1977) آنها به این نتیجه رسیدند که بین خشنودی شغلی و ترک شغلی رابطه منفی وجود دارد و احتمال بیشتری وجود دارد، شاغلینی که خشنودی شغلی پایینی دارند، شغل خود را ترک کنند؛ زیرا عدم خشنودی شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید. (Razza, 1993, pp: 284-291) ولی به نظر می‌رسد که خشنودی شغلی تنها درصد بسیار کمی از واریانس (کمتر از ۱۵٪) تمایل به ترک شغل را تبیین می‌کند. (Blau & Boal, 1989, pp: 115-127) درحقیقت نقش خشنودی شغلی در تمایل به ترک شغل به اندازه کافی قوی نیست و برای تبیین بهتر علل و عوامل تمایل به ترک شغل باید با دیگر متغیرها ترکیب شود.

بررسی دقیق تر، پیرامون تحقیقات انجام شده در خصوص خشنودی شغلی نشان می‌دهد که خشنودی کلی از شغل به عنوان یک مفهوم عام در تمایل به ترک شغل، تأثیر دارد. با وجود این، برخی از تحقیقات جنبه‌های اختصاصی تر خشنودی شغلی را (برای مثال خشنودی از حقوق، سرپرستی و ماهیت کار) در ترک شغل موثر می‌دانند. در این راستا هاتون و امرسون بر این باورند که سرپرستان، نقش بسیار مهمی را در تمایل به ترک شغل ایفا می‌کنند و در حقیقت نوع رفتار آنها تعیین می‌کند که کارکنان در

سازمان بمانند و یا آن را ترک کنند. (Hatton & Emerson, 1988, pp: 388-395) این بدان معنی است که بقیه عوامل مرتبط با خشنودی شغلی نقش ضعیف تری را ایفا می‌نمایند.

یکی دیگر از ریشه‌ها و علل ناخشنودی این است که میزان مزایا و پاداش‌های همه کارکنان در یک سطح باشد، در صورتی که آنها عملکردهای متفاوتی در یک طیف از ضعیف تا عالی دارند و این امر موجب مقایسه میزان مزایا و پاداش‌های دریافت شده، و در نتیجه موجبات ناخشنودی در کارکنان شکل می‌گیرد. برای حل این مسأله، سامانه ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان باید به صورت مستمر مورد اصلاح و بازنگری قرار گیرد تا با قرار دادن معیارهای عینی مبتنی بر وظایف شغلی، عدالت و انصاف بیشتری در ارزیابی‌ها رعایت گردد. همچنین ارایه پاداش، باید بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی‌ها صورت پذیرد تا کارکنان دارای عملکرد بالا، پاداش بیشتری دریافت کنند. (علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۵)

۲/۱۳/۲- نقش فشارهای روانی ناشی از محیط کار در تمایل به ترک شغل

فشارهای روانی ناشی از محیط کار نیز نقش قابل توجهی در تمایل به ترک شغل کارکنان دارد. ابهام نقش و تعارض نقش از جمله عواملی هستند که در این میان بسیار مورد مطالعه قرار گرفته و پژوهش‌گران (Sager, 1994, pp: 74-85); (Jackson & Randal, 1988, pp: 16-28); (Fisher & Gitelson, 1983, pp: 320-333) می‌گویند که با افزایش ابهام و تعارض در نقش، کارکنان به دلیل نارضایتی شغلی و ناراحتی‌ها و تنش‌های روحی مرتبط با کار، تمایل پیدا می‌کنند که مشاغل دیگری را جستجو نموده و در صورت فراهم بودن شرایط، شغل خود را ترک نمایند.

تکراری بودن نقش نیز یکی دیگر از عواملی است که می‌تواند بر تمایل به ترک شغل موثر باشد. بر اساس یافته‌های موجود (Hackman & Oldham, 1978, pp: 159-170) مشاغل متنوع و چالش‌انگیز از مشاغل ساده تر و معمولی تر، رضای‌کننده تر بوده و به صورت بالقوه، می‌توانند کارکنان را برای عملکرد بهتر، برانگیخته نمایند؛ در مقابل مشاغل دارای وظایف تکراری باعث می‌شوند که کارکنان دچار بی‌انگیزگی شده و به سوی غیبت‌های متوالی و تمایل به ترک شغل سوق داده شوند. (Orpen, 1979, pp: 189-217); (Larson & Lakin, 1999, pp: 267-280)

در واقع فشارهای روانی ناشی از محیط کار متشکل از ابهام نقش، تعارض نقش و تکراری بودن نقش می‌تواند موجبات تمایل به ترک شغل را در کارکنان ایجاد نماید. بنابراین برای کاهش ابهام نقش توصیه می‌شود با انجام تجزیه و تحلیل مشاغل، شرح وظایف منطبق با وضعیت موجود، تدوین شده و در اختیار کارکنان قرار گیرد و همچنین با تشکیل کلاس‌های آموزشی چین کار و روش استاد-شاگردی، کارکنان، نحوه درست انجام وظایف را بیاموزند. علاوه بر آن برای شفاف نمودن وظایف و مسوولیت‌های شغلی، شرح وظایف کارکنان برای آنها تبیین شود و در همان راستا کارکنان پاسخگوی سازمان باشند. از طرف دیگر با ایجاد سامانه چرخش شغلی، فرصت‌هایی برای کارکنان ایجاد شود تا مشاغل جدیدتری را در اختیار بگیرند تا تکراری بودن وظایف شغلی در آنان ایجاد نشود. البته ایده آل آن است که با حذف وظایف ساده و تکراری، مشاغل موجود سازمان غنی‌سازی شوند. (علیزاده،

۱۳۸۶، ص ۷۳)

۲/۱۴- مروری بر مطالعات انجام شده

فرسودگی شغلی تاکنون موضوع پژوهش بسیاری از مطالعات کشورهای مختلف را تشکیل داده است و در مورد افرادی مانند آموزگاران، مددکاران اجتماعی، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها، پزشکان، پرستاران و در کل حرفه‌هایی که با مردم در تماس نزدیک و تنگاتنگ هستند و خصوصاً حرفه‌های مراقبتی ابعاد گسترده‌ای داشته است.

۲/۱۴/۱- تحقیقات انجام شده در داخل ایران

۱. تنها پژوهشی که با موضوع فرسودگی شغلی در قلمرو بانک‌ها انجام شده است پایان نامه گلی زاده در سال ۱۳۸۴ با عنوان بررسی رابطه فرسودگی شغلی کارکنان بانک ملی با کارکردهای خانوادگی آنها می باشد. در این مطالعه ۱۳۵ نفر مورد ارزیابی قرار گرفتند. آزمودنی‌ها متصدیان امور بانکی بانک ملی بودند که دارای ۵ سال سابقه کار، متأهل، و مرد می باشند. برای ارزیابی فرسودگی شغلی از پرسش نامه مسلج و برای ارزیابی کارکرد خانواده از پرسش نامه ابزار سنجش خانواده مک مستر استفاده شده است. روش تحقیق از نوع همبستگی بوده و جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش توصیفی و ضریب همبستگی استفاده شده است. یافته‌های این پژوهش به طور خلاصه نشان داد که بین فرسودگی شغلی با ۶ مقیاس کارکرد خانواده که عبارتند از حل مسئله، نقش‌ها، پاسخ‌دهی عاطفی، آمیختگی عاطفی و کنترل رفتار، رابطه معناداری وجود دارد و جهت همبستگی آنها منفی است. (گلی زاده، ۱۳۸۴)

۲. فیلیان (۱۳۷۱) پژوهشی تحت عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش‌های مقابله‌ای بکارگرفته شده توسط پرستاران بیمارستان‌های آموزشی عمومی شهر تهران» را در مورد ۲۱۰ پرستار شاغل در بخش‌های عمومی ۷ بیمارستان آموزشی شهر تهران انجام داده است. این پژوهش از نوع همبستگی یا همخوانی بود و هدف از آن قبول یا رد فرضیه ارتباط بین فرسودگی شغلی و روش‌های مقابله پرستاران بود. گروه مورد پژوهش از طریق نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شده ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه، پرسش‌نامه‌ای شامل سه قسمت بود:

قسمت اول: مشخصات فردی

قسمت دوم: میزان فرسودگی شغلی، که دارای ۲۲ پرسش بوده و تکرار و شدت را می‌سنجد.

قسمت سوم: مربوط به سنجش روش‌های مقابله، مشتمل بر ۶۶ پرسش است که تعداد دفعات بکارگیری هر روش مقابله را مشخص می‌نماید و از ۸ روش مشکل‌نگر و عاطفه‌نگر تشکیل می‌شود. این پرسش‌نامه توسط لازاروس و فولکمن تهیه شده است.

فیلیان پرسش‌نامه‌های فوق را عیناً ترجمه و پایایی آنها را سنجیده است. یافته‌های پژوهش نشان داد که تعداد زیادی از پرستاران با فرسودگی شغلی دست‌به‌گریبان بودند، به طوری که میزان فرسودگی شغلی در ۲۸/۷۵ درصد موارد در سطح بالا بود. در ارتباط با تأثیر مشخصات فردی مثل سن، جنس، وضعیت تأهل و نوع شیفت و سمت با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود داشت. یافته‌ها همچنین نشان داد که پرستاران از نظر ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی در وضعیت مناسبی قرار ندارند و در ضمن مشخص شد که افراد جوان و مجرد در مقابل فرسودگی شغلی آسیب‌پذیرتر بودند.

۳. رفیعی (۱۳۷۳) پژوهشی تحت عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله‌ای بکار گرفته شده توسط پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سوانح و سوختگی تهران و مقایسه آن با بهیاران شاغل در این بیمارستان‌ها» را در مورد ۳۶ پرستار و ۶۶ بهیار شاغل در بخش‌های سوختگی انجام داد. این پژوهش از نوع همبستگی یا همخوانی بود و هدف از آن بررسی میزان فرسودگی شغلی پرستاران و بهیاران و تفاوت بین آنها و چگونگی استفاده از روش های مقابله‌ای در بهیاران و پرستاران و تفاوت بین روش های استفاده شده در آنها بود. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه، پرسش‌نامه‌ای شامل سه قسمت بود:

قسمت اول: مشخصات فردی

قسمت دوم: تکرار و شدت فرسودگی شغلی مسلح و جکسون.

قسمت سوم: مقیاس استاندارد و تجدیدنظر شده روش های مقابله‌ای لازاروس و فولکمن.

یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای زمینه‌ای شامل: سن، جنس، سابقه کار و نوع شیفت با بروز ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی شامل: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی رابطه معنی‌داری داشته است و در رابطه با مقایسه میزان فرسودگی شغلی و روش های مقابله‌ای بکار گرفته شده توسط دو گروه، نتایج آزمون آماری نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میزان فرسودگی شغلی دو گروه و روش های مقابله‌ای بکار گرفته توسط آنان وجود نداشت و تنها میزان کاربرد روش مسوولیت‌پذیری در بهیاران بیش از پرستاران بود. در مورد ارتباط بین میزان فرسودگی شغلی و روش های مقابله‌ای نتایج نشان داد پرستارانی که از روش مسوولیت‌پذیری بسیار استفاده کرده‌اند، فرسودگی شغلی آنها در سطح بالایی قرار دارد و پرستارانی که بیش از حد از روش مشکل‌گشایی بهره گرفته‌اند، فرسودگی شغلی آنها در سطح پایین است. از سوی دیگر بهیارانی که از روش های عاطفه‌نگر منفی مقابله استفاده کرده‌اند، فرسودگی شغلی را در سطح بالاتر تجربه نموده‌اند. یافته‌های کلی پژوهش نشان داد که بعد مسخ شخصیت از ابعاد فرسودگی شغلی حساسیت زیادی در برابر روش های مقابله‌ای داشته است و بنابراین پژوهش‌گر پیشنهاد نموده علایم آن در پرستاران و بهیاران شاغل در بخش‌های سوختگی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

۴. عبدی (۱۳۷۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان استرس ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه شهر یزد» دریافت که اکثریت پرستاران در ۵ بعد استرس ناشی از نقش در سطح طبیعی قرار دارند و از نظر محدوده نقش در سطح متوسط و از نظر کلی استرس در سطح طبیعی قرار دارند. از نظر فرسودگی شغلی در ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت اکثراً در حد متوسط و از نظر فقدان موفقیت فردی در سطح کم قرار دارند و نمایان‌گر این است که پرستاران مورد پژوهش از نظر موفقیت فردی در سطح بالایی قرار دارند.

۵. گرگوری در پژوهشی تحت عنوان «سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان» تعداد ۱۹۴ نفر دبیر علوم پایه دبیرستان‌های شهر تبریز را به عنوان نمونه مورد بررسی قرار داد. به‌منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی معلمان از پرسش‌نامه «مسلح» استفاده نموده و برای سنجش سازوکارهای مقابله‌ای چک‌لیست روش های مقابله‌ای «لازاروس» مورد استفاده قرار داده است. به‌منظور تحلیل داده‌ها از روش های آماری تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون مقابله‌ای «شفه» استفاده نموده. یافته‌های این

پژوهش نشان داده است بین میزان فرسودگی عاطفی دبیران مرد و زن با سازوکارهای مقابله‌ای مسئله محور و دبیران با سازوکارهای هیجان محور تفاوت معنی دار وجود دارد. بین میزان مسخ شخصیت دبیران زن و مرد که سازوکارهای مسئله محور و هیجان محور استفاده می‌کنند تفاوت معنی داری وجود دارد. همچنین در بعد فقدان موفقیت فردی بین میزان مسخ شخصیت دبیران زن و مرد که سازوکارهای مسئله محور و هیجان محور استفاده می‌کنند تفاوت معنی داری وجود دارد و همچنین در بعد فقدان موفقیت فردی برای دبیران مرد سازوکارهای هیجان محور و مسئله محور تفاوت معنی دار مشاهده شده ولی در مورد دبیران زن این تفاوت معنی دار نبوده است.

۶. پیامی بوساری در پژوهشی تحت عنوان «بررسی وضعیت حمایت اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه (CCU)» که روی ۱۵۵ نفر از پرستاران مراقبت‌های ویژه بیمارستان شهر تهران انجام داد، به نتایج زیر دست یافته: حدود ۳۰٪ از نمونه مورد مطالعه از نظر فرسودگی شغلی در کلیه ابعاد اعم از تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس عدم موفقیت فردی در حد متوسط بودند. ۷۵/۶٪ از پرستاران مورد مطالعه دارای استرس در حد کم تا متوسط بودند. در مورد معرفی میزان کارایی منابع حمایتی ۶۲٪ آنها همکاران خود را به عنوان اثربخش ترین منابع حمایتی معرفی نمودند. پس از همکار، ۴۵٪ سرپرستار، ۴۳٪ همسر، ۱۸٪ نیز خانواده را به عنوان منابع حمایتی اثربخش معرفی نمودند. تحلیل آماری در این پژوهش بیانگر وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین استرس شغلی عاطفی و مسخ شخصیت و ارتباط با احساس موفقیت فردی می‌باشد و همچنین آزمون آماری پیرسون نشان داد که بین منابع حمایتی معرفی شده توسط پرستاران مراقبت‌های ویژه در رفتارهای حمایتی آنان با فرسودگی شغلی ارتباط معکوس وجود دارد. در این میان منابع حمایتی همسر و خانواده دارای بیشترین تأثیر بر فرسودگی شغلی بودند. در این پژوهش به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی پرستاران از پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلح استفاده شده است.

(پیامی بوساری، ۱۳۷۴، صص ۶۶-۷۰)

۷. یزدی در پژوهشی به بررسی «تأثیر میزان درآمد ماهیانه، تجربه شغلی و ویژگی‌های شخصیتی بر سندرم فرسودگی شغلی» پرداخت، وی تعداد ۵۰ نفر از کارکنان بیمه دانا و تعداد ۵۰ نفر از کارکنان بیمه ایران را به عنوان نمونه انتخاب و جهت تحلیل داده‌ها از تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده نمود و نتایج زیر بدست آمد:

بین فرسودگی شغلی نمونه مورد مطالعه و ویژگی‌های هیجان‌خواهی همبستگی معنی دار وجود داشت، بدین صورت که افراد با هیجان‌خواهی بالا میزان فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کردند. بین میزان فرسودگی شغلی و سابقه شغلی همبستگی معنی داری وجود داشت، بدین صورت که افراد با سابقه کمتر فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌کردند. رابطه بین فرسودگی شغلی و درآمد معنی دار نبود. (جعفر پور، ۱۳۷۶، ص ۷۵)

۸. خاکپور در پژوهشی «میزان شیوع سندرم فرسودگی شغلی در بین مشاوران و روان درمان گران متخصص شاغل در کلینیک های شهر تهران» را مورد تحقیق قرار داد. وی به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی نمونه مورد مطالعه از پرسش نامه فرسودگی شغلی «مسلج» استفاده نموده و نتایج زیر حاصل پژوهش وی می باشد:
- بین میزان شیوع فرسودگی شغلی در مشاوران مرد و زن تفاوت معنی داری وجود دارد و در این میان مردان فرسودگی شغلی بیشتری را نسبت به زنان تجربه کرده اند.
 - میزان شیوع فرسودگی شغلی در بین مشاوران دارای رفتار نوع A بیش از مشاوران دارای رفتار نوع B است و تفاوت معنی دار می باشد. مشاورین با تجربه کاری پایین تر، فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می کردند.
 - بین میزان فرسودگی شغلی مشاوران با مدرک تحصیلی دکترا و کارشناسی ارشد تفاوت معنی دار وجود ندارد.
 - بین میزان فرسودگی شغلی مشاوران مجرد و متأهل تفاوت معنی داری وجود نداشت ولی متأهلین سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می کردند.
 - در این پژوهش مشخص گردید که ۱۰٪ آزمودنی ها دچار فرسودگی شغلی خفیف تا متوسط و ۲/۷٪ علائم فرسودگی شغلی بالا را نشان می دهند. (نیروی، ۱۳۷۹، ص ۷۸)

۹. عزیزنژاد و همکاران در پژوهشی تحت عنوان «فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل» نشان دادند، ۶/۶۸٪ پرستاران دارای فرسودگی زیاد و ۷/۰٪ نیز دارای فرسودگی خیلی زیاد بودند. این پژوهش تحلیلی - مقطعی، روی ۲۸۰ نفر از پرسنل پرستاری در بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل انجام شد. روش نمونه گیری، سرشماری و ابزار گرد آوری داده ها پرسش نامه ای مشتمل بر سه بخش بود: مشخصات فردی (۱۰ سوال)، فرسودگی شغل گلدارد^۱ (۴۰ سوال) و علل فرسودگی شغلی (۲۰ سوال). در این پژوهش ۲۸۰ نفر از پرستاران (۸۲/۱٪ زن و ۱۷/۹٪ مرد) مورد مطالعه قرار گرفتند. بالاترین میانگین نمرات فرسودگی ۲۱/۱۳۹ (با انحراف معیار ۵/۲۴ ±) مربوط به گروه سنی ۳۹-۳۰ سال و پایین ترین آن ۵۷/۱۱۷ (با انحراف معیار ۹۷/۲۰ ±) به گروه سنی ۵۹-۵۰ سال مربوط می شود، رابطه معکوس نسبتاً قوی سن با میزان فرسودگی شغلی وجود داشت (P=۰/۰۱). همچنین رابطه معکوس بین سابقه کار با ابعاد فرسودگی شغلی مشاهده گردید (P=۰/۰۳). یعنی میزان فرسودگی شغلی در پرسنل با سابقه کار ۵-۱ سال ۸/۳۲٪ و در پرسنل با سابقه کار ۳۰-۲۶ سال ۸/۸٪ می باشد. در این پژوهش رابطه سایر متغیرهای مورد مطالعه شامل جنس، وضعیت تأهل، سمت، میزان تحصیلات، نوع بخش، نوبت کاری، داشتن شغل دوم و اضافه کاری با ابعاد فرسودگی شغلی از نظر آماری معنی دار شناخته نشد. ولی فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش کودکان (۱/۲۵٪)، بخش مراقبت ویژه (۹/۲۲٪) و بخش انکولوژی و پرتودرمانی (۸/۱۰٪) بیشتر از سایر بخش های عمومی بوده است. بر اساس نتایج این پژوهش مهم ترین علل فرسودگی شغلی در پرستاران به ترتیب شامل: پایین بودن حقوق و مزایا (۹۳/۹٪)، عدم حمایت اجتماعی (۸۵/۵٪)، عدم حمایت مدیران سطوح مختلف از پرسنل در محیط کار (۸۵٪)، عدم امنیت شغلی (۸۴٪)، ساعات کار زیاد (۸۳/۳٪) و.... بوده است. کمترین علل فرسودگی شغلی در پرستاران عبارتند از: تغییر

^۱. Goldard Burnout Inventory

مددجو (۲۹/۷٪)، تضاد با همکاران (۳۸/۹٪)، تضاد با پزشکان (۵۰٪)، استرس های مربوط به زندگی خصوصی (۵۱/۴٪) و..... می باشد. در این بررسی بیشتر افراد مورد مطالعه (۶۸/۶٪) از فرسودگی شغلی در حد زیاد در رنج هستند که طبق تفسیر نمرات فرسودگی شغلی گلدارد، در انجام وظایف شغلی خود با مشکلات زیادی مواجه هستند. (عزیزنژاد و همکار، ۱۳۸۵، صص ۶۹-۶۳)

۱۰. پژوهش دیگری با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های سنندج در سال ۱۳۸۰» توسط غلامرضا اسفندیاری انجام شد. این مطالعه یک پژوهش توصیفی است که در آن فراوانی فرسودگی شغلی افراد مورد مطالعه بررسی شده است. جامعه مورد پژوهش شامل کلیه افراد شاغل در کادر پرستاری بیمارستان های سنندج بودند. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد بود. نتایج این پژوهش نشان داد که ۰/۷٪ از افراد دارای فرسودگی شغلی در حد کم، ۹۶/۴٪ از آنها فرسودگی شغلی را در حد زیاد، ۲/۹٪ در حد خیلی زیاد گزارش نموده اند. میانگین نمرات فرسودگی شغلی در افراد مورد مطالعه ۱۶۱/۶ با انحراف معیار $\pm ۲۱/۶$ بود. از نظر شیفت کاری، گروه شب کار ثابت با میانگین نمرات ۱۶۶ با انحراف معیار $\pm ۱۷/۳$ بیشترین فرسودگی و گروه صبح کار ثابت با میانگین نمرات ۱۵۹ با انحراف معیار $\pm ۱۵/۸$ کمترین فرسودگی شغلی را گزارش نموده اند. نتایج تحقیق نشان داد که در بین بخش های بیمارستانی افراد شاغل در بخش CCU با میانگین ۱۷۳ با انحراف معیار $\pm ۱۹/۲$ بیشترین فرسودگی شغلی را گزارش نمودند. (اسفندیاری، ۱۳۸۰، صص ۳۴-۳۱)

۱۱. در یک پژوهش توصیفی- تحلیلی از نوع همبستگی که توسط غلامرضا محمودی و همکاران با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار» انجام شد، محیط پژوهش تمام بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی استان گلستان بود. نمونه ۳۰۰ نفری از کلیه پرستاران شاغل به صورت سهمیه ای گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و یک پرسش نامه محقق ساخته در مورد محیط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار بود. نتایج تحقیق نشان داد که حداکثر ۴۳/۸ درصد پرستاران دارای بالاترین سطح فرسودگی عاطفی و حداقل ۲۴/۳ درصد دارای پایین ترین سطح فرسودگی می باشند. میزان فرسودگی عاطفی از نظر شدت نیز نشان داد که حداکثر ۴۰/۴ درصد پرستاران دارای بالاترین سطح فرسودگی عاطفی و ۲۰/۲ درصد پرستاران دارای پایین ترین سطح فرسودگی عاطفی بودند. بین فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با شرایط محیط فیزیکی و امکانات حرفه ای بخش رابطه معنی دار مشاهده شد. یعنی هر چه از میزان مطلوبیت بخش از نظر فیزیکی و امکانات حرفه ای کاسته شده بر میزان فرسودگی افزوده شده است. (محمودی و دیگران، ۱۳۸۵، صص ۴۶-۴۰)

۱۲. رفیعی و همکاران در یک پژوهش کیفی با عنوان «عوامل مؤثر در پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی» به بررسی این موضوع پرداختند. روش پژوهش، کیفی بر اساس نظریه بنیادی^۱ بود. جمع آوری و تحلیل داده ها در نظریه پایه به شکل همزمان صورت می گیرد و تحلیل، هنگامی به پایان می رسد که داده های جدید، بینش تازه ای ایجاد نکنند. این وضعیت، به عنوان اشباع

۱. Grounded Theory

طبقاتی^۱ شناخته شده است. معیار گزینش شرکت کنندگانی که به نحوی در مراقبت از بیمار نقش داشتند، حداقل یک سال تجربه در مراکز سوختگی تهران بود. بیماران نیز بر اساس تمایل به همکاری و همچنین ثبات جسمانی و روانی انتخاب شدند. در این مقاله، یافته‌های مربوط به عوامل مداخله‌کننده در پاسخ‌های کارکنان پرستاری به فرسودگی شغلی، ارائه شده است. تحلیل و تفسیر داده‌ها نشان داد که خصوصیات فردی و حمایت اجتماعی سازمان، در پاسخ‌های پرستاران نقش داشته است. داده‌های مربوط به مصاحبه و مشاهده بیانگر آن بود که مشخصات فردی و خصوصیات شخصیتی کارکنان پرستاری در پاسخ‌های عاطفی، نگرشی، رفتاری و سازمانی آنها بر فرسودگی شغلی تأثیر داشته است. مشخصات فردی مانند وجدان، باورهای مذهبی، فلسفه شخصی، حس تعهد، مسئولیت‌پذیری و نوع دوستی رفتارهای مراقبتی را تسهیل می‌کند. پرستارانی که این خصوصیات را داشتند، صبورتر بوده و همدلی بیشتری را نشان دادند. این کارکنان از همکاری بیشتری برخوردار بوده و بندرت خطاهای خود را با خستگی، سنگینی بار کاری و کمبود تعداد کارکنان توجیه می‌کردند. وجدان، تعهد و باورهای مذهبی مثل ترس از عقوبت، بارزترین خصوصیات بود که پاسخ‌های داده شده به فرسودگی شغلی را تعدیل نمود. بسیاری از کارکنان پرستاری از بیمار فاصله می‌گرفتند. آنها باورهای غیر اخلاقی داشتند و بیماران را تحقیر و سرزنش می‌کردند. این کارکنان نگرش غیر اخلاقی خود را به خستگی و عوامل بازدارنده خرد و کلان حاکم بر مراکز سوختگی و از دست رفتن انگیزه‌هایشان نسبت می‌دادند، اما مشاهده نشان داد که این امر در مورد تمامی پرستاران صادق نیست. داده‌ها نشان داد در مواقعی که کارکنان پرستاری با موانع متعدد و طولانی مدت مواجه می‌شوند (مثل کار در اطاق پانسمان)، حتی خصوصیات مثبت فردی، کاری از پیش نمی‌برد، در این حال، موانع فوق در تعامل با خصوصیات مثبت فردی، برتری می‌یابند و بر آن غلبه می‌کنند. تحلیل و تفسیر داده‌ها نشان داد که تعامل خصوصیات پرستاران و بیماران منجر به ترکیب قدرتمندی می‌شود که پاسخ‌های فرسودگی شغلی را دگرگون کرده و نوع رفتارهای مراقبتی را تعیین می‌کند. (رفیعی و دیگران، ۱۳۸۵، صص ۹۴-۸۳)

۱۳. در پژوهشی توصیفی - مقطعی که توسط مریم رسولیان و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی ایران با عنوان «ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران» انجام شد و نمونه آن ۲۱۰ پرستار شاغل در بیمارستان رسول اکرم (ص) بود، از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج و پرسش‌نامه شخصیتی چند محوری مینه سوتا (MMPI-PD) استفاده شد. نتایج نشان داد: فرسودگی شغلی در میان پرستاران بر اساس خصوصیات شخصیتی و سن متفاوت است. با افزایش سن بر میزان خستگی هیجانی افزوده می‌شود و میزان خستگی هیجانی در پرستاران با سابقه کار بیش از ۲۰ سال، بیشتر است. همچنین پرستارانی که دارای ویژگی شخصیتی وسواسی - اجباری بودند، بالاترین میانگین خستگی هیجانی، میانگین بالای مسخ شخصیت (پس از شخصیت نمایشی) و پایین‌ترین نمره میانگین کفایت شخصی را داشتند.

افراد وسواسی - اجباری، افرادی هستند که به دلیل ترس از اشتباه نمی‌توانند تصمیم قاطع بگیرند و نیاز فراوانی به کنترل تصمیمها دارند. از دیگر ویژگی‌های این افراد مشغولیت ذهنی فراگیر با نظم، کمال‌گرایی و کنترل ذهنی و میان فردی به بهای از دست دادن

۱. Category Saturation

گروه مشاوران مدیریت نقشه راه جامع

مبانی نظری و پیشینه تحقیق

انعطاف پذیری، آرمان گرایی و انگیزه بالاست و چون این افراد خود را وقف کارشان می‌کنند، بیشتر مستعد فرسودگی هستند. همچنین یافته‌های این پژوهش حاکی است افراد با ویژگی نمایشی میزان بیشتری از مسخ شخصیت را نشان دادند و گروه خود شیفته بالاترین میانگین کیفیت شخصی را داشتند.

براساس نتایج این پژوهش احساس کیفیت شخصی با احساس کنترل بر رویدادها مرتبط است. به علاوه این بررسی بیانگر افزایش معنی دار خستگی هیجانی با افزایش سن بود. گروه‌های سنی ۳۹-۳۰ سال و افراد دارای سابقه کار بیش از ۲۰ سال، میزان بیشتری از خستگی هیجانی را نشان دادند. در این پژوهش میزان خستگی هیجانی دو گروه پرستاران متأهل و مجرد از نظر آماری تفاوت معنی داری نداشت. براساس نتایج این بررسی ۳۳ درصد آزمودنی‌ها میزان بالای خستگی هیجانی، ۴ درصد میزان بالای مسخ شخصیت و ۲۵ درصد میزان پایین از کیفیت شخصی را نشان دادند. نمره میانگین خستگی هیجانی ۲۰/۷۰، مسخ شخصیت ۳/۲۶ و کیفیت شخصی ۳۶/۰۳ بود که با توجه به نمره‌های هنجاری به ترتیب در دسته متوسط، پایین و متوسط قرار می‌گرفتند. تعداد آزمودنی‌های این پژوهش مقطعی توصیفی ۱۸۴ نفر و بیشتر آنها (۹۶ درصد) زن بودند. (رسولیان و دیگران، ۱۳۸۳، صص ۲۴-۱۸)

۲/۱۴/۲- تحقیقات انجام شده در خارج از ایران

۱. سارس فرسودگی شغلی ۱۲۸ مدیر آموزشی را در کانادا بررسی کرد. یافته‌های تحقیق او نشان داد که خستگی عاطفی، خودگم‌کردگی، عدم موفقیت فردی در بین مدیران آموزشی کمتر از حد متوسط بود. میزان خودگم‌کردگی در مدیران آموزشی مرد بیش از مدیران زن بود. میزان خودگم‌کردگی در مدیران آموزشی که سابقه مدیریت آنان بیش از شانزده سال بود بیش از مدیرانی بود که سابقه مدیریت آنان کمتر از ده سال بود. فرسودگی شغلی مدیرانی که از کارشان رضایت داشتند کمتر از مدیرانی بود که از کارشان رضایت نداشتند. (Sarros, ۱۹۸۸, pp: ۱۸۴-۱۹۴)
۲. مارتین در پژوهشی سطوح فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس دولتی ایالت نیوهمپشایر را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که مدیران آموزشی فرسودگی کم و متوسطی را در سه بعد خستگی عاطفی، خودگم‌کردگی و عدم موفقیت فردی داشتند. در این پژوهش شغل مدیریت مدارس شغلی توأم با ابهام شناخته شده بود و متغیرهای جنس، سابقه مدیریت، رضایت شغلی، و عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی مدیران تأثیر داشت. (Martin, ۱۹۸۹, p: ۸۷)
۳. گرین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس ایالت مین را بررسی کرد و نتیجه گرفت که مدیران مدارس ایالت مین در شغل خود سردرگم هستند. (Green, ۱۹۹۲, p: ۶۹)
۴. فریدمن در تحقیق خود به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی مدیران آموزشی تحت تأثیر عواملی مانند انتظارات، ارتباطات، انگیزش، رضایت خاطر و منزلت اجتماعی است. (Friedman, ۱۹۹۵, p: ۱۹۲)

۵. کانستابل^۱ و همکاران (۱۹۸۶) پژوهشی را تحت عنوان «تأثیر حمایت‌های اجتماعی و محیط کار در ارتباط با فرسودگی شغلی پرستاران» انجام دادند. هدف این مطالعه بررسی مشکلات محیط کاری پرستاران که منجر به فرسودگی شغلی آنها می‌گردد و اثرات حمایت اجتماعی که باعث کاهش فرسودگی شغلی و مشکلات محیط کار می‌گردد، بود. این پژوهش بر روی ۳۱۰ پرستار شاغل در یک مرکز بیمارستانی نظامی ۵۵۰ تخت خوابی کلرادو انجام شد. ابزار اندازه‌گیری تنش‌های محیط کار (مقیاس محیط کاری) بود که توسط موس و انسیل^۲ (۱۹۷۴) ارائه شده بود. متغیرهای استرس محیط کار، افزایش بارکاری، فشار کار و حمایت سوپروایزر و ابعاد فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، فقدان موفقیت فردی) در این بررسی موردنظر بوده است. نتیجه نشان داده که در اثر افزایش متغیرهای محیط کار، متغیرهای فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد که در بعد تحلیل عاطفی به میزان ۵۳٪ بوده است. در ضمن مشخص گردید که هرچه حمایت سوپروایزر، همکاران، خانواده و دوستان بیشتر باشد میزان اثرات تنش‌های شغلی کاهش می‌یابد و در نتیجه نشان می‌دهد که حمایت‌های اجتماعی نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی پرستاران دارد (جعفرپور، پیشین، ص ۲۸)

۶. ماری سیسیل پونست و همکاران در فرانسه پژوهشی تحت عنوان «سندرم فرسودگی شغلی در پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه» انجام دادند. این پژوهش، یک مطالعه توصیفی-مقطعی بود که در ۲۷۸ بخش ICU و بر روی ۲۳۹۲ پرستار انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج بود. این پرستاران حداقل سه ماه در بخش مشغول به کار بودند و هر کدام در روز بین ۱۲-۸ ساعت کار می‌کردند. ۸۲٪ این افراد زن، ۸۰٪ پرستار و ۱۵٪ سرپرستار بخش بودند. در ۷۹۰ نفر افراد (۳۳٪) فرسودگی شغلی شدید مشاهده شد. خصوصیات فردی مثل سن، فاکتورهای سازمانی مثل داشتن قدرت انتخاب یک روز استراحت (OFF)، روابط کاری مثل روابط با سرپرستار یا عواملی مثل مراقبت از یک بیمار در مراحل پایانی عمر همه با فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌داری داشتند. در این پژوهش فرسودگی شغلی در پرستاران و سرپرستاران تفاوت آماری معنی‌داری نداشت. فرسودگی شغلی در بیمارستان‌های آموزشی بیشتر از سایر بیمارستان‌ها بود. ۲۸۷ نفر از پرستاران (۱۲٪) دچار افسردگی شده و ۴۶۸ نفر دیگر (۲۹/۹٪) تقاضای تغییر شغل داده بودند. (Poncet, ۲۰۰۷, p: ۲۶)

۷. بویل^۳ و همکاران (۱۹۹۱) مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی استحکام شخصیت، روش‌های مقابله، حمایت‌های اجتماعی و فرسودگی شغلی پرستاران در بخش‌های مراقبت‌های بحرانی» انجام دادند. هدف از این پژوهش تعیین ارتباط بین استحکام شخصیت، روش‌های مقابله و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی پرستاران بود. در این پژوهش ۱۰۳ پرستار و سرپرستار شاغل در شش بخش مراقبت‌های ویژه یک مرکز پزشکی در جنوب شرقی آمریکا شرکت داشتند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش

^۱. Constable and etal

^۲. Moos and Insel

^۳. Boyle and etal

مقیاس اندازه‌گیری فرسودگی شغلی کارکنان بهداشتی شامل بیست پرسش و مقیاس سنجش صحت و سقم جواب‌ها شامل ۱۰ پرسش بود. جهت بررسی شیوه مقابله نمونه‌ها از ابزار اندازه‌گیری لازاروس و فولکمن که شامل هشت روش مقابله‌ای مشکل‌نگر و عاطفه‌نگر است استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که به‌طور کلی بین حمایت‌های اجتماعی و استحکام شخصیت با فرسودگی شغلی ارتباط منفی وجود دارد. در استفاده از مقابله مشکل‌نگر با فرسودگی شغلی ارتباط وجود نداشت در حالی که ارتباط مقابله عاطفه‌نگر با فرسودگی شغلی مثبت بود. بین تفکر آرزومندانه و انزوای و فرسودگی شغلی همبستگی مثبت بود. استحکام شخصیت با مقابله عاطفه‌نگر ارتباط منفی داشت، درحالی‌که بین مقابله مشکل‌نگر با استحکام شخصیت رابطه‌ای مشاهده نشد. پژوهش‌گران نتیجه‌گیری نمودند که استحکام شخصیت، روش‌های مقابله‌ای و حمایت‌های اجتماعی از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌نمایند. در این بررسی نظریه کوباسا که استحکام شخصیت می‌تواند آثار زیان‌بخش استرس را به‌وسیله بکارگیری روش‌های مقابله‌ای مناسب تعدیل نماید تا حدودی مورد حمایت قرار گرفت. (نیروی، ۱۳۷۹، ص ۷۹)

۸. یک پژوهش آینده‌نگر (هم‌گروهی) ۱۲ ساله بوسیله دپارتمان روانشناسی دانشگاه لندن تحت عنوان «استرس، سندرم فرسودگی شغلی و نگرش پزشکان به کار و رابطه آن با شخصیت و روش یادگیری: یک مطالعه طولی ۱۲ ساله روی فارغ التحصیلان پزشکی انگلستان» انجام شد. این مطالعه آینده‌نگر در سال ۱۹۹۰ روی فارغ التحصیلان ۵ دانشگاه پزشکی انگلستان (۲۹۱۲ نفر)، بوسیله پست کردن پرسش‌نامه برای تمامی این افراد صورت گرفت. این پرسش‌نامه چند مورد را بررسی می‌کرد که از آن جمله می‌توان به یافتن شغل مناسب، خصوصیات محیط کار، سنجش میزان استرس (پرسش‌نامه عمومی سلامت GHQ) و سندرم فرسودگی شغلی (پرسش‌نامه مسلج) اشاره نمود.

نتایج این پژوهش که مرتبط با فرسودگی شغلی بود نشان داد که ۲۸٪ پزشکان دچار فرسودگی شغلی شدید بودند که این امر رابطه معنی‌داری با یافتن شغل نداشت ولی ارتباط آن با شرایط محیط کار و خصوصیات شخصیتی پزشکان معنی‌دار بود. (Mc Manus, ۲۰۰۴, p: ۲۹)

۹. روبینسون^۱ و همکاران (۱۹۹۱) تحقیقی تحت عنوان «فرسودگی شغلی پرستاران در ارتباط با محیط کاری و مشخصات فردی» انجام دادند. هدف از این مطالعه بررسی میزان سه بعد فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) و ارتباط آن با استرس محیط کار و مشخصات فردی بوده که بر روی ۳۱۴ پرستار در بخش‌های مختلف یکی از بیمارستان‌های بزرگ ایالت آریزونا آمریکا انجام شد. روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج و استرس محیط کار بود، که اولین پرسش‌نامه سه بعد فرسودگی شغلی را با ۲۲ پرسش مورد سنجش قرار داد و دومین پرسش‌نامه مربوط به محیط کار شامل ۹ پرسش بود. نتایج آماری نشان داد که در رابطه با بعد تحلیل عاطفی و حمایت سوپروایزر ارتباط منفی و در رابطه با ابعاد مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی با حجم کاری ارتباط مثبتی مشاهده شد. در ضمن بین سن و فرسودگی شغلی از نظر ابعاد عدم موفقیت فردی و مسخ شخصیت در پرستاران جوان تر ارتباط معنی‌داری مشاهده گردید. همچنین

۱. Robinson

گروه مشاوران مدیریت نقشه راه جامع

نتایج کل پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی در پرستاران در اثر فشار کار زیاد و درگیری‌های محیط کار بوده است. بنابراین پیشنهاد شده است عواملی که موجب فرسودگی شغلی پرستاران می‌شود، برطرف شده و تا حد امکان محیطی مناسب برای آنان فراهم گردد و بعلاوه رهبری مناسب در محیط‌های کاری برقرار شود تا از فرسودگی شغلی پرستاران کاسته شده و باعث کاهش ترک خدمت آنها گردد (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۷۵).

۱۰. اوهلر^۱ و همکاران (۱۹۹۱) مطالعه‌ای تحت عنوان «فرسودگی شغلی، تنش‌های شغلی، اضطراب و ارتباط آن با دریافت حمایت‌های اجتماعی در بخش‌های نوزادان» انجام دادند. در این پژوهش ۴۹ پرستار شاغل در بخش‌های ویژه نوزادان در ایالت جورجیای آمریکا شرکت داشتند. ابزار بکار گرفته شده در این پژوهش مقیاس سنجش فرسودگی شغلی مسلچ (۱۹۸۱)، مقیاس اندازه‌گیری اضطراب اسپیل‌برگر (۱۹۸۳) و ابزار اندازه‌گیری حمایت اجتماعی را که توسط هاس و دیگران (۱۹۷۸) ارائه شده بود تشکیل داد. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی نمونه‌ها در بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در حد متوسط و در بعد فقدان موفقیت فردی در سطح بالایی قرار دارد. از نظر تنش‌های محیط کار و اضطراب روشن گردید که میزان تنش و اضطراب پرستاران شاغل در بخش نوزادان در مقایسه با پرستاران بخش‌های ویژه کمتر است. ولی به‌رحال محیط بخش‌های مذکور در پرستاران ایجاد اضطراب و تنش می‌نماید. تحلیل پژوهش‌گران این بود که اگر میزان تنش‌های محیط کار در حد متوسط هم باشد می‌تواند باعث فرسودگی شغلی پرستاران شود. در مورد حمایت‌های اجتماعی نتایج نشان داد که مهم‌ترین مسأله پرستاران، حمایت از طرف سرپرستار است که عامل جلوگیری از فرسودگی شغلی پرستاران می‌باشد، همچنین پرستارانی که تجربه کاری کمتری دارند باید روش‌های مقابله را آموخته و از راهنمایی‌ها و حمایت سرپرستاران بهره‌مند گردند. (پیامی بوساری، ۱۳۷۴، ص ۷۳)

۱۱. آستروم و دیگران (۱۹۹۱) ۶۰ پرستار شاغل در قسمت مراقبت از افراد سالمند و سالمندان مبتلا به دمانس^۲ (زوال عقلی) را جهت مطالعه در دو مقطع، با یک فاصله یک ساله برگزیدند. پرستاران شرکت‌کننده در این مطالعه شامل پرستاران فارغ‌التحصیل، بهیاران و کمک پرستاران بودند. هدف از این مطالعه تجزیه و تحلیل ارتباطات بین فرسودگی شغلی، همدلی و نگرش و تجربه مراقبت از افراد مبتلا به دمانس بود که این پژوهش بین ۳۸۵ تن از کارکنان پرستار شاغل در خانه سالمندان مبتلا به اختلالات روانی و درمانگاه روانی و درمانگاه مراقبت جسمانی طولانی مدت واقع در شمال سوئد انجام شده که از این ۳۸۵ نفر، ۶۰ نفرشان با استفاده از مصاحبه‌های ضبط شده در مطالعه شرکت کردند. در این پژوهش جهت بررسی فرسودگی شغلی از مقیاس پانیز و همکاران و جهت بررسی همدلی از مقیاس همدلی لامونیکا و جهت بررسی نگرش از مقیاس نگرش نسبت به بیماران مبتلا به دمانس استفاده شد. سوالات مربوط به تجربه کاری با بیماران مبتلا به دمانس شامل ۲۱ گویه بود و شش عامل تفکیک شده را تشکیل داد که عبارت بودند از:

- تجربه بازخور در محیط کار

۱. Oehler
۲. Dementia

- سازمان مراقبتی
- برآورده شدن انتظارات شخصی از خود
- تماس رضایت آمیز با بیمار
- خشنودی در ارتباط
- انتظارات دیگران و رضایت از محیط

برای مطالعه ارتباط بین فرسودگی شغلی، همدلی و نگرش‌ها، برای مصاحبه ۲۱ سوال مربوط به تجربه مراقبت از بیماران مبتلا به دمانس و چهار متغیر زمینه‌ای یعنی تحصیلات، مدت زمان کار در مراقبت از سالمندان و محل کار کنونی و طول مدت استخدام فعلی بکار گرفته شدند. البته مطالعه با توجه به این پیش فرض صورت گرفت که کسانی که فرسودگی شغلی زیاد یا کم دارند، می‌بایست از نظر تجربه کاری متفاوت باشند. نتایج پژوهش در رابطه با فرسودگی شغلی نشان داد که تعداد کارکنانی که فرسودگی شغلی کمی دارند و همچنین، کارکنانی که در خطر ابتلاء به فرسودگی شغلی هستند افزایش یافته است. در ارتباط با سن کارکنان و زمان کار در محل فعلی، هیچگونه تفاوتی در فرسودگی شغلی یافت نشد. نتایج در رابطه با قدرت همدلی نشان داد که قدرت همدلی نسبتاً بالا بوده است و نسبت به سال پیش نیز افزایش یافته بود. از نظر جنس، طبقه‌بندی کارکنان یا محل کار، تفاوتی در همدلی مشاهده نشد. نگرش کارکنان نسبت به سال پیش تغییری نکرده بود اما پرستاران فارغ‌التحصیل مثبت‌ترین نگرش را در مقایسه با بهیاران و کمک‌پرستاران نشان دادند. در ارتباط با محل کار فعلی تفاوتی در نگرش کارکنان وجود نداشت. در کل، یافته‌های اصلی پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی با کاهش سطح همدلی و کم بودن نگرش مثبت همبستگی داشته است. این نتایج نشان داد که تجربه فرسودگی شغلی، یک عامل واسطه‌ای مقطعی در مراقبت از بیماران مبتلا به دمانس می‌باشد. فرسودگی شغلی به پیدایش یک تجربه منفی در کارکنان منجر می‌شود و از آنجایی که با کاهش همدلی و کم بودن نگرش مثبت نسبت به بیماران مبتلا به دمانس ارتباط دارد، به نظر منطقی می‌رسد که این مورد باعث ایجاد یک تجربه منفی در بیمار نیز شود، بنابراین خنثی نمودن فرسودگی شغلی در کارکنان باید از اولویت بالایی برخوردار باشد.

۱۲. اتریون تحقیقی با عنوان «فرسودگی شغلی در مدیران زن و مرد» انجام داد. در این بررسی ۲۹ مرد و زن، در سن، وضعیت تأهل و سطح مدیریت با یکدیگر هم‌تا شدند. نتایج این بررسی حاکی از آن بود که مردان و زنان زندگی شغلی را به شکل یکسان ادراک می‌کنند و تقریباً مکانیسم مقابله‌ای یکسانی را بکار می‌برند. با این وجود زنانی که از حد متوسط تحصیلات بیشتری داشتند احتمال کمتری داشت که ازدواج کنند و از مردان فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. نتیجه جالب آنکه مردانی که در شغلشان موفقیت داشتند و رضایت مندی داشتند این موفقیت مانع موفقیت زندگی خصوصی آنها نمی‌شد در حالی که در زنان یک الگوی جبرانی آشکار شد و موفقیت و پیشرفت در تحصیل و رضایت مندی از شغل با شکست در زندگی خصوصی همراه بود. (پیامی‌بوساری، ۱۳۷۴، ص ۷۹)

۱۳. از مطالعات دیگری که در رابطه با فرسودگی شغلی معلمان صورت گرفته است مطالعات راسل و آلتمایرولزن است که با عنوان «استرس مربوط به شغل، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی» انجام دادند. برای این مطالعه پرسش‌نامه‌هایی در ماه آخر سال

تحصیلی و از طریق پست به ۶۰۰ معلم ایالت آیووا فرستاده شد. ۶۰٪ پرسش نامه‌ها به معلمان ابتدایی و ۴۰٪ معلمان متوسطه ارسال شد. در مجموع ۳۱۶ پرسش نامه برگشت داده شد. نمونه بدست آمده شامل مشخصات زیر بود:

متوسط سن آنها ۳۹/۹۸ و سابقه تدریس ۱۴/۷۵ و ۲۶/۴٪ معلمان دارای تحصیلات بودند و مردان کمتر از زنان پرسش نامه‌ها را عودت داده بودند.

نتایجی که راسل و همکارانش از این تحقیق بدست آوردند عبارت بود از:

- از خصوصیات فردی تنها متغیری که به صورت معناداری با تعداد حوادث فشارزا مرتبط بود سن آزمودنی بود، به این معنا که معلمان جوان استرس‌های مربوط به شغل بیشتری را گزارش کردند.
 - نمرات فرسودگی به صورت معناداری با ویژگی‌های فردی معلم مرتبط بود. برای تحلیل عاطفی پیش‌بینی کننده معنادار سن و تعداد دانش‌آموزان در کلاس بود. تحلیل عاطفی به وسیله معلمان جوان و کسانی که در کلاس‌هایی با تعداد دانش‌آموزان بیشتر تدریس می‌کردند گزارش شده و مسخ شخصیت با جنس معلم و مقطع تدریس مرتبط بوده است، معلمان مرد و معلمانی که در مقطع متوسطه تدریس می‌کردند سطوح بالاتری از مسخ شخصیت را گزارش کردند و وضعیت تأهل و مقطع تدریس پیش‌بینی کننده عمده موفقیت فردی بوده است. معلمانی که متأهل بودند و در سطح ابتدایی تدریس می‌کردند احساسات موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند. معلمانی که استرس بیشتری تجربه کردند تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بیشتری گزارش کردند.
 - حمایت اجتماعی دریافت شده از همکاران تنها پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی معلمین است. معلمانی که از حمایت همکاران خود برخوردار هستند تحلیل عاطفی کمتر و نگرش‌های مثبت نسبت به دانش‌آموزان و موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند و در مورد حمایت اجتماعی فرضیه واسطه‌ای تأیید شده به این معنا که همچنان که سطح حمایت دریافتی از مدیران افزایش می‌یافت نیرومندی رابطه بین استرس مربوط به شغل و احساس مسخ شخصیت کاهش می‌یافت. (نیروی، ۱۳۷۹، ص ۷۸)
۱۴. از تحقیقات دیگری که در مورد فرسودگی شغلی معلمان صورت گرفته می‌توان به مطالعه سیدمن و زاگرد (۱۹۹۱) اشاره کرد که با عنوان «مطالعه رفتارهای مقابله‌ای و فرسودگی شغلی معلمان» صورت گرفت. آنها بررسی کردند که آیا فرسودگی شغلی معلمان با رفتارهای انطباقی و غیرانطباقی ارتباط دارد. برای بررسی این موضوع، آنها ۳۶۵ معلم از کشور آمریکا را نمونه کردند و سپس پرسش نامه فرسودگی شغلی (مسلج و جکسون) و یک پرسش نامه مربوط به خصوصیات فردی و یک مقیاس رفتارهای فردی توسط معلمان تکمیل شد. آنها پس از بررسی و تجزیه و تحلیل به این نتایج رسیدند:
- بسیاری از مشکلات روانی و جسمانی (دردها و افسردگی) با فرسودگی شغلی معلمین مرتبط بود.
 - رفتارهای غیرانطباقی معینی (مثلاً مصرف بیش از حد الکل) با فرسودگی شغلی معلمین مرتبط بود درحالی‌که رفتارهای انطباقی یا راهبردهای مقابله‌ای سازگارانه (مثلاً گردش و تفریح) با سطوح پایین‌تری از فرسودگی شغلی مرتبط بود.
 - میان خصوصیات فردی معلمین (جنسیت) و رفتار مقابله‌ای ارتباط وجود دارد. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۶۶)

۱۵. مطالعه دیگری توسط جفرسون^۱ در سال ۱۹۹۰ تحت عنوان «فرسودگی در بازنشستگان دانشگاه‌های کانادا» انجام شده است. این پژوهش در ۱۵ دانشگاه انجام شده بود. هدف بررسی علت کناره‌گیری و خلأیی بود که توسط آنها در دانشگاه ایجاد می‌شد. نتایج نشان می‌دهد که میزان فرسودگی و عدم رضایت شغلی و کاهش انگیزه کاری در آنها اتفاق افتاده است. مردان زودتر تمایل به بازنشستگی به نسبت زنان نشان داده بودند و بازنشستگی ابتدا در حرفه حسابداری اتفاق افتاده بود. (Jefferson, 1990, p: 54)

۱۶. هیرو^۲ و همکارانش تحقیقی تحت عنوان «عوامل پیش‌بینی کننده بروز فرسودگی شغلی در میان پرستاران بیمارستان‌ها و خانه‌های سالمندان» انجام دادند. یافته‌های این تحقیق بیانگر آن بوده است که روابط حرفه‌ای، تخلیه هیجانی و مقابله مشکل محور جزء پیش‌بینی کننده‌های عمده بروز فرسودگی شغلی است.

۱۷. از تحقیقات دیگری که در رابطه با فرسودگی شغلی صورت گرفته می‌توان تحقیق آرا^۳ و ابریت^۴ (۱۹۹۱) که بر روی مدیران و سرپرستان صورت گرفته است را نام برد. در این تحقیق سندرم فرسودگی شغلی و علل آن را میان ۶۲ سرپرست در سازمان‌های بهداشت عمومی مورد بررسی قرار دادند. آزمودنی‌ها پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلج و خرده مقیاس‌های حمایت اجتماعی و تعارض نقش و ابهام نقش را نیز تکمیل کردند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که این سرپرستان سطوح بالاتری از مسخ شخصیت و موفقیت فردی کاهش یافته را تجربه کردند اما سطح تحلیل عاطفی در حد متوسط بود. علت اولیه برای فرسودگی شغلی سرپرستان ابهام نقش و سیاست‌های سازمانی ناهماهنگ بوده است. علاوه بر این تعارض نقش شخصی^۵، تراکم کاری و انتظارات متعارض سرپرستان در فرسودگی شغلی آنان مؤثر بوده است و سرانجام اینکه حمایت اجتماعی به عنوان یک مکانیسم مقابله تأثیر تعارض نقش و ابهام نقش را بر روی فرسودگی شغلی تعدیل می‌کرد.

۱۸. نیومان^۶ (۱۹۹۱) در کالیفرنیا پژوهشی با عنوان «تحقیقی پیرامون تعیین‌کننده‌ها و ارتباط‌های فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های پژوهشی آمریکا» انجام داد. وی از مجموع ۷۲۰ عضو هیأت علمی دانشگاه‌ها سیصد و هشتاد نفر از رشته‌های مهندسی برق، علوم تربیتی، جامعه‌شناسی و فیزیک را انتخاب کرد. آزمودنی‌ها به پرسش نامه‌هایی که اهمیت شغلی دریافت حمایت اجتماعی از همکاران و افراد هم‌کرسی و نیز تحلیل عاطفی و موفقیت فردی و تعهد به دانشگاه را اندازه می‌گرفت پاسخ دادند. مهم ترین نتایجی که از این تحقیق به دست آمد عبارتند از:

^۱. Jefferson

^۲. Heiro

^۳. Arra

^۴. Ebriet

^۵. Person – role conflict

^۶. Neumann

- شاخص حمایت، از تعیین‌کننده‌های عمده خستگی و خستگی عاطفی در حوزه فیزیک و حداقل تأثیر را در حوزه علوم تربیتی و جامعه‌شناسی داشته است.
- شاخص حمایت، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت فردی در فیزیک و کمترین تأثیر را در حوزه علوم تربیتی داشته است.
- تحلیل عاطفی، به صورت خیلی قوی رابطه منفی با تعهد سازمانی و تعداد تألیفات در فیزیک و مهندسی برق داشته است در صورتی که همان رابطه برای علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ضعیف بود. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۸۰)

WWW.MOSHHAVER.ME

۲/۱- مقدمه

قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می‌شود. فعالیت کاری از نظر سلامت روانی شخص، فعالیتی مهم به حساب می‌آید و کار وسیله‌ای است که برای فرد، استقلال می‌آورد و رشد عزت نفس او را مساعد می‌کند. (حلم سرشت، ۱۳۸۰، ص ۱۶۴) اصولاً هر فرد به طور ناخودآگاه همواره در حال ارزیابی شغل و موقعیت سازمانی خود است. نکته‌ی قابل تأمل در اینجا این است که شغل هر فرد چیزی بیش از کارها و فعالیت‌های مشخصی همچون، تایپ، رانندگی، رایانه‌گزارش و... است و مستلزم آن است که وی با همکاران، مافوق‌ها، ارباب رجوع و... تعامل داشته باشد و قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کند. حتی ممکن است فرد در شرایط کاری یا محیطی که چندان هم مطلوب نباشد کار کند. این بدان معنی است که عوامل موجود در محیط کار بطور وسیعی با سلامت و بیماری افراد شاغل در ارتباطند. به گزارش سازمان بین‌المللی کار (۲۰۰۰) از هر سه نفر مستخدم یک نفر از کشمکش بین کار و محیط خانواده به عنوان یکی از بزرگ‌ترین مشکلات زندگی یاد می‌کند. در واقع ارزیابی هر فرد درباره‌ی کار خود ارزیابی مجموعه‌ای از متغیرها و عوامل متفاوت را شامل می‌شود که در نهایت رضایت یا عدم رضایت شغلی فرد و عملکرد وی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری فرد بسیار حایز اهمیت است. (ILO, Preliminary Report, ۲۰۰۰)

نتایج برخی تحقیقات نشان می‌دهد که بین مولفه‌های فشارهای روانی ناشی از محیط کار با تمایل به ترک شغل رابطه مثبت وجود دارد. (علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۳) همچنین بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود 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. (Farber, ۱۹۸۳, p: ۸۳) فرسودگی شغلی موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و بدنبال آن

نارضایتی از خدمات بانکی می شود، بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارایه شده، نقش بسزایی خواهد داشت. (Shermann, ۲۰۰۴, p:۵۰)

۲/۲- مفهوم فرسودگی شغلی

«فرسودگی شغلی» اصطلاحی معادل «Burnout» است که گاهی به جای آن معادل هایی چون بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی شدگی، فرسایش روانی و افسردگی شغلی (اسفندیاری، ۱۳۸۰، ص ۳۱) نیز بکار گرفته شده است. فرسودگی شغلی واژه نسبتاً جدیدی است که از آن برای توصیف پاسخ های انسان در حین کار در برابر استرس های تجربه شده استفاده می شود و عکس العمل های روانی را که افراد به هنگام روبرو شدن با استرس های شغلی از خود نشان می دهند در برمی گیرد. (Lackritz, ۲۰۰۴, p:۷۱۳) فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر بوده و به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می شود به طوری که شخص احساس کسالت باری نسبت به شغل خود پیدا میکند. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می کند و این فشار، در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می گردد و در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می دهد. فرسودگی شغلی مرحله ای از خستگی و ناامیدی است و زمانی به وجود می آید که فرد نتواند بر اهداف خود چه از نظر زندگی و چه از جهت کاری فایق آید. (Oehler & et al., ۱۹۹۱, p:۵۰۲) این مفهوم در اواسط سال ۱۹۷۰ برای نخستین بار توسط هربرت فرویدنبرگر زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد معرفی شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی- روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه های کمک رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند، به وجود می آید. البته علاوه بر فرویدنبرگر ظهور و رشد این مفهوم را را مرهون زحمات «سلچ و پاینز» در کالیفرنیا نیز می دانند که به طور مستقل از یکدیگر به توصیف این پدیده پرداختند. (Nyklicek, ۲۰۰۵, p:۶۳)

فرویدنبرگر و ریچلسون فرسودگی شغلی را حالتی از رنج و محرومیتی می‌دانند که در اثر روش زندگی و یا روابطی که موفق به کسب ارزش‌های مورد انتظار فرد نمی‌گردد عارض می‌شود. (Kowalsk, ۲۰۰۰: p.۴) «مسلج» معتقد است: فرسودگی شغلی پاسخی است به عوامل استرس‌آفرین مزمن شغلی. فرسودگی شغلی یعنی کاهش کلی منابع جسمی و ذهنی بر اثر کوشش زیاد جهت دستیابی به اهداف غیرواقع‌بینانه در کار. (Maslach, et al., ۲۰۰۰: p.۴۰۷) فرسودگی شغلی به وسیله تحلیل قوای جسمی و روانی از راه احساس بی‌یاوری و ناامیدی و از طریق تحلیل قوای عاطفی و همچنین از راه توسعه مفهوم خود‌پنداری منفی، نگرش‌های منفی نسبت به شغل، زندگی و سایر مردم مشخص می‌شود، و این وضعیت در واقع احساس مرکبی از زجر و نارضایتی و شکست در رسیدن به آرمان‌ها و ایده‌آل‌ها می‌باشد. (Pines & Aronson, ۱۹۹۹: p.۱۰۳)

۲/۳- تاریخچه فرسودگی شغلی

از سال ۱۹۷۰ بیش از ۵۵۰۰ تحقیق و کتاب در مورد فرسودگی شغلی منتشر شده است. در یک بررسی جامع در سال ۱۹۹۸ شافلی و انزمان چنین نتیجه‌گیری کردند که فرسودگی شغلی یک پدیده جدید نیست؛ این عارضه ریشه در گذشته دارد. در دهه ۷۰ فرسودگی شغلی ابتدا به عنوان مشکل اجتماعی و نه به عنوان یک ساختار علمی مطرح شد. بنابراین مفهوم اولیه فرسودگی شغلی به وسیله واقع‌گرایی و از طریق مشاهدات میدانی شکل گرفت. در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی بود، سپس مرحله دیگری شکل گرفت که شامل تحقیقات نظام‌مند و تجربی بود و تأکید آن بیشتر بر فرسودگی شغلی و به ویژه ارزیابی این پدیده بود. از طریق این دو مرحله بود که تئوری‌ها رشد یافته و مفهوم گسترده آن و نیز چارچوب‌های فرضی دیگر یکپارچه شدند. (Borritz, ۲۰۰۵: p.۶)

تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصراً در آمریکا مطالعه می‌شد ولی کم‌کم توجه کشورهای دیگر به خصوص کشورهای انگلیسی‌زبان مثل کانادا و انگلیس به این پدیده جلب شد. سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه شد و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰ ابزارهای تحقیق به ویژه پرسش‌نامه مسلج به فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین‌فرهنگی آغاز گردید. براساس تحقیقات انجام شده سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگران اجتماعی، مشاوران و مأموران پلیس رایج است. گرچه شواهد حاکی از آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می‌کنند می‌تواند تهدید بزرگی به حساب آید. (Watson, ۲۰۰۳)

(۵۲p) به طوری که اخیراً مشاغل دیگری مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده‌اند. (Shirom, ۲۰۰۳, p:۲۴)

بیشتر تحقیقات تجربی در رابطه با فرسودگی شغلی بر عوامل شغلی متمرکز است. متغیرهایی مثل رضایت شغلی، تضاد نقش، ابهام نقش، کناره گیری از کار (شکایت و غیبت)، انتظارات شغلی، ارتباط با همکار و مسوول (حمایت اجتماعی)، نوع قسمت و زمان کار، سیاست های سازمانی و غیره تاکنون مورد توجه محققان واقع شده‌اند. تعاملات بین این عوامل به علاوه عوامل شخصی محیط پیچیده‌ای را برای فرسودگی شغلی ایجاد می‌کنند. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p:۴۰۹) مسلح و دیگران معتقدند که عوامل شغلی و سازمانی نسبت به عوامل شخصی نقش بیشتری در فرسودگی شغلی دارند. (Ibid., ۴۱۸, p:) از سوی دیگر برخی از محققان معتقدند که ویژگی های فردی در تعامل با عوامل سازمانی، به یقین افراد را مستعد فرسودگی شغلی می‌نماید. (Shirom, ۲۰۰۳, p:۱۵)

با توجه به تحقیقات تجربی فرسودگی شغلی بیشتر با شرایط ضعیف شغلی همبستگی دارد و نتیجه کلی اینکه شرایط شغلی باعث شده افراد فرسوده شوند اما ممکن است به این دلیل هم باشد که افرادی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند همه چیز را با یک دید منفی می‌نگرند و شرایط کاری را ضعیف و نامناسب گزارش می‌کنند به هر حال در تفسیر اطلاعات تجربی باید محتاط بود. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p:۴۲۰)

اگرچه پژوهش‌های اولیه در مورد فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدماتی انجام شد و اعتقاد بر این بود که فرسودگی شغلی ویژه این مشاغل است، امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود. (Seppa, ۲۰۰۳, p:۲۳)

۲/۴- تعاریف فرسودگی شغلی

بین روان شناسان بر سر تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود ندارد؛ گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان میکنند که به نظر می‌رسد این عقیده صحیح تر است. «فرویدنبرگر» به عنوان اولین شخصی که از واژه فرسودگی شغلی با

مضمون امروزی آن استفاده کرده است، آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می داند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می گیرد. (Farber, ۲۰۰۰, p: ۱۹) در واقع فرسودگی شغلی یک حالت خستگی مفرط است که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود. (Freadenberger, ۱۹۷۵, pp: ۸۲-۸۳) بنابراین احساس خستگی بسیار زیاد یکی از نشانه های فرسودگی شغلی است. البته باید توجه نمود که فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه های جسمی و روحی دیگری نیز می باشد و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی های معمولی و زودگذر اشتباه نمود. بر اساس نظر مسلج فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می آید و شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی؛ از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت؛ فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت شخص است و بیشتر در میان انواع مشاغل مدد رسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسؤولیت های اینگونه مشاغل می باشد. (Maslach, ۲۰۰۲, p: ۴۸)

ریچلسون (۱۹۸۰) نیز در مورد افراد فرسوده ای بحث می کند که فرسودگی شغلی آنها به واسطه مشکلات ارتباطی ایجاد شده است. ادلویچ و برادسکی (۱۹۸۰) یکی از مشکلات مشاغل هنری را فرسودگی شغلی ذکر کرده اند و چنس (۱۹۸۱) کاربرد این مفهوم را به ورزشکاران نیز بسط داد. (Lackritz, ۲۰۰۴, p: ۷۱۳) فاربر (۱۹۸۳) معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم و در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرساست ایجاد می شود. (Soderfeldt, et al., ۱۹۹۵, p: ۶۴۰) وی معتقد است کلیه متخصصین در تعریف این پدیده روی چند نکته اتفاق نظر دارند. اولاً فرسودگی شغلی به نحوی با زندگی دنیای پیشرفته و ثانیاً به محیط کاری مربوط می شود. اما نکته اساسی در این تعریف این است که تقریباً کلیه متخصصین به طریقی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می دانند. (Farber, ۲۰۰۰, p: ۵۶) با در نظر گرفتن این نکته می توان گفت فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته و پاسخی تأخیری به عوامل استرس زای مزمن هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است. (سلطانی و همکار، ۱۳۷۹، ص ۹۵) البته باید توجه داشت که در بسیاری از مواقع فشار روانی بیشتر از فرسودگی شغلی برای اکثر مردم اتفاق می افتد. قطعاً هر فردی فشارهای روانی را تجربه کرده است اما فرسودگی شغلی فقط برای افرادی اتفاق می افتد که با ایده آل ها، انگیزه ها و تعهد بالا وارد زندگی می شوند. برخلاف فشار روانی که ممکن است در هر نوع

کاری رخ دهد فرسودگی شغلی اغلب در میان آنهایی که با مردم کار می‌کنند و دچار فشار هیجانی در خلال این تعامل می‌شوند اتفاق می‌افتد. بنابراین فشار روانی همواره باعث فرسودگی شغلی نمی‌شود. اگر مردم احساس کنند که کارشان خوب و قابل تحسین است قادر هستند در موقعیت‌های تنش‌زا سالم بمانند. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۵۳)

رایج‌ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت‌فرسا است. (Schaufeli & Greenglass, ۲۰۰۱, p:۵۰۱) البته مسلج و جکسون تعریف عملیاتی و دقیق‌تری از فرسودگی شغلی ارائه دادند؛ به نظر آنها فرسودگی شغلی یک‌سازه چند بعدی است که شامل خستگی (تحلیل) عاطفی، خودگم‌کردگی (مسخ شخصیت) و احساس عدم موفقیت می‌شود. (Maslach & Jackson, ۱۹۸۱, pp:۹۹-۱۱۳) بین سال‌های ۱۹۷۴ تا ۱۹۸۲ کوشش‌های زیادی انجام گرفته تا عواملی را که موجب فرسودگی می‌شود شناسایی نمایند و تعریفی را برای آن ارائه کنند. اما هر کدام از این تعاریف بر یک جنبه خاص از فرسودگی یا یکی از مؤلفه‌های تشکیل دهنده آن تأکید داشته‌اند، تا اینکه در سال ۱۹۸۲ یک تعریف جامع از فرسودگی توسط مسلج و جکسون ارائه گردید. این دو محقق فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی است از سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی کاهش یافته که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد. (Hakanen, et al., ۲۰۰۶, p:۴۹۸)

مسلج معتقد است شخصی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برد دچار حالت خودپنداری منفی، نگرش منفی نسبت به شغل، فقدان علاقه و احساس نسبت به مراجعان می‌شود. (Maslach, et al., ۲۰۰۱, p:۲۹۷)

دایلی (۱۹۹۲) معتقد است فرسودگی شغلی، هرگز بدون وجود احساسات همراه با آن ظاهر نمی‌شود و یک فرآیند خاص عاطفی است که نهایتاً منجر به کناره‌گیری از کار فعال یا تغییر مکرر شغل و یا نشان دادن رفتارهای عاری از احساس، توأم با بی‌قیدی و حتی خصمانه می‌گردد. مک‌کارتی (۱۹۸۵) می‌افزاید، افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، زمان بسیار زیادی را به کار کردن می‌گذرانند، اما سازمان‌یافته نیستند. به‌سادگی خشمگین می‌شوند و بندرت به اهداف خود رسیده و کار را به انتها می‌رسانند. (Alimoglu & Donmez, ۲۰۰۵, p:۵۵۰)

دیگر اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود همچنین معتقد است

فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که عمل وی هیچ‌جا مطرح نمی‌شود. (Dick, ۱۹۹۲, p:۳۴۱) فرویدنبرگر این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی نامیده که در افراد شاغل در حرفه‌های کمک‌رسانی هنگامی که خود را غرق در مشکلات دیگران احساس می‌نمایند، به وجود می‌آید. (Hallberg, ۲۰۰۵, p:۵)

شاید بتوان گفت فرسودگی شغلی یا کار زدگی، از پا افتادگی و رخوت متصدی شغل به خاطر فشار روانی کار است که شخص نتوانسته به طور مناسبی با آن مقابله کند. فرسودگی شغلی را گاهی افسردگی شغلی نیز نامیده‌اند. (اسفندیاری، ۱۳۸۰، ص ۳۱)

۲/۵- فرایند ایجاد فرسودگی شغلی

تقریباً بیش از ۳۰ سال است که واژه فرسودگی شغلی در ادبیات روان‌شناسی بکار می‌رود و در حال حاضر فرسودگی شغلی به عنوان مشکل مهم اجتماعی، سازمانی و فردی شناخته شده است به طوری که شیوع آن ابتدا تعادل زیستی فرد و سپس تعادل سازمانی را به هم زده و کارایی، بهره‌وری و در نهایت اثربخشی را در سازمان مختل می‌سازد. شکل شماره (۱۲) فرآیند بروز فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. (سعادت، ۱۳۷۵، ص ۱۵)

شکل شماره ۱۲: چگونگی پیدایش فرسودگی شغلی

منبع: سعادت، ۱۳۷۵، ص ۱۵

۲/۵/۱- مدل سه عاملی مسلچ

به عقیده مسلچ عنصر اصلی فرسودگی شغلی در درجه اول خود شخص و سپس لطمه‌ای است که به شغل وارد می‌شود. مثلاً کارمندی که احساس فرسودگی شغلی می‌نماید غالباً دچار نارضایتی، ناراحتی، شکایت، خستگی، عدم تحمل نسبت به خود، تندخویی با مراجعان، یک دندگی، دوری جستن از همکاران و عصبانیت زودرس است و به‌طور کلی برای اطرافیان خود غیرقابل تحمل می‌شود. وقتی این علائم به‌طور همزمان وجود داشته باشند فرد به سوی حالت انزوا پیش رفته، غیبت‌های او افزایش می‌یابد. در چنین شرایطی کارمند عصبی غالباً دنبال همکاری می‌گردد که به حرف‌های او گوش فرا داده و با او همدردی کند. در نتیجه تحمل فشار کار بر دیگر همکاران بیشتر می‌شود که نهایتاً آنها نیز دچار فرسودگی شغلی شده و بدینگونه این پدیده گسترش یافته و سرانجام منجر به ترک حرفه می‌شود. (Rude, ۲۰۰۵: p. ۱۲)

در مدل مسلچ فرض بر این است که ابتدا «تحلیل عاطفی» اتفاق می‌افتد و سپس «مسخ شخصیت» در تعاملات رخ داده و نهایتاً «موفقیت فردی کاهش یافته» به فرد دست می‌دهد. «لیتر و مسلچ» (۱۹۹۸) با تحقیقی گسترده و با استفاده از همبستگی رگرسیون تاییدیه‌ای را برای تسلسل‌ارایه شده توسط مسلچ بدست آوردند. در این مدل تحلیل عاطفی به‌عنوان مهم‌ترین جزء فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است که با استرس زیاد همراه است. (Elit & Trim, ۲۰۰۴: p. ۱۳۶)

شکل شماره ۱۳: روند فرسودگی شغلی در مدل مسلچ

منبع: نیری، ۱۳۷۹، ص ۳۴

تحلیل عاطفی به‌طور مستقیم با سطوح بالای «تقاضای کار» ارتباط دارد. بنابراین تعیین‌کننده‌های اولیه تحلیل عاطفی انعکاسی از خواست‌های شخصی یا سازمانی است که بر شخص فشار می‌آورد. برای مثال تراکم کار یک تعیین‌کننده مهم از تحلیل عاطفی محسوب می‌شود. افرادی که وقت کافی برای کارشان ندارند به‌منظور توفیق در شغل خود ممکن است مقدار زیادی از انرژی ذهنی خود را صرف کنند و با این دقت ناکافی تلاش کنند که استانداردها را حفظ نمایند. بنابراین به سمت تحلیل عاطفی هدایت می‌شوند. تعاملات شدید یا هیجانی آنهایی که چهره به چهره هستند یا طولانی مدت‌اند نیز منجر به سطوح بالاتری از تحلیل عاطفی می‌شوند. در مطالعه‌ای که «ت. ماس داگرتی» (۱۹۹۷) انجام داد، به این نتیجه رسید که تراکم کار و تعاملات بین فردی با تحلیل عاطفی همبستگی منفی دارد. تحلیل عاطفی و تنبیه غیرمنتظره با مسخ شخصیت همبستگی مثبت دارند و

مسخ شخصیت، انتظارات نابجا و فقدان پاداش‌های مشروط با احساسات موفقیت فردی کاهش یافته همبستگی منفی دارد. (Ibid., p: ۳۴)

ماهیت خواسته‌های مراجعان یا تماس‌های بین فردی به احتمال زیاد یکی از عوامل اولیه فرسودگی شغلی است. بنابراین در هر گروه شغلی که تماس‌های بین فردی وجود دارد، احتمال فرسودگی شغلی نیز بیشتر است. برای مثال افراد شاغل در حرفه‌های خدمات درمانی، نخستین نامزدهای رویارویی با سطوح بالایی از استرس شغلی می‌باشند. هر فردی که در این حرفه‌ها مشغول به کار است می‌تواند ظهور حالت فرسودگی شغلی را در خود احساس نماید. افراد معمولاً توانایی‌های مشخص و متعددی مانند هوش، قدرت جسمی، اعتماد به نفس و دانش دارند و از آنها به درجات متفاوتی استفاده می‌نمایند و این بدان معنی است که افراد درحین برآوردن نیازهای شغلی، خانوادگی و اجتماعی از یکسری مهارت‌ها و ظرفیت‌هایی که در وجودشان قرار دارد استفاده می‌کنند و زمانی که این ظرفیت‌ها جوابگوی نیازها نباشند فرد دچار فرسودگی شغلی می‌گردد. (فیلیان، ۱۳۷۰، ص ۵۷) بر مدل سه مؤلفه‌ای فرسودگی شغلی انتقاداتی وارد شده است از جمله اینکه برخی فرسودگی شغلی را یک مؤلفه‌ای (تحلیل عاطفی) و برخی دو مؤلفه‌ای (تحلیل عاطفی و فقدان موفقیت شخصی) می‌دانند. تحقیقات مختلف نشان داده است که مؤلفه مسخ شخصیت در حرفه‌های خدمات غیرانسانی (مثلاً کارکنان شرکت‌های کامپیوتری) مطرح نیست. در کارکنان خدمات انسانی عکس‌العمل نسبت به دریافت‌کنندگان خدمات (معلمان نسبت به دانش‌آموزان، پزشکان نسبت به بیماران) مطرح است که با نگرش‌های خشن و منفی می‌تواند باشد درحالی‌که به‌نظر می‌رسد این نگرش‌ها در حرفه‌های خدمات غیرانسانی وجود نخواهد داشت. (Garden, ۱۹۹۱, pp: ۷۳-۹۳)

۲/۵/۲- مراحل و سیر فرسودگی شغلی

۲/۵/۲/۱- مرحله ماه عسل

زمانی است که ما در جایی استخدام می‌شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کنیم. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شویم و دیرتر هم محیط کار را ترک کنیم. شروع به کار، ذخایر و انرژی ما را خرج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲/۵/۲/۲- کمبود کارمایه

مرحله ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می شود و فرد سعی می کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد.

۲/۵/۲/۳- آغاز نشانه های مزمن فرسودگی

در این مرحله احساس خستگی مزمن، سردردهای دوره ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می کنند.

۲/۵/۲/۴- بحران

در این مرحله، بدبینی عمیق، شک به توانایی های شخصی، حساس بودن به بیماری های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ گریز از مشکلات ایجاد می شود.

۲/۵/۲/۵- مرحله به بن بست رسیدن

یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می شود. با مرجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می دهد.

۲/۶- ضرورت و اهمیت توجه به فرسودگی شغلی در سازمان

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد. لذا آشنا شدن با روش های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی کمک کند. عوامل متعددی همواره به عنوان منابع فشارهای روانی در محیط کار وجود دارند، از قبیل عوامل محیطی و فیزیکی چون سر و صدا، ازدحام، نور و صوت نامناسب، عوامل انسانی چون تعارض با افراد دیگر، عوامل سازمانی چون تراکم کاری، سیاست گذاری نادرست و... اگر شخص در مقابل این فشارهای روانی قادر به مقابله مؤثر نباشد، دستخوش عوارض متعدد جسمی، روانی و رفتاری می شود. طولانی شدن فشارهای روانی ممکن است موجب کاهش رضایت مندی از شغل و منجر به فرسودگی شغلی شود که پیامد آن کسالت، بی تفاوتی و کاهش اثربخشی، خستگی، ناکامی و حتی دل‌سردی در شخص می باشد.

(محمودی و دیگران، ۱۳۸۵، ص ۴۱)

در ابتدا صاحب نظران تصور می کردند که نشانه فرسودگی شغلی، منحصر به حرفه های امدادی و یاری رسانی مانند مددکاری اجتماعی، روان شناسی بالینی و مشاوره است اما امروزه مشخص شده است که این موضوع، یک

مشکل بالقوه در تمام مشاغل به ویژه مشاغل خدماتی از جمله بانک‌ها که کارکنان آن با مشتریان، ارباب رجوع و قوانین دست و پاگیر دولتی سروکار دارند به شمار می‌آید؛ به عنوان مثال زمانی که کارمند بانک در موقعیتی قرار می‌گیرد که به علت قوانین و مقررات قادر به جلب رضایت مشتریان و ارباب رجوع نیست ممکن است احساس کند در انجام وظایف خود موفق نیست و در صورتی که این وضعیت ادامه پیدا کند دچار فرسودگی شغلی شود.

سازمان‌ها به دلیل استرس و بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان هزینه‌های زیادی، به طور آشکار و پنهان متحمل می‌شوند. فرسودگی شغلی برای افراد یک تجربه دردآور و برای سازمان‌ها یک پدیده هزینه‌بر است. هزینه‌های فرسودگی شغلی سازمان‌ها غالباً ناشی از هزینه‌های جدایی کارمند، اتلاف وقت و هزینه برای آموزش کارمند جدید، بهره‌وری و اثربخشی پایین و سطوح بالای ترک خدمت کارکنان می‌باشد. (Hoel, et al., ۲۰۰۰, p:۵۲)

جدول شماره ۵: هزینه‌های سازمانی فرسودگی شغلی

- | هزینه‌های مستقیم | هزینه‌های غیر مستقیم |
|---------------------------|--------------------------------|
| • مشارکت و عضویت | • از دست دادن انرژی و زنده‌دلی |
| • غیبت | • نارضایتی شغلی |
| • ترک خدمت | • تعهد پایین |
| • اعتصاب / متوقف کردن کار | • کاهش کیفیت روابط |
| • عملکرد شغلی | • بدگمانی |
| • کیفیت / کمیت ستاده‌ها | • دشمنی |
| • سوانح | • پرخاشگری |

مأخذ: (Duxburg, et al., ۱۹۹۹, p:۴۵)

فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای

سازمان به دنبال دارد. هزینه‌های ترک خدمت کارکنان را می‌توان به شرح ذیل برشمرد. (علیزاده؛ ۱۳۸۶، ص ۷۴)

جدول شماره ۶: هزینه‌های ترک خدمت کارکنان

نوع هزینه	مصادیق
هزینه‌های مربوط به	
پست‌های بلا تصدی	• هزینه‌های مربوط به مصاحبه خروج
	• هزینه‌های اداری قطع حقوق و دستمزد و استعفا،
	• هزینه دانش و مهارت از دست رفته.
هزینه‌های استخدام	
کارکنان جدید	• هزینه آگهی و پست
	• هزینه کارمندیابی
0	بررسی سوابق کاری
0	مصاحبه استخدامی
0	اجرای آزمون‌های استخدامی
	• هزینه ورود یک فرد جدید به سازمان
0	تشکیل پرونده استخدامی - اداری
0	صدور کارت شناسایی
هزینه‌های آموزش	• هزینه معارفه و توجیه کارکنان تازه وارد
	• هزینه‌های صرف شده برای آموزش مهارت‌های مورد نیاز
0	هزینه جزوات و کتاب‌ها
0	هزینه حق التدریس مدرسین
	• هزینه حقوق و مزایای شاغل تازه وارد تا زمانی که برای کار آماده شود
	• هزینه ساعات صرف شده برای تعیین وظایف و تشریح کار به کارکنان تازه وارد
هزینه‌های کاهش	

- بهره‌وری
- هزینه بهره‌وری پایین کارکنان تازه استخدام شده
- هزینه اشتباهات احتمالی کارکنان تازه وارد
- هزینه تکمیل طرح‌های در اختیار کارکنان کلیدی پس از استعفای آنان
- هزینه کاهش بهره‌وری واحدی

منبع: علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۴

براساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد. (Martino, ۲۰۰۱, p: ۱۶) بر اساس برآورد «مرکز اقتصادی بهداشت» انگلستان در سال ۱۹۸۶، هر ساله در بخش صنعت ۱/۸ میلیارد پوند به مخارج ناشی از اعتیاد به الکل، ۶۴۱/۵۱ میلیون پوند به غیبت ناشی از بیماری، ۵۶۷/۷۰ میلیون پوند به مرگ‌های زودرس و مانند آن اختصاص داده می‌شود. منبع دیگر افزایش هزینه شرکت‌های آمریکای شمالی، شکایت‌هایی است که توسط کارمندان دچار فرسودگی شغلی علیه کارفرمایان مطرح می‌شود. نخستین شکایت‌ها در سال ۱۹۷۰ طرح شدند و در حال حاضر، تعداد آنها به ۳۰۰۰ در سال رسیده است. لازم به ذکر است که بر اساس قانون کار ایالت کالیفرنیا، هر کارمند یا کارگری می‌تواند در صورت ابتلا به بیماری‌های ناشی از «فعالیت‌های ضربه‌آمیز جسمانی یا روانی» خسارت‌هایی را دریافت کند. هزینه استرس و فرسودگی شغلی ناشی از کار برای کارمندان و خانواده‌هایشان نیز بسیار سنگین است. در ایالات متحده آمریکا، ۱۲ درصد از مرخصی‌های استعلاجی، ناشی از بیماری‌های قلبی-عروقی هستند. وزارت بهداشت و درمان انگلستان در گزارشی (۱۹۸۶) نشان می‌دهد که تقریباً ۲۲/۸ میلیون روز کار به دلیل اختلال‌های روان پزشکی یا روان شناختی از دست رفته است. در حال حاضر، سوانح و اتفاقات ناشی از کار، موجب از دست رفتن ۴ درصد از درآمد صنایع سنگین فرانسه می‌شود.

به طور کلی، تمامی بررسی‌ها درباره غیبت‌ها، مرخصی‌های استعلاجی و یا خسارت‌های مادی و جراحات‌های شخصی، نشان‌دهنده بار سنگین هزینه آنها در جوامع صنعتی است؛ هزینه‌ای که در حدود ۳ درصد از بودجه کلی کشورها را به خود اختصاص داده است. با این حال به نظر می‌رسد که هنوز توجه برنامه‌ریزان و تصمیم‌گیرندگان نسبت به این هزینه‌ها معطوف نشده است. (دادستان، ۱۳۷۷، ص ۶۴)

همچنین مطالعه دیگری که توسط هیسکاکس در سال ۱۹۹۱ انجام شده است، استرس را منشأ کاهش تولید، ترک کار و افزایش هزینه‌ها شناسایی نموده و پیشنهاد می‌کند که مدیریت باید برای کاهش عوامل تنش‌زا از گروه‌های حمایتی جهت سازگاری و مواجهه افراد با این عوامل استفاده کند. (Hiscax-C, ۱۹۹۱: pp: ۳۶-۴۶)

۲/۷- رویکردهای بررسی و تجزیه و تحلیل فرسودگی شغلی

۲/۷/۱- رویکرد بالینی

در این رویکرد مفهوم فرسودگی شغلی بیش از آن که به صورت نظری بیان شود به شکل تجربی مطرح شده است. فرویدنبرگر رویکرد بالینی سبب‌شناسی و علایم و روند و سیر بالینی و درمان آن را در مقاله‌ای که در سال ۱۹۷۹ انتشار داد تشریح کرده است. وی معتقد بود که سندرم فرسودگی شغلی خودش را به صورت علایم مختلف نشان می‌دهد که این علایم و شدت آنها از یک شخص به شخص دیگر تفاوت دارد و معمولاً یکسال بعد از زمانی که شخص در یک اداره یا مؤسسه شروع به کار می‌کند رخ می‌دهد. (Freudennberger, ۱۹۷۵: pp: ۷۳-۸۲) وی معتقد است این سه گروه بیشتر احتمال ابتلا به فرسودگی شغلی را دارند.

۲/۷/۱/۱- کارکنان فداکار و متعهد به کار و سازمان

این افراد خود را وقف کمک به مردم می‌کنند و دارای احساس مسوولیت و تعهد بالا هستند از این رو با فشارهای بیشتری مواجه خواهند شد. افرادی هستند که همواره درصدد کمک به دیگران و تلاش در جهت اهداف سازمانی هستند و برایشان اهمیت ندارد که مشتری یا ارباب رجوع غنی است یا فقیر، سفید است یا سیاه، جوان است یا پیر، شهری است یا روستایی بلکه به این مسأله توجه دارند که آنها نیازمند توجه و کمک هستند و باید به درخواست آنها رسیدگی شود. این گروه از کارکنان دچار فشار مضاعف می‌شوند زیرا از یک طرف نیرویی از درون آنها را برای عملکرد بهتر تحریک می‌کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می‌دهند. اگر عوامل فشار زای سازمانی نیز به این عوامل فشارآور اضافه شود فرد متعهد به سازمان، به سوی فرسودگی شغلی هدایت می‌شود.

۲/۷/۱/۲- مدیران با شخصیت سلطه‌طلب

این افراد نیاز شدیدی به کنترل دیگران دارند و می‌خواهند همه چیز را زیر نظر بگیرند به همین دلیل سعی می‌کنند دیگران را از آموزش های لازم برای انجام کار عقب نگه‌دارند. آنها معتقدند هیچ کس نمی‌تواند کارها را به خوبی آنان انجام دهد. این مدیران همه کارها را خود انجام می‌دهند، برنامه‌ریزی می‌کنند، گزارش می‌دهند، مصاحبه می‌کنند و غیره اما به تدریج احساس می‌کنند که مشکلات چاره‌ناپذیر هستند و به دلیل کار بیش از حد دچار خستگی جسمی و همچنین تحلیل روانی می‌گردند. از سوی دیگر سلطه جویی این افراد اثرات منفی روی سازمان می‌گذارد و منجر به نگرش منفی و بدبینی و تنفر افراد سازمان می‌شود. همچنین مدیرانی هم وجود دارند که بیش از حد کار می‌کنند؛ گروهی از مدیران هنگام شروع کار در مؤسسه از نیرویی قوی برخوردارند و می‌توانند سازمان را فعال کنند و تمام امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش بگیرند. حال اگر به موقع سیستم ایمنی پیش بینی نشود به تدریج مدیران احساس می‌کنند که مشکلات چاره‌ناپذیرند، بنابراین احساس تنهایی می‌کنند و خودشان را از دیگران جدا می‌کنند. علاوه بر این جدایی مانع پیشرفت و تخصص کارکنان دیگر سازمان نیز می‌شود. کار بیش از حد مدیران منجر به خستگی جسمی و روحی آنان می‌گردد و این اولین گام برای رسیدن به فرسودگی شغلی است. (Gmelch & Gates, ۱۹۹۸, pp: ۱۴۶-۱۵۹)

۲/۷/۱/۳- افرادی که در کار غرق می‌شوند

فرسودگی شغلی بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می‌شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسوولیت‌های اینگونه مشاغل می‌باشد. به طور معمول افراد شاغل در خدمات درمانی، حقوق دانان، و سایر مشاغل خدماتی، ساعت کار محدودی نداشته و یا به طور مستمر کار خود را به منزل می‌برند. سال‌ها پژوهش در مورد فرسودگی شغلی در میان پرستاران، پزشکان، دندان‌پزشکان، معلمان، روان‌شناسان، مشاوران، مددکاران اجتماعی، مدیران، منشی‌ها، مشاوران سازمانی، افسران پلیس و وکلا باعث شد که به این مسأله توجه شود که علت فرسودگی شغلی در این است که باور داشته باشیم زندگی ما بامعنی است و چیزهایی که ما انجام می‌دهیم مفید، مهم و حتی قهرمانانه است. همان طوری که ارنست بیکر در کتاب انکار مرگ (۱۹۷۳) بیان می‌کند همه ما نیاز داریم تا احساس شجاعت و بامعنی بودن کنیم. در روزگاران گذشته مذهب با این هدف همراه بود متأسفانه امروزه برای بیشتر مردم مذهب دیگر مناسب نیست به ویژه برای افرادی که منکر مذهب هستند و به اگرستانسیالیسم که یکی از توصیه‌های مکرر این مکتب کار کردن است روی می‌آورند. بنابراین

علاقه به کار کردن خیلی بالا می‌رود و افرادی که این راه را انتخاب می‌کنند سعی دارند که از کارشان معنایی برای کل زندگی خود بدست آورند. وقتی که آنها چنین فکر می‌کنند ناتوان می‌شوند و دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۶۶)

امروزه درصد زیادی از خانواده‌های تک‌والدینی نیز از فرسودگی شغلی رنج می‌برند زیرا مجبورند دو شغل تمام‌وقت برگزینند. از سوی دیگر کارگران اجتماعی به طور متوسط در معرض خطر بیشتری برای فرسودگی شغلی قرار دارند. (Brown & Campbell, ۱۹۹۹, p: ۶) «انجمن مدیریت آمریکا» اذعان نمود تعداد آمریکایی‌هایی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در طی ۳ سال گذشته تقریباً دو برابر شده است:

- ۳۶٪ از کارگران احساس می‌کنند که انرژی آنها در پایان روز به آخر رسیده است.
- ۲۸٪ از کارگران در پایان روز هیچ انرژی و توانی برای لذت بردن از جو خانواده خود ندارند.
- ۲۶٪ از کارگران اغلب احساس می‌کنند که در کارشان دچار بی‌عاطفگی شده‌اند و هیجان‌اتشان ته کشیده است.

- ۲۵٪ از کارگران اغلب احساس استرس و عصبی بودن می‌کنند. (Houghton, ۲۰۰۱, p: ۳۱۲)

همچنین بررسی‌های انجام شده درباره فرسودگی شغلی در پرستاران نشان داده است که در شرایط کاری یکسان، افراد به یک اندازه دچار فرسودگی نمی‌شوند. به بیان دیگر فرسودگی از تعامل بی‌شماری از جمله عوامل فردی، میان فردی، شغلی و ویژگی‌های شخصیتی پدید می‌آید. کارکردهای بنیادی شخصیت، انسجام بخشیدن به احساس، اندیشه و ادراک در راستای انجام رفتارهای هدفمند است. میان ویژگی‌های شخصیتی و نشانگان فرسودگی شغلی ارتباط‌هایی دیده شده است. برای نمونه بررسی‌ها نشان داده‌اند که فرسودگی شغلی، فشار روانی و ویژگی‌های شخصیتی بردباری با هم ارتباط دارند و بردباری بیشتر با فرسودگی شغلی کمتر همراه است. فرسودگی شغلی در میان پرستاران بر اساس خصوصیات شخصیتی و سن متفاوت است. (Tomey, et al., ۲۰۰۱, p: ۱۷۹)

۲/۷/۲- رویکرد تبادلی چرنیس

در مدل چرنیس حرکت به طرف فرسودگی شغلی شامل سه مرحله است:

۲/۷/۲/۱- فشار روانی

عوامل فشار روانی را که به وجود آورنده فرسودگی شغلی اند می توان در سه گروه فردی، بین فردی و سازمانی دسته بندی کرد. از جمله عوامل فشار آور فردی می توان از انتظارات و انگیزش نام برد؛ عوامل فشار آور بین فردی شامل تماس با مراجعان، رابطه با همکاران، مدیران و سرپرستان می باشد و تراکم کاری، مقررات اداری بروکراتیک و فشار شغلی مصادیقی از عوامل فشار آور سازمانی هستند.

۲/۷/۲/۲- آشفته‌گی روانی

این مرحله با علایم روان‌شناختی (عزت نفس پایین، تحلیل عاطفی)، علایم جسمانی (سر درد و خستگی) و علایم رفتاری (استفاده از الکل، اختلالات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه تحلیل عاطفی مسلج است.

۲/۷/۲/۳- مقابله دفاعی

این مرحله با اثرات فرآیند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارایه شده به مراجعان از طریق کمک کننده مربوط است. مقابله دفاعی از طریق یک سری تغییرات در نگرش و رفتار همچون سرزنش کردن دیگران به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه و همدردی نسبت به دیگران و متأثر نشدن از درد و رنج و آلام دیگران مشخص می‌شود. شخص ارایه کننده کمک از طریق مقابله دفاعی تلاش می‌کند تا مانع از دست دادن انرژی خود شود و در نتیجه با افراد به صورت یک شی یا عدد و شماره برخورد می‌کند نه به عنوان یک شخصیت انسانی. این مرحله با مؤلفه مسخ شخصیت مسلج متناظر است. آشفورس استدلال می‌کند که مسخ شخصیت شکلی از مقابله دفاعی است، اما مدل چرنیس تلاش‌های مقابله عملکردی در مواجهه با فشارهای روانی را در نظر نگرفته است. استراتژی‌های مقابله‌ای عملکردی به فرد اجازه می‌دهند که با فشارهای روانی به یک روش واقعی و واقع‌گرایانه مقابله کنند و نه به صورت تغییرات ادراکی در قالب مکانیسم‌های دفاعی.

در مدل چرنیس (۱۹۸۰) از فرسودگی شغلی همچنین نقش شخصیت به عنوان یک عامل زمینه‌ساز در نظر گرفته شده است. شخصیت تیپ A که دارای صفات رقابتی، عجز و تلاش برای پیشرفت است به عنوان پیش‌بینی کننده عمده فرسودگی شغلی است.

رفتار تیپ A فرد را مستعد فرسودگی شغلی می‌کند و این زمینه‌سازی از طرف کار و تلاش فرد برای پیشرفت در زمینه‌هایی که فراتر از توان و استعداد اوست صورت می‌گیرد همچنین رفتار تیپ A به صورت غیرمستقیم

باعث می‌شود فرد روابط و تعاملات اجتماعی خود را محدود کرده و در نتیجه حمایت اجتماعی کمتری را دریافت نماید که این خود عامل مهمی برای فرسودگی شغلی است.

۲/۷/۳- رویکرد روان‌شناختی- اجتماعی

مسلح (۱۹۸۲) و همکارانش یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ کردند و تلاش نمودند تا شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند را تعیین کنند. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل شده که عبارتند از:

۲/۷/۳/۱- تحلیل عاطفی

تحلیل عاطفی که با از دست رفتن انرژی عاطفی شخص ارتباط دارد، نوعی احساس تخلیه‌ی توان روحی به دلیل شرایط ویژه‌ی روانی و درون فردی است که توسط جنبه‌ی افراطی عوامل شخصی و سازمانی به وجود می‌آید. در این حالت فردی که دارای رفتاری با انگیزش بالا بوده اکنون در اثر فرسودگی شغلی، انجام کار برایش خسته کننده است. عوامل شخصی، مانند مسایل زندگی، قانونی و مالی گاه آنقدر در زندگی فرد مهم می‌شود که او را تسلیم حوادث می‌کند و امور زندگی را رها و به سرنوشت واگذار می‌کند. هرگاه اینگونه مسایل در زندگی بروز کند و برای فرد، مهم و نتایج کار مبهم باشد، او احساس تنهایی می‌کند و دید خود را از واقعیت‌ها از دست می‌دهد و در نتیجه یک تغییر در رفتار او حاصل می‌شود. همچنین تحلیل عاطفی زمانی اتفاق می‌افتد که فرد احساس می‌کند در تعامل با دیگران توانایی خود را برای یک عملکرد مطلوب از دست داده است و توانایی لازم را برای تحمل موقعیت‌های مختلف ندارد.

۲/۷/۳/۲- مسخ شخصیت

دومین مؤلفه فرسودگی شغلی مسخ شخصیت یا تهی شدن افراطی از ویژگی‌های شخصی است. این مؤلفه نشان می‌دهد که شاغل تمایل دارد تا مراجعه کننده را به صورت یک فرد انسانی در نظر نگیرد و آن را از فردیت خارج کند و به صورت یک شی غیرانسانی درک کند. مسخ شخصیت در حرفه‌های خدمات انسانی به صورت رفتار با مردم به عنوان یک شی و بکارگیری برچسب‌هایی برای نامیدن آنها آشکار می‌شود. معلمان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت نگرش‌های منفی و بدبینانه و با خصومت نسبت به دانش‌آموزان خود دارند. پزشکان با فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت بیماران خود را با شماره و نوع بیماری، شماره اتاق و تخت و ... می‌شناسند. اتوماسیون اداری همراه با قوانین و مقررات بیش از حد و نداشتن روابط شخصی، تکراری بودن

کارها، پیوستگی قوی به اهداف غیرشخصی، تعداد زیاد سطوح مدیریت، تعداد زیاد مشاغل و گروه ها، تخصص گرایی، ارتباطات نارویاروی و نوشتاری، تقسیم کار بی شمار و سلسله مراتب زیاد که از ویژگی های سازمان های جدید است، می تواند زمینه ای برای تهی شدن افراطی از ویژگی های شخصی و فرسودگی شغلی اولیه افراد گردد. (کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵) به طور خلاصه مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگدلانه، عاری از احساس و توأم با بی اعتنایی مفرط نسبت به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. مک گرات به نقل از مسلچ بیان می کند: فرسودگی شغلی یعنی از دست دادن تمامی علاقه و احساسات عاطفی در برابر مراجعان و یا پاسخگویی به آنان، به صورت غیرانسانی. (McGrath, ۱۹۸۹, p: ۳۵۱)

۲/۷/۳/۳- احساس موفقیت پایین

این مؤلفه توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه در نظر مسلچ احساس موفقیت فردی کاهش یافته است. یعنی فرد احساس می کند عملکرد وی همراه با موفقیت نیست و یا به عبارت دقیق تر عملکرد یا موفقیت ادراکی مطرح است نه عملکرد و موفقیت واقعی. با این وجود برخی از محققان مانند چرنیس (۱۹۸۰) هم موفقیت ادراکی و هم موفقیت واقعی را مدنظر قرار داده اند و معتقدند فرسودگی شغلی هم انگیزش و هم مؤثر بودن را کاهش می دهد و فرد احساس شکست می کند. کاهش عملکرد شخصی می تواند هم سبب و هم پیامد فرسودگی باشد. معمولاً انسان ها مایلند که مولد باشند، زیرا اگر آنها بتوانند سطح عملکرد خود را حفظ کنند، پاداش کافی، قدرشناسی و پیشرفت در انتظار آنان خواهد بود. آنها احساس می کنند که زمان کار کوتاه است و به سرعت می گذرد و آنان آماده برای چالش با موانع و همواره خوشحال و سرزنده هستند. چنانچه محدودیت ها و موانع ظاهر شوند و کاهش عملکرد اتفاق افتد، فرد احساس می کند که توان عملکرد قبلی را ندارد و بهره وری او کاهش یافته است. در نتیجه او احساس نومیدی و افسردگی می کند و انگیزه خود را نسبت به کار از دست می دهد. (کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵) بنابراین می توان گفت کاهش عملکرد شخصی همان کاهش احساس کفایت شخصی یا کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار به شمار می رود.

بنابراین فرسودگی شغلی در تئوری مسلچ یک مسأله روان شناختی سه مؤلفه ای است و این سه مؤلفه به یکدیگر مربوط هستند اما کمتر به صورت همزمان و مشابه از واکنش نسبت به فشارهای شغلی پدید می آیند. در واقع این سه مؤلفه به صورت مفهومی جدا و متمایزند اما به صورت تجربی به هم مربوط هستند. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۳۶)

۲/۸- عوامل بروز فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی شاخص عدم جهت‌یابی درست بین آنچه که مردم هستند و آنچه که باید انجام دهند می‌باشد. فرسودگی شغلی باعث تحلیل در ارزش‌ها، روحیه و اراده و نیز روح انسان می‌شود. (Soares & Jablonska, ۲۰۰۴, p: ۷۹) براساس تحقیقات مسلج و لیتز، فرسودگی شغلی مسأله ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست بلکه مشکل محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغلشان می‌باشد. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود. (Maslach & Leiter, ۲۰۰۱, p: ۴۱۸) عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی و کار زیاد است که به تدریج منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه برای ابتلا به فرسودگی شغلی را فراهم می‌کند. اغلب مطالعات طولی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده‌اند از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل استرس‌زای محیط کار می‌توانند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند، استفاده نموده‌اند. براین اساس یک نظر این است که فرسودگی شغلی نتیجه نهایی در معرض فشارهای شغلی مزمن و طولانی مدت قرار گرفتن است. در نتیجه، فرسودگی شغلی می‌بایست بیشتر در بین افرادی اتفاق بیافتد که مدت بیشتری در یک شغل اشتغال داشته‌اند تا افرادی که به تازگی شغلی را انتخاب نموده‌اند. اما متغیرهای دیگری نیز در پیدایش این عارضه نقش دارند به عنوان مثال هرچند فرسودگی شغلی با فشار کاری، گم‌گشتگی نقش و ضعف عملکرد شغلی همراه است ولی علت آن در دو جنبه فردی و سازمانی مطرح می‌شود. همچنین تحقیقات انجام شده در طول ۲۵ سال گذشته تمرکز خود را معطوف به دو عامل مرتبط با فرسودگی شغلی نموده‌اند یعنی عوامل موقعیتی و ویژگی‌های فردی، که هر دو عامل ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. (Gillmore, ۱۹۹۷, p: ۵۴۳)

به طور کلی عواملی که موجب فشار روانی می‌شوند به سه دسته تقسیم می‌شوند که عبارتند از:

۱. عوامل فردی
 ۲. عوامل سازمانی
 ۳. عوامل محیطی
- ۲/۸/۱- عوامل فردی

شواهد روزافزونی وجود دارد براین که چرا افراد در محیط کاری یکسان و داشتن مدیران یکسان و زمینه تجربی یکسان اغلب نسبت به عوامل استرس زای یکسان به صورت متفاوت پاسخ می دهند. به عنوان مثال افرادی که به خوبی آموزش ندیده اند و مهارت های کاری را نیاموخته اند آمادگی بیشتری برای فرسودگی شغلی دارند. بر همین اساس پژوهش گران به این نتیجه رسیدند که عوامل فردی نیز در بروز فرسودگی شغلی نقش دارند. در ادامه نقش این عوامل را در سه دسته جداگانه مورد بررسی قرار می دهیم.

۲/۸/۱/۱- ویژگی های جمعیت شناختی

در مورد ویژگی های دموگرافیک در ابعاد مختلف فرسودگی شغلی تحقیقات مختلفی صورت گرفته است. برای تحلیل عاطفی پیش بینی کننده معنی دار از بین متغیرهای دموگرافیک سن و شرایط فیزیکی کار هستند. تحلیل عاطفی بیشتر بوسیله کارکنان جوان گزارش می شود. مسخ شخصیت با جنس و موقعیت شغلی فرد مرتبط بوده است. شاغلین مرد و شاغلینی که در سطوح شغلی پایین تر فعالیت می کنند سطوح بالاتری از مسخ شخصیت را گزارش کردند. وضعیت تأهل پیش بینی کننده مهمی برای موفقیت فردی بوده است. کارکنانی که متأهل بودند احساسات موفقیت بیشتری گزارش کردند. فرسودگی شغلی با سن و همچنین سال های خدمت آنان همبستگی معکوس دارد، به این معنا که با افزایش سن و سابقه کار فرسودگی شغلی کاهش می یابد. همچنین گزارش شده که کارکنان با مدرک تحصیلی بالاتر سطوح بیشتری از فرسودگی شغلی را تجربه می کنند. از سوی دیگر ویژگی های شخصیتی افراد نیز می تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم نماید. (Gordon, ۱۹۹۸, P: ۲۳)

متغیرهای دموگرافیک شامل جنسیت، مدرک تحصیلی، وضعیت تأهل و مقطع شغلی به عنوان یک متغیر درون فردی مورد بررسی قرار گرفته اما نتایج یکسانی در این بررسی ها بدست نیامده است و برای تعمیم نتایج نیاز به تحقیقات و بررسی های بیشتری وجود دارد. بنابه اظهار تلان علایم فرسودگی شغلی در شاغلین مرد، شاغلین جوان و شاغلینی که تحصیلات آنان در حد لیسانس یا بالاتر است بیشتر مشاهده می شود. (Rocca & Kostanski, ۲۰۰۱, p: ۶)

۲/۸/۱/۲- عوامل درون فردی

برخی محققان در پی یافتن رابطه بین ویژگی های شخصیتی با فرسودگی شغلی بوده اند، مطالعات این گروه نشان داده است افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می شوند اغلب کمال گرا و بطور افراطی درگیر کار و شغل شان هستند و از طرفی، اهداف غیر واقع بینانه برای خود ترسیم می کنند. (Tomey, et al., ۲۰۰۱,)

(۱۷۹p) افراد مستعد فرسودگی شغلی افرادی تلقین پذیر، حساس، آرمان گرا، مهربان و از طرفی دیگر مضطرب و بسیار حساس در برابر تعریف و تمجید دیگران می‌باشند. (پیامی بوساری، ۱۳۷۴، ص ۳۴) در این رابطه یک نظر عمومی این است که بهترین و آرمان گراترین افراد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، یعنی افراد دچار فرسودگی شغلی، افرادی هستند که برای رسیدن به آرمان‌ها و معیارهای کاری خود، بیش از حد تلاش می‌نمایند اما وقتی می‌بینند فداکاری‌ها و تلاش‌هایشان برای رسیدن به اهدافشان کافی نبوده است؛ دچار فرسودگی و حتی دچار بدبینی می‌شوند. مسلح نیز معتقد است صفات و ابعاد شخصیتی می‌توانند توجیه کننده فرسودگی باشند. برای مثال از نظر وی، فرسودگی شغلی با بعد شخصیتی روان نژندی و نیمرخ روانی خستگی ناشی از کار مرتبط است. (Maslach, ۲۰۰۲, p: ۴۸) در برخی تحقیقات نیز برخوردار بودن از سلامتی و مرکز کنترل درونی به عنوان عوامل درون فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی شناخته شده‌اند. افراد با توجه به عقیده کنترل درونی و بیرونی با یکدیگر متفاوتند. افرادی که معتقدند حوادث نتیجه کنش‌های خود آنهاست افراد با کنترل درونی هستند و آنهایی که معتقدند حوادث فراتر از کنترل آنهاست و رخدادها ناشی از تصادف، شانس و یا افراد دیگر است، از یک منبع کنترل بیرونی برخوردارند. یافته‌ها در این زمینه نشان داده است که کارکنانی که دارای منبع کنترل بیرونی هستند به احتمال زیاد دارای فرسودگی شغلی بالاتری نسبت به آنان که دارای منبع کنترل درونی هستند می‌باشند. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۷۲) همچنین کایلی (۱۹۸۹) عوامل شخصیتی شامل انتظارات بیش از حد، ایده‌های غیرواقع گرایانه و نیاز به تعلق داشتن را از عوامل ایجادکننده ی فرسودگی شغلی برمی‌شمرد. (۲۰۰۵، p: ۶۶-۲۶) Borritz) برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورند و در نهایت فرسودگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کنند. (Gillmore, et al., ۱۹۹۷, p: ۵۴۳)

چگونگی واکنش افراد نسبت به فرسودگی شغلی بستگی به استرس تجربه شده و نوع شخصیت آنها دارد. عقیده کلی این است که ادراک فردی و عکس‌العمل فرد در برابر استرس امری است ذهنی و از فردی به فرد دیگر تفاوت‌های زیادی دارد. ارزیابی شناختی افراد درباره استرس به ارزیابی اولیه آنها که درجه استرس‌زایی یک رویداد را تعیین می‌نماید و ارزیابی ثانویه آنها که جهت کاهش یا محدود نمودن استرس حاصله بکار گرفته می‌شود بستگی دارد. (Middeldorp, et al., ۲۰۰۶, p: ۱۶۳) در بسیاری از تحقیقات دیگر نیز تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است. این ویژگی‌ها شامل سخت رویی روان‌شناختی

، عزت نفس پایین ، همدلی ، منبع کنترل بیرونی ، سبک اسنادی و تفاوت های فردی در انتظارات مربوط به شغل می باشد. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۶۱)

۲/۸/۱/۳- عوامل بین فردی

از مهم ترین عوامل بین فردی حمایت اجتماعی است که به عنوان یک منبع کمک در افراد برای مقابله با استرس شغلی تعیین شده است. یافته ها حاکی از این است که حمایت اجتماعی رابطه ای بسیار قوی با مولفه تحلیل عاطفی در مدل مسلج دارد. از سوی دیگر بین حمایت همکاران و مسخ شخصیت نیز رابطه معناداری وجود دارد. (Sundin, et al., ۲۰۰۶, pp: ۸-۹) در دهه های گذشته تحقیقات زیادی در رابطه با نقشی که حمایت اجتماعی در آسیب شناسی فرسودگی شغلی بازی می کند انجام شده است. این مطالعات به بررسی تأثیر حمایت دریافتی از سرپرستان، همکاران، دوستان، خانواده، سازمان ها، اتحادیه ها و غیره پرداخته است. علاوه بر این تأثیر منابع مختلف حمایتی، در کاهش فرسودگی شغلی متفاوت است. به عنوان مثال چون همکاران و سرپرستان برای ارائه حمایت ابزاری در موقعیت بهتری قرار دارند، بنابراین ارتباط قوی تری با فرسودگی شغلی دارند. علاوه بر این اگر کارمند احساس کند که می تواند به حمایت دیگران تکیه کند به طور بالقوه در هنگام روبه رویی با فشارها اعتماد به نفس اش هم بالا می رود. (Halbesleben & Buckley, ۲۰۰۴, pp: ۷۲-۸۷۱)

حمایت اجتماعی یک اثر تعدیل کننده نیز بر روی استرس و فرسودگی شغلی دارد؛ تحقیقات اتزیون حاکی از این است که اثر استرس بر روی فرسودگی شغلی بوسیله حمایت اجتماعی تعدیل می شود اما مردان و زنان از منابع مختلف حمایتی استفاده می کنند. (Srinivas, ۲۰۰۱, pp: ۳-۷) استرس شغلی مردان بوسیله یک رابطه حمایت کننده در محیط کارشان تعدیل می شود و استرس شغلی زنان بوسیله منابع حمایت خانوادگی. به وجود آمدن منابع حمایت در حقیقت یک جریان تبادل اجتماعی است که نیازمند انرژی است و در محدوده علاقه اصلی زندگی سرمایه گذاری می شود. مردان و زنان در جهت گیری نسبت به زندگی و حرفه در فرآیند اجتماعی شدن نقش جنسیتی متفاوتی دارند. مردان آموزش داده می شوند تا پرخاش گر، قوی، معقول، بی پروا، رقابت جو، مستقل و منطقی باشند. این روحیات همراه با انتظارات اجتماعی که مردان باید تأمین کننده نیازهای خانواده باشند باعث می شود که کار به عنوان یک علاقه مرکزی در زندگی شان باشد و برعکس زنان در جریان اجتماعی شدن خجالتی، مهربان، تمیز، لطیف، سازش گر، عاطفی، مشارکت جو و وابسته بار می آیند و از آنها انتظار دارند

خانواده را به عنوان یک مرکز علاقه قرار دهند، بنابراین زنان در گرفتاری های شغلی گرایش دارند درگیری خود را به ساعات کار محدود کنند. (Yang & Farn, ۲۰۰۵: pp. ۹۲۲-۹۲۳)

۲/۸/۲- عوامل سازمانی

بیشترین عواملی که در تحقیقات به آن اشاره شده است شامل تعارض نقش، ابهام نقش، تراکم نقش و انتظارات شغلی، (Colangelo, ۲۰۰۴: P. ۱۶) میزان حقوق، حمایت سرپرست و همکاران، گرانباری کار، فرصت های ارتقاء و پیشرفت، (Zlotnik, et al., ۲۰۰۵: p. ۲) انبوه کارهای کاغذی، انتظارات عمومی منفی، (Regehr, et al., ۲۰۰۴: p. ۲۶) امنیت شغلی، تغییرات سازمانی (خصوصی سازی، کوچک سازی، به خدمت خاتمه دادن، کاهش شیفتهای استراحت، مشاغل موقتی و گاه و بیگاه، نوآوری های تکنولوژیکی) (Martino, ۲۰۰۳: p. ۲۲) ساختار سازمانی (مانند پیچیدگی و تمرکز) و اختیار تصمیم گیری است. (Vandenberg, et al., ۲۰۰۶: p. ۴۹۳)

۲/۸/۲/۱- تعارض نقش

تعارض نقش زمانی رخ می دهد که خواسته ها یا درخواست های متناقض و نامربوط بر روی افراد اعمال شود. برای مثال زمانی فرد دچار این وضعیت می شود که به او دستوراتی خارج از قلمرو و مسوولیت حرفه ای او داده می شود و یا هنگامی که ارزش های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان در تضاد باشد. شخصی که مسوولیت های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

۲/۸/۲/۲- ابهام نقش

اصطلاح ابهام نقش به روشن و مشخص نبودن اهداف، مسوولیت ها و محدودیت ها اطلاق شده و به عواملی مثل پیچیدگی تکالیف، تکنولوژی و تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط می باشد، به بیان دیگر ابهام نقش موقعی رخ می دهد که انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد نامشخص باشد و ممکن است به خاطر عدم درک انتظار، عدم آشنایی با نحوه انجام کار و یا عدم اطلاع از نتایج آن باشد بنابراین زمانی که کارکنان نمی توانند به پیش بینی در شغل خود پردازند، دچار ابهام می شوند. بعضی از افراد، از انتظاری که از آن ها می رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می دانند که از آنها انتظار می رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای نقش خود،

الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد.

۲/۸/۲/۳- ازدیاد نقش (تراکم کاری)

تراکم کاری شامل مؤلفه های کمی و کیفی است. مؤلفه ی کمی تراکم کاری، شامل درخواست های بیش از حد است که زمان کمی برای رسیدگی به آنها وجود دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغل مربوط می‌شود. بعضی افراد نمی‌توانند به پیشنهاد کاری و مسوولیت‌های فراوان و بیش از حدی که به آنها می‌شود نه بگویند و در نتیجه، مسوولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. نتایج تحقیقات فوگارتی و تیموتی نیز حاکی از آن است که ابهام نقش، مغایرت نقش، کار زیاد و هدف عملکرد از عوامل مهم و زمینه‌ساز احتمال بروز فرسودگی شغلی می‌باشد. (Timothy & Fogarty, ۲۰۰۰, p: ۳۱)

۲/۸/۲/۴- انتظارات شغلی

بسیاری از محققان بر این باورند که هم‌تا بودن انتظار شغلی اولیه و تجارب شغلی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان را نسبت به شغل شان تعیین می‌کند. مباحث نظری فرسودگی شغلی تأکید می‌کند که تطابق انتظارات و واقعیت، یک عامل عمده در تجربه فشار روانی است. در این رابطه دو نوع انتظار را می‌توان بیان کرد؛ یکی انتظار پیشرفت و دیگری انتظار سازمانی است. انتظار پیشرفت به آنچه فرد قادر خواهد بود عمل کند و انجام دهد مربوط است و انتظار سازمانی به ماهیت شغل و سیستم‌هایی که فرد درون آن به عنوان یک شاغل عمل می‌کند مربوط است. وقتی فرد احساس می‌کند تلاش‌های او در کاری بی‌فایده و غیراثر بخش است، یا این احساس را پیدا می‌کند که این نوع تلاش‌ها مورد توجه و قدردانی دیگران قرار نمی‌گیرد، ممکن است آمادگی لازم را برای ابتلا به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند، وقتی فرد تحت چنین شرایطی قرار می‌گیرد، احساس می‌کند پیشرفت شخصی او قابل توجه نمی‌باشد. علاوه بر این فرصت‌های اندک برای ارتقاء، وجود قوانین خشک و غیرقابل انعطاف، این احساس را در فرد ایجاد می‌کند که در دام یک نظام غیرمنصف افتاده و همین باعث می‌شود نسبت به شغل خود نقطه‌نظرهای منفی پیدا کند. وقتی فرد احساس می‌کند تلاش‌های او در کار بی‌فایده است، یا این احساس را پیدا کند که تلاش‌های او مورد توجه قرار نمی‌گیرد ممکن است آمادگی لازم را جهت ابتلا به عارضه فرسودگی شغلی پیدا کند.

از دیگر عوامل شغلی نیز می‌توان فشار کاری بیش از حد، عدم کنترل، کار در محیط بدون حمایت، محدودیت فرصت‌های شغلی جهت ارتقاء، ابهام در نقش، شیفت کاری در گردش و در نهایت مشاغل تکراری را بعنوان استرس‌های شغلی که موجب بروز فرسودگی شغلی می‌گردند، نام برد. (پیامی بوساری، ۱۳۷۴، ص ۳۴) چس و همکارش نیز در سال ۱۹۸۴ تضاد ارزش‌ها، استقلال کم در کار، فقدان چالش در شغل، کار در بخش دولتی با حقوق کم، تلقین، سابقه کار کم، آموزش کم را به فهرست عوامل موثر در فرسودگی شغلی افزودند. (Babcock, ۲۰۰۳, p: ۷) عامل مهم دیگر، سبک مدیریت و رهبری سرپرست واحد محل کار است. در مواردی که توجه نسبت به رفاه افراد و برقراری روابط دوستانه با آنان در مدیریت یک سازمان ضعیف است، درصد بیشتری از کارکنان آن گرفتار فرسودگی شغلی می‌شوند. (Nyberg, et al., ۲۰۰۵, p: ۲۴)

از دلایل دیگر می‌توان به موارد زیر اشاره کرد: ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان، عدم مداخله مدیریت سازمان در امور کارکنان (رفاهی، درمانی، تفریحی)، هماهنگ نبودن میزان کار با پرداخت حقوق و مزایا. رابینسون (۱۹۹۱) اظهار می‌دارد: محیط کار و استرس‌های ناشی از آن در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر هستند؛ مشاغل پرمسئولیت، فشار کاری و عدم حمایت مسوولان از عوامل مؤثر در بروز فرسودگی شغلی هستند. کایلی (۱۹۸۹) عوامل ساختاری شامل فقدان نیرو، موقعیت، بازخور، برنامه کاری نامنظم، فشار زیاد و شلوغی محیط کار را با عنوان عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی نام می‌برد. (۲۰۰۵, p: ۶- Borritz) البته فشار کار می‌تواند یکی از عوامل تعیین کننده بروز شکایات ناشی از فرسودگی شغلی باشد اما این بدان معنا نیست که هر کس فشار کاری را تجربه نماید دچار فرسودگی شغلی خواهد شد بلکه این بدان معناست که فشار کار شرط لازم برای فرسودگی شغلی است، اما شرط کافی نیست. (Kobasa, ۲۰۰۳, p: ۱۴۳) گیلرور و دانسون معتقدند کمبود درآمد باعث می‌شود که افراد، سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه نمایند و احتمال خطر بروز فرسودگی شغلی در میان آنان افزایش یابد. آنها همچنین بر این عقیده‌اند که یکی از علت‌های اصلی رواج بیشتر فرسودگی شغلی در بین معلمان، سطح پایین تر حقوق معلمان در مقایسه با سایر گروه‌های شغلی می‌باشد. (Gillmore, et al., ۱۹۹۷, p: ۵۴۳) عده‌ای دیگر از محققین نیز حمایت‌های سازمانی و سیستم مدیریتی را در نظر گرفته‌اند در حالی که برخی دیگر به فرصت‌های ارتقاء شغلی و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی تأکید دارند. نظریه پردازان پیرو مکتب رفتارگرایی نیز به تقویت مشروط اشاره دارند و پیامدهای رفتاری و موقعیتی را در نظر می‌گیرند. (Tomey, et al., ۲۰۰۱, p: ۱۷۹)

۲/۸/۳- عوامل محیطی

تغییرات زندگی نیز ممکن است به عنوان عامل مساعدی برای آسیب پذیری فرد در برابر فرسودگی شغلی عمل نماید. ارتباطات پیوسته زیادی میان تعداد و انواع تغییراتی که در زندگی افراد رخ می دهد با شیوع برخی از بیماری ها یا اختلالات در طول سال به اثبات رسیده است. هر دو جنبه وقایع خوشایند (مانند ازدواج) و وقایع ناگوار (مانند مرگ یا جدایی) ممکن است تنش را باشد. بنابراین افرادی که دگرگونی های مهمی در زندگی شان رخ می دهد بویژه ممکن است که استعداد آسیب پذیری بیشتری در برابر فرسودگی شغلی داشته باشند. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۶۶)

۲/۱- علایم و شاخص های فرسودگی شغلی

خستگی جسمی و روانی از علایم شناخته شده فرسودگی شغلی می باشد. (Rocca & Kostanski, ۲۰۰۱, p: ۶) فرسودگی شغلی هم علایم جسمانی و هم علایم روان شناختی و رفتاری دارد. برای مثال؛ شخصی که پیش از فرسودگی عادت داشت زیاد صحبت کند در صورت دچار شدن به فرسودگی برای مدت زیادی ساکت می ماند. اگر او در گذشته در نشست ها و جلسات مؤسسه شرکت می کرد حالا گوشه ای می نشیند و به هیچ وجه نظر نمی دهد. اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی است. افرادی که از این عارضه رنج می برند دچار کاهش انرژی و احساس خستگی شدید می گردند. بعلاوه این افراد برخی از نشانه های فشار بدنی نظیر سردرد، تهوع، کم خوابی، و تغییراتی در عادات غذایی را بطور فراوان گزارش می دهند. همچنین افراد مبتلا به این عارضه، فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می کنند. افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارآیی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی نشان دهنده ی فرسودگی های نگرشی هستند و در نهایت اینکه اغلب مبتلایان، احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی شخصی را گزارش می دهند که ممکن است به جستجوی مشاغل و نقش های اداری و اجرایی جدید پردازند. (Maslach, ۲۰۰۲, p: ۴۹)

می توان شاخص های فرسودگی شغلی را به پنج گروه دسته بندی نمود: (Potter, ۱۹۹۹, p: ۷)

۲/۹/۱- شاخص های هیجانی:

بی علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی تفاوتی و ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران. همچنین احساس ناامیدی، افزایش تنش و تعارض در خانه،

افزایش حالت های عاطفی منفی مثل (عصبانیت، بی قراری و تحریک پذیری) و کاهش حالت های عاطفی مثبت مثل (صمیمیت، با ملاحظه بودن، فروتنی و ادب)

۲/۹/۲- شاخص های نگرشی:

بی حوصلگی، بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود و حس قدرت تام سوءظن درباره اینکه قدر او را نمی دانند، نارضایتی و نگرش منفی نسبت به خود، شغل و در کل نسبت به زندگی و احساس گناه و هراس از آینده.

۲/۹/۳- شاخص های روان تنی:

احساس خستگی و کوفتگی، بی قراری، هذیان گویی، افزایش آسیب پذیری نسبت به بیماری ها، ابتلا به درد های عضلانی، انواع سردرد های مزمن، بی نظمی در عادت ماهانه در زنان، تغییر در عادات برای خوابیدن (کم خوابی)، ابتلا به اختلال گوارشی و سرماخوردگی های مکرر، خستگی مزمن، ضعف، سردردهای، تنش عضلانی و کمر درد

۲/۹/۴- شاخص های رفتاری:

می توان تحریک پذیری و پرخاش گری، کناره گیری از دیگران، کاهش انرژی و توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان، همکاران، همسر و فرزندان را نام برد.

۲/۹/۵- شاخص های سازمانی:

کاهش رسیدگی به خواسته های مراجعین و استفاده کنندگان از خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلاف کاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار نیز نقشی چشم گیر در رفتار این افراد دارد. فرسودگی شغلی ممکن است فرد را به تغییر کار یا کناره گیری از آن وادارد. بنابراین با شناخت جنبه های گوناگون عارضه های فرسودگی شغلی، شناخت علل آن نیز از اولویت ویژه ای برای درمان برخوردار است.

جدول شماره (۷) انواع علایم، نشانه ها و شاخص های فرسودگی شغلی را نشان می دهد.

جدول شماره ۷: نشانه‌های شخصی فرسودگی شغلی کارکنان

نشانه‌های بهداشتی نشانه‌های رفتاری نشانه‌های نگرشی نشانه‌های رابطه نشانه‌های عاطفی نشانه‌های ارزشی

- فرسودگی شدید جسمانی و روانی

- سرماخوردگی های پی در پی

- سردردها

- بی خوابی

- کابوس

- خواب زیاد

- زخم‌ها و

اختلالات گوارشی

- ازدست دادن ناگهانی وزن

- ناراحتی قلبی (CHD)

- دیابت

- فشار خون

- آسم

- دردهای عضلانی خصوصاً در ناحیه سر و گردن - عدم رضایت شغلی

- کاهش عملکرد

- غیبت و تأخیرات مکرر

- ترک کار

- مصرف زیاد چای و قهوه و دخانیات

- مصرف داروهایی که نیاز به تجویز پزشک ندارد

- مصرف داروهای روان گردان

- رفتار تهورآمیز: سوانح رانندگی، سرگرمی‌های پرخطر،

- بی‌حوصلگی

- تغییر ناگهانی در برنامه کار و رفتار

- افزایش تمایل به خشونت
- رفتار پر خاشجویانه
- پر خوری و کم خوری
- فعالیت بیش از حد
- صحبت با خود - بزرگنمایی
- بی حوصلگی
- عیبجویی
- تنگ خلقی و بدمشربی نسبت به ارباب رجوع
- بی اعتمادی به مدیریت، سرپرستان، همکاران
- نگرش افراطی انتقادجویانه نسبت به سازمان و یا همکاران
- اظهار ناامیدی، عجز و زبونی و پوچی
- تقدیر گرایی
- احساس تنفر از شغل
- ناچیز شمردن شغل و پاداش دریافتی
- احساس عدم توانایی نسبت به انتظارات
- احساس شکست و عدم توفیق در کار
- احساس کار زیاد و فقدان زمان لازم - انزوای اختلاط بیش از حد با دیگران
- پاسخگویی به ارباب رجوع به شیوه ماشینی
- نشان دادن خشم و بی اعتمادی بیش از حد
- افزایش ستیزه‌های فردی و اجتماعی با سایر کارکنان
- افزایش مشکلات خانوادگی و زناشویی و سایر مناسبات بین فردی خارج از محیط کار
- انزوای اجتماعی
- درگیری بیش از حد با ارباب رجوع، استفاده از ارباب رجوع برای برآوردن نیازهای شخصی - دلسردی عاطفی
- سوءظن

- افسردگی
 - پوچی، ناامیدی
 - ازدست دادن کنترل عاطفی
 - مظلوم‌نمایی
 - ترس از دیوانگی
 - افزایش میزان خواب روزانه
 - بی‌تفاوتی
 - توهم و وسواس
 - احساس دایم گرفتاری
 - حرکات عصبی
 - ترس‌های ناشناخته
 - ناتوانی در تمرکز
 - خشمناکی
 - تنش
 - فراموشی
 - ناتوانی در تصمیم‌گیری - تغییرات ناگهانی و یا تدریجی در ارزش‌ها و باورها
 - تغییرات بی‌درپی در ارزش‌ها و باورها
- مأخذ: کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۷

به طور کلی هرگاه فرد در شغل خود تحت تأثیر شرایط استرس‌زا قرار گیرد، ممکن است دوگونه پاسخ به چنین شرایطی بدهد. نخست آنکه با عوامل تنش‌زا کنار آید و خود را با آنها منطبق سازد. در این حالت استرس یا تنش موجود موجب ایجاد انگیزش شده و به دنبال آن رضایت شغلی، تعهد سازمانی و کارایی بیشتر در فرد بوجود می‌آید. در واقع این میزان از تنش، کارکردی و مثبت محسوب می‌شود حالت دیگر این است که فرد نتواند خود را با عوامل تنش‌زا منطبق کند و یا انطباق مؤثری به وجود نیاید که بیان‌گر تنش منفی یا غیرکارکردی است.

شکل شماره ۱۴: چارچوب پنداشتی فرسودگی شغلی

منبع: کشتکاران، ۱۳۷۵، ص ۴۵

۲/۱۰- سنجش و اندازه گیری فرسودگی شغلی

با شناخت اوضاع و احوال و شرایط متعدد درون سازمانی و نیز ویژگی های شخصیتی فرد، می توان تشخیص داد که آیا وی مبتلا به فرسودگی شغلی است یا خیر؟ افزون بر این با شناخت این عوامل می توان میزان یا شدت این اختلال را نیز تعیین کرد. (کمالی، ۱۳۸۶) برای اندازه گیری فرسودگی شغلی بر اساس رویکرد های موجود، ابزارهای گوناگون و متنوعی برای سنجش فرسودگی شغلی تهیه شده است که با توجه به وضعیت اعتبار و روایی آزمون ها در این زمینه و همچنین بومی سازی آن ها در کشور، به دو مورد اشاره می شود.

۲/۱۰/۱- پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلج

این پرسش نامه که رایج ترین ابزار سنجش فرسودگی شغلی می باشد، در سال ۱۹۸۱ توسط مسلج و همکاران بر اساس نظریه سه بعدی؛ خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی، برای سنجش افراد مبتلا به این عارضه تهیه شده و دارای ۲۲ ماده است که پاسخ دهنده تعداد وقوع علائم با میزان شدت آن را در پاسخ نامه مشخص می کند و نتایج آن پس از نمره گذاری در هر یک از ۳ حیطه فوق الذکر مورد تفسیر واقع می شود. آزمودنی ها برای پاسخ گویی به هریک از مواد پرسش نامه از دو نوع دستورالعمل پیروی می کنند؛ از یک سو فراوانی دفعاتی که احساس فرسودگی شغلی را در جنبه های سه گانه تجربه کرده اند و از سوی دیگر، میزان شدتی را که در مورد هر یک از ماده های فرسودگی احساس کرده اند مشخص می کنند. در این پرسش نامه ۹ ماده به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ ماده به مسخ شخصیت و ۸ ماده به انجام وظیفه شخصی می پردازد. فراوانی این احساسات با نمراتی از (صفر) هرگز تا (۶) هر روز و شدت آنها با نمراتی از (صفر) هرگز تا (۷) خیلی زیاد سنجیده می شود. هرچه زیرنمره خستگی هیجانی و مسخ شخصیت بیشتر و زیرنمره کفایت شخصی کمتر باشد، منعکس کننده فرسودگی شغلی بیشتر است. زیرنمره های به دست آمده در هر یک از سه جنبه فراوانی و شدت، بر اساس نمره مرجع، در دسته خفیف، متوسط یا شدید قرار می گیرد. در واقع مجموع نمرات مربوط به گزاره های هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی جداگانه محاسبه میشود. در بعد خستگی هیجانی، نمرات ۲۷ یا بیشتر بیان گر سطح بالا، در بعد مسخ شخصیت، نمرات ۱۳ یا بیشتر بیان گر سطح بالا و در بعد کفایت شخصی نمرات ۳۱

یا کمتر بیان گر سطح پایین می‌باشد در صورتی که سطح خستگی هیجانی فرد یا مسخ شخصیت بالا و یا سطح کفایت شخصی پایین باشد، مفهوم فرسودگی شغلی در مورد وی صدق میکند. مسلح و جکسون پیشنهاد می‌کنند که بهتر است از روش فراوانی استفاده شود. آنها اعتبار درونی زیرمقیاس های خستگی هیجانی، شخصیت زدایی و فقدان تحقق شخصی را به ترتیب ۰/۹، ۰/۷۹ و ۰/۷۱ گزارش کرده اند. (حکیم شوشتری و دیگران؛ ۱۳۸۳، ص ۶۹)؛ (سلیمانی و دیگران؛ ۱۳۸۴، ص ۳۷)؛ (محمدی، ۱۳۸۵، ص ۷۰)

۲/۱۰/۲- پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد

این پرسش نامه که توسط دیوید گلدارد برای سنجش فرسودگی شغلی درمان گران ساخته شده است، در بر گیرنده ۴۰ سؤال می‌باشد، به گونه ای که هر سؤال وضعیتی را توصیف می‌کند و پاسخ گو در یک طیف هفت درجه ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف به آن پاسخ می‌دهد و در نهایت بر اساس مجموع نمرات در طبقه بندی موجود از نظر میزان فرسودگی شغلی، نتایج به دست آمده تفسیر می‌شود. اعتبار و روایی این پرسش نامه مطالعه شده و استفاده از آن با اعتبار و روایی بالا مورد تأیید قرار گرفته است. طبقه بندی نمرات فرسودگی شغلی گلدارد به این قرار می‌باشد که نمرات (۸۰-۴۰) میزان فرسودگی شغلی در حد خیلی کم، (۱۲۰-۸۱) در حد کم، (۲۰۰-۱۲۱) در حد زیاد و (۲۸۰-۲۰۱) در حد خیلی زیاد می‌باشد. (عزیزنژاد و حسینی؛ ۱۳۸۳، ص ۶۵) این پرسش نامه در مطالعات زیادی به کار گرفته و پایایی آن تأیید شده است. به عنوان مثال در بررسی فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل پایایی آن ۰/۸۶ (همان، ص ۶۵) و در بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های سندج در سال ۱۳۸۰ پایایی آن ۰/۷۳ (اسفندیاری، ۱۳۸۰، صص ۳۴-۳۱) و در بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان در یک نمونه ی ۳۰ نفری ۰/۹۵ (عابدی و دیگران، ۱۳۸۲، صص ۳۸-۲۳) بیان شده است.

۲/۱۱- پیامدها، آثار و تبعات فرسودگی شغلی

کارکنان فرسوده، افرادی هستند که همه علائق و احساسات و هیجانات را در مورد افرادی که با آنها در تماس اند از دست می‌دهند و چه بسا به گونه‌ای با آنها برخورد می‌کنند که حاکی از عدم علاقه می‌باشد. این افراد بیشتر از سایر همکاران خود غیبت یا تأخیر دارند، معمولاً بطور قابل ملاحظه‌ای فاقد آرمان های خاص هستند، سرسختی از خود نشان می‌دهند، انجام موفقیت آمیز فعالیت ها بطور چشم گیری در آنها کاهش می‌یابد و ممکن

است گام هایی در جهت ترک حرفه خود بردارند. (Grunfeld, et al., ۲۰۰۰, pp: ۱۶۶-۱۶۹) در یک تقسیم بندی کلی می توان پیامدهای فرسودگی شغلی را در دو حوزه ی فردی و سازمانی مورد توجه قرار داد.

۲/۱۱/۱- پیامدهای فرسودگی شغلی در حوزه فردی

فرسودگی شغلی، ابراز واکنش های منفی نسبت به دیگران و احساس پوچی را به دنبال دارد. (Maslach & Jackson, ۱۹۸۱, p: ۹۹) همچنین فرسودگی شغلی پیامدهای فردی زیر را به همراه دارد:

۱- کاهش نیروی ذخیره شده در بدن فرد

۲- پایین آمدن سطح مقاومت فرد نسبت به بیماری

۳- افزایش نارضایتی و بدبینی

۴- سوء مصرف مواد و داروها و خوددرمانی برای کاستن تنش ها (Felton, ۱۹۹۸, pp: ۲۳۷-۲۵۰)

یافته های تحقیقات موازی با فرسودگی شغلی آشکار ساخته اند که میان فرسودگی شغلی و شیوه های گوناگون سوء مصرف مواد، ارتباط وجود دارد. در مورد ارتباط فرسودگی شغلی و بهداشت روانی فرض متداول این است که فرسودگی شغلی باعث برخی عملکردهای نامناسب روانی می شود بدین معنا که اثرات منفی عواملی از قبیل اضطراب، افسردگی و کاهش عزت نفس را تشدید می نماید و به طور غیرمستقیم بر بهداشت روانی تأثیر می گذارد. عوامل زمینه ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی، یک تجربه فردی و در عین حال خاص زمینه های کاری است. (Gillmore, ۱۹۹۷, p: ۵۴۳)

۲/۱۱/۲- پیامدهای فرسودگی شغلی در حوزه سازمانی

کارل وایت فرسودگی شغلی را به عنوان ساختاری تعریف می کند که باعث کاهش قابل ملاحظه ای در کیفیت و کمیت کار انجام شده می شود. (Shirom, et al., ۲۰۰۴, p: ۹) عملکرد شغلی حاصل از فرسودگی شغلی به شیوه های گوناگونی از قبیل غیبت، تصمیم به کناره گیری از کار و تغییر عملی کار مشاهده می شود. اما فرسودگی شغلی در مورد افرادی که در شغل خود باقی می مانند موجب کاهش تولید و اثربخشی در کار می گردد در نتیجه، فرسودگی شغلی با کاهش رضایت شغلی و تعهد نسبت به کار یا سازمان مرتبط است. افرادی که دچار فرسودگی شغلی می شوند، می توانند اثر منفی روی همکاران خود بگذارند، بنابراین فرسودگی شغلی می تواند از طریق تعاملات غیررسمی موجود در محیط کار حالت مسری و دایمی به خود بگیرد. همچنین شواهدی وجود دارد که نشان می دهد فرسودگی شغلی تأثیر منفی روی زندگی خانوادگی افراد دارد. (Tomey, et al., ۲۰۰۱, p: ۱۷۹)

در ارتباط با تأثیرات مهم نادیده انگاشتن بهداشت حرفه ای بر سلامت روانی، تردیدی وجود ندارد و تحقیقات وسیعی این موضوع را تأیید کرده اند؛ به عنوان مثال در تحقیقی که اورنگی با هدف بررسی استرس شغلی و ارتباط آن با سلامت روان ۳۹۷ نفر از پرسنل بیمارستان های دانشگاه علوم پزشکی شهر شیراز انجام داده، به این نتیجه رسیده است که میزان استرس شغلی با سلامت روان کادر اداری و درمانی این بیمارستان ها ارتباط دارد. همچنین مشخص شد که پرسنل درمانی این بیمارستان ها نسبت به کادر اداری از سلامت روان کم تری برخوردارند. (اورنگی و دیگران؛ ۱۳۷۹، صص ۶۲-۵۵) از بین کارکنان خدمات بهداشتی، منزلت حرفه ای و اجتماعی پرستاران نسبت به سایر گروه ها، در معرض تنش قابل ملاحظه ای قرار دارد. فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. (McGrath, ۲۰۰۳, pp: ۵۵۵-۵۶۵)

۲/۱۲- راه کارهای پیشگیری و مقابله با فرسودگی شغلی

۲/۱۲/۱ پیشگیری از فرسودگی شغلی

مدیریت پیشرو و مترقی نقش مؤثری در اقدامات پیش گیرانه از قبیل: تلاش برای کاهش فشار روانی مزمن مرتبط با کار، بویژه کار اضافی کارکنان، آموزش برنامه ای طراحی شده، تکنیک های مقابله با فشار روانی و تهیه امکانات رفاهی در محل کار دارد. البته قبل از هر چیز خود کارکنان باید مراقب سلامتی خود باشند و برای جلوگیری از ابتلا به فرسودگی شغلی به توصیه های زیر عمل کنند: (Burke & Richardson, ۲۰۰۰, pp: ۳۲۷-۳۶۸)

۱. تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی، خوش بینی و استفاده از خودگویی های مثبت نسبت به خود و دیگران.
۲. شناسایی محدودیت ها و پرهیز کردن از انجام کارهایی که توان ذهنی و جسمی لازم برای آنها را نداریم.
۳. پرداختن به تفریحات و سرگرمی های سالم از قبیل شعر همراه با موسیقی، مسافرت، پیاده روی، استخر، کوه نوردی، شرکت در جشنواره ها.
۴. توجه جدی به رفاه جسمی و روانی از قبیل تغذیه مناسب، ورزش و استراحت.
۵. توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران.
۶. شناخت و قبول توانایی ها و ناتوانی های خود. (پذیرش خود)
۷. پذیرش واقعیت ها و رها کردن آرمان و آرزوهای ناممکن.

۸. توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران.
 ۹. اتکای به نفس و عدم انتظار زیاد از تأییدهای بیرونی.
 ۱۰. ترک کردن محیطی که کار کردن در آن را دوست نداریم.
 ۱۱. باز بودن و انعطاف پذیری در پذیرش دیدگاه های دیگران.
 ۱۲. پرورش حس شوخ طبعی و خندیدن.
 ۱۳. رها کردن کارها در صورتی که احساس فرسودگی می کنیم.
 ۱۴. شناسایی علایم اولیه فرسودگی شغلی و انجام دادن سریع عملیات جبرانی و ترمیمی.
 ۱۵. در صورت حل نشدن مشکل، استفاده از خدمات روان شناسی و مشاوره تخصصی.
- همچنین به مدیران علاقه مند به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود پیشنهاد می شود برای پیشگیری از فرسودگی ناشی از کار به این راه کارها عمل نمایند: (کمالی، ۱۳۸۶)
۱. افراد را به کاری بگمارید که نه تنها به آن علاقه مند باشند بلکه از ویژگی های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. زیرا چنانچه مناسب ترین فرد برای تصدی مسوولیت های یک شغل انتخاب شود، احتمال وارد آمدن تنش های روانی به او کمتر است، بنابراین احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می یابد. برای دستیابی به این هدف، بهترین راه آن است که از روش های علمی آزمایش و انتخاب استفاده و در صورت نیاز از همکاری متخصص روان شناسی بهره گرفته شود.
 ۲. برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره های آموزشی مناسب تشکیل دهید و مراقب باشید که برنامه ریزی طراحی و اجرای چنین دوره هایی براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شغل شرکت کنندگان در دوره آموزشی انجام گیرد.
 ۳. امکاناتی را فراهم آورید که مهارت های افراد بسته به موضوع مسوولیت کاری آنها، افزایش یابد. زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشد، فشار روانی زیادی را تحمل می کند.
 ۴. شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانید و امکاناتی را فراهم آورید که افراد در معرض خطر و محرک های تنش زای اضافی قرار نگیرند. به عنوان نمونه دچار سانحه و حادثه نشوند.
 ۵. شبکه های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشید به گونه ای که کیفیت و کمیت ارتباط ها در سازمان، در بهترین وضع خود باشند و اطمینان حاصل کنید که افراد می توانند نظرات و شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه ای منطقی ارایه دهند. در نهایت

مدیران می توانند با رفتار سنجیده خود به کارمندان بیاموزند چگونه بدون ترس و نگرانی با سرپرست یا مدیر خود وارد گفتگو شوند.

۲/۱۲/۲- درمان فرسودگی شغلی و بهبود وضعیت کارکنان

شناخت عوامل و عناصر مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی این سوال را همواره در فراروی مدیران قرار می دهد که «هنگامی که فرد دچار عارضه یا اختلال فرسودگی شغلی شد، آیا راهی برای رهایی او از این وضع بیماری زا وجود دارد؟» خوشبختانه پاسخ این سؤال مثبت است و شواهد و یافته های جدید علمی بیان گر این واقعیت است که امکان بهبود و بازگشت سلامتی برای این فرد وجود دارد. زیرا با ارایه کمک های مناسب فرد می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد. اگر از میزان فشارهای روانی وارد بر افراد کاسته شود، اگر افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران، دوستان و آشنایان قرار گیرند، اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی های خارج از محل کار داشته باشند، حداقل بعضی از آنان نگرش های مثبتی نسبت به کار خود پیدا می کنند و بازدهی آنها در کار مانند سابق می شود. البته باید در نظر داشت که این نوع ترمیم یا کسب توان مجدد در شرایطی حاصل می شود که فرد به خود کمک کند و با به کارگیری راهبردهای درست، خود را از دام فرسودگی شغلی رها سازد. در این رابطه رویکردهای مقابله با فرسودگی شغلی دو دسته اند: برنامه های تغییر کارکنان و برنامه های تغییر سازمان. برنامه هایی که در جستجوی تغییر افراد هستند، هم در تحقیقات و هم در عمل، برجسته ترند شاید به دلیل این اعتقاد که فرسودگی شغلی ناشی از مسایل شخصی است و یا این فرض که تغییر افراد آسان تر از تغییر سازمان است. این برنامه ها عموماً منجر به کاهش تحلیل عاطفی می گردند اما به ندرت تأثیری روی مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شخصی دارند درحالی که چنین تصور می شود که کاهش تحلیل عاطفی باید به کاهش مسخ شخصیت و افزایش ادراکات از موفقیت شخصی منجر گردد. در نتیجه محققان برای کاهش فرسودگی شغلی به فکر تغییر محیط کاری کارکنان افتادند.

(Halbesleben & Buckley, ۲۰۰۴: pp. ۸۶۹-۸۷۰)

۲/۱۲/۲/۱- تغییر کارکنان

با ارایه کمک مناسب، فرد می تواند از فرسودگی جسمی و روانی رهایی یابد. اگر از فشارهای روانی وارده بر افراد کاسته شود و افراد مبتلا به فرسودگی شغلی مورد حمایت سرپرست واحد محل کار خود، همکاران و

دوستان قرار گیرند و یا اگر این افراد برای خود تفریحات سالم و سرگرمی‌های خارج از محل کار داشته باشند، دست کم بعضی از آنان نگرش‌های مثبتی نسبت به کار خود پیدا می‌کنند و بهره‌وری آنان مانند سابق بهینه می‌شود. راهبردهای زیر از جمله اقداماتی است که فرد برای خود می‌تواند انجام دهد.

۱- ورزش

به رغم تحقیقات و تجربیات زیاد هنوز تأثیر ورزش در جلوگیری از سکته قلبی یا مغزی به طور قطع معلوم نگردیده است. با وجود این، تحرک و فعالیت‌های جسمانی به فایق آمدن بر استرس و فرسودگی شغلی کمک مؤثری می‌کند. شاید علت اصلی کاهش استرس این باشد که ضمن چند ساعتی که فرد به ورزش مشغول است، فکر و ذهن او فارغ از مشکلات و گرفتاری‌هایی است که او را تحت فشار قرار داده‌اند. یکی از ورزش‌های مؤثر تمرینات ایروبیک است که هر هفته به مدت ۱ ساعت یا بیشتر باید انجام شود. (Imm, ۱۹۹۰, p: ۱۵)

۲- تأمین سلامتی جسمی و روانی

پژوهش‌گران به این نتیجه رسیده‌اند که فشارهای شغلی با بهداشت جسمی و روانی فرد ارتباط دارد. در این رابطه نوع تغذیه و استفاده مناسب از مواد غذایی مورد نیاز بدن، خواب کافی و تمرینات ورزشی می‌تواند بر بهداشت و سلامتی فرد مؤثر باشد. تنظیم برنامه غذایی مناسب با سن و ویژگی‌های جسمی و فعالیت‌های مدیر و کارمندان و همچنین پرهیز از غذاهای نامناسب به سلامتی جسمی کمک می‌کند. غذاهای تحریک‌کننده مانند قهوه، چای پررنگ، قند و نمک و کشیدن سیگار سبب بروز فشار می‌شود. (میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۵)

۳- آرامیدن

به وسیله بایوفیدبک و یا متمرکز کردن فکر می‌توان فشار روانی را تخفیف داد و بر روی آن کنترل بیشتری پیدا کرد. گاهی اوقات افراد می‌توانند خود را در وضعی قرار دهند که فشار روانی و جسمی خود را کاهش دهند. (Friedman, ۲۰۰۰, p: ۶۰۵) برای مدت کوتاهی چشمان خود را بستن، روی زمین دراز کشیدن و شل کردن عضلات و به آهنگ ملایمی از موسیقی گوش دادن و متمرکز کردن فکر بر موضوعی مطبوع یا تجسم و اندیشیدن عمیق به صحنه‌ای خوش در ذهن، و نظایر آن بایوفیدبک نام دارد. بایوفیدبک روشی است، که به فرد می‌آموزد چگونه می‌توان وظایف غیرارادی بدن مانند ضربان قلب را ارادی و کنترل کرد. (Colangelo, ۲۰۰۴, P: ۱۹) ورزش‌های قدیمی چون یوگا، تمرکزهای روانی مانند مدی‌تی‌شن نیز می‌توانند به آرامش روانی و کاهش فشار منتهی شوند. (میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۶)

۲/۱۲/۲۲- تغییر سازمان

برخی از محققین در این زمینه عنوان نموده‌اند، عوامل منفی محیط کار در صورتی قابل تحمل خواهند بود که عوامل مثبت در کنار آنها وجود داشته باشند. به عبارت دیگر اصلاح روش های مدیریتی که منجر به ایجاد تغییرات مناسب در محیط کار شود، به نوبه خود می تواند میزان احساس فرسودگی شغلی کارکنان و همچنین عوارض ناشی از آن مانند تأخیر، غیبت های متوالی، استعفاء و ترک خدمت را کاهش دهد. (Maslach & Leiter, ۲۰۰۵, p: ۴۶) متغیرهایی را که در افزایش یا کاهش فرسودگی شغلی نقش ایفا می کنند عبارتند از:

۱- تغییر جو سازمان

مدیران ارشد و کارکنان عادی دریافته‌اند که لازمه پیشرفت در بسیاری از سازمان های امروزی تطبیق دادن کامل خود با اهداف و آرمان های سازمان، پذیرفتن بی چون و چرای قوانین و مقررات، اطاعت و اجرای فوری دستورهاست. فعالیت ها چنان سنگین شده و سرعتی به خود گرفته است که انجام وظایف، هفته ای هفت روز و هر روز ساعات طولانی کار در سازمان را ایجاب می کند. (Straughn, ۲۰۰۶, p: ۵) بنابراین تبدیل جو سازمانی منفی به جو مثبت یکی از روش های کاهش استرس است. تا آنجا که ممکن است باید بین افراد روابط دوستانه و همراه با اعتماد بوجود آورد. مدیران باید زمینه های پرهیز از تهدید، تهمت و عدم امنیت شغلی را فراهم سازند. سبک های مدیریتی خودکامه و استفاده از قدرت اجباری را باید به سبک های مشارکت جویانه و استفاده از قدرت هنجاری و خودکنترلی تبدیل کرد. بوجود آوردن جو باز که بارزترین ویژگی های آن ملاحظات انسانی، رفتار صادقانه، همکاری اعضای سازمان، صمیمیت و روحیه بالا در افراد می باشد، از اهم راه های کاهش استرس در سازمان است.

۲- سبک تصمیم گیری مدیر

وجود یا پیدایش استرس در سازمان با شیوه و سبک مدیریت و تصمیم گیری مدیر ارتباط دارد. اگر تصمیم گیری های مدیر، انفعالی است یا او ارتباط و وابستگی های متقابل اجزا و عناصر سازمانی با یکدیگر را در نظر نمی گیرد، تصمیمات او باعث اختلال در روابط معمول در سیستم می گردد که در نتیجه، به جای حل مسأله، او خود منشأ و سبب پیدایش یا افزایش تنش می گردد. حال اگر تصمیم گیری های او انفعالی یا با عجله و دستپاچگی نباشد، نتیجه معمولاً ایجاد آرامش در محیط کار و کاهش تنش است. در این حالت، مدیر در رویارویی با مسأله تنش زا، خونسردی خود را حفظ می کند، با متانت، تأمل، بی شتاب و با نظم و ترتیبی اصولی، اطلاعات لازم برای تصمیمی مناسب را جمع آوری می کند.

۳- کنترل مؤثر

به طور معمول در چارچوب قوانین و مقررات سازمانی، هر یک از کارکنان روش خاصی برای انجام دادن وظایف خود اتخاذ می‌کند که بعد از مدتی، عادت و روال عادی کار او می‌شود. مسئولان سازمان باید سیستم هشدار دهنده‌ای را به وجود آورند که بتواند هر گونه تغییر در روش و رفتار عادی را که می‌تواند نشانه‌ای از بروز استرس در کارکنان باشد، سریع و به موقع کشف و از انتشار آن جلوگیری کنند.

۴- افزایش پشتیبانی اجتماعی

پشتیبانی اجتماعی بر این فرض استوار است که اگر افراد و گروه‌ها، مخصوصاً در زمان‌های حساس و بحرانی مورد حمایت افراد دیگر یا جامعه قرار گیرند، از فشارهای روانی آنها کاسته می‌شود. دلداری و دلگرمی دادن دوستان و مدیران به کارکنان در موقعیت‌های ناخوشایند و همراه با عدم موفقیت از تنش و فشار روانی آنها می‌کاهد. (میرکمالی، ۱۳۷۷، ص ۶۴)

۵- مشارکت دادن در امور

یکی از نیازهای اساسی انسان تسلط بر محیط و شرایط کار است. چنانچه فرد احساس کند که وقایع از کنترل او خارج است، احساس بیچارگی و درماندگی می‌کند. مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و امور سازمانی سبب احساس ارزش، احترام و تسلط بر محیط می‌شود و از فشارهای احتمالی به فرد می‌کاهد. به همین دلیل، دیویس یکی از راه‌های کاهش فشار را تقسیم کار و مشارکت افراد در کارها می‌داند. تحقیقات نیز نشان می‌دهد که مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها عامل تعیین‌کننده‌ای در کاهش فشارهای شغلی است. (همان، ص ۶۶)

۶- افزایش روحیه کارکنان

در این زمینه عوامل زیر با توجه به فرهنگ ملی و مذهبی موجود در کشورمان، پیشنهاد می‌شود:

الف- ارائه خدمات فرهنگی از قبیل اهدای بلیط سینما، تئاتر و موسیقی در مناسبت‌های مختلف.

ب- ایجاد کتابخانه و نوارخانه مجهز و به‌روز.

ج- برگزاری مسافرت‌ها و اردوهای سیاحتی و زیارتی، اعم از کوتاه و یا بلندمدت با تخفیف قابل توجه.

د- پخش موسیقی ملایم در حین انجام کار. البته در این زمینه ذکر نکات زیر لازم به نظر می‌رسد:

موسیقی از مدت‌ها قبل به عنوان محرکی برای بهبود رفتار کاری کارکنان شهرت دارد. یافته‌های پژوهشی در رابطه با موسیقی در زیر خلاصه شده است:

- احساس شادی و سرور در اثنای پخش موسیقی شالوده‌ای فیزیولوژیکی دارد که از تغییرات حاصل در فشار خون بعضی از نمونه‌ها به هنگام گوش دادن به موسیقی نتیجه می‌شود.
- اکثر کارکنان کارخانه‌ها، ترجیح می‌دهند در محلی کار کنند که موسیقی پخش می‌شود.
- اکثر کارکنان به هنگام کار، موسیقی بدون کلام را بر موسیقی کلامی ترجیح می‌دهند.
- کارکنانی که به کارهای ساده و یکنواخت مشغولند، هنگام گوش دادن به موسیقی بر بازده کاری خود افزوده‌اند. (ساعتچی، ۱۳۸۱، ص ۳۴۲)

۲/۱۳- جمع بندی و نتیجه گیری

قریب به اتفاق مطالعات انجام شده در حوزه رضایت شغلی و فرسودگی شغلی نقش این دو متغیر را در تمایل به ترک شغل کارکنان تأیید می‌نماید. با توجه به مبانی نظری به نظر می‌رسد عامل مشترکی که بر این دو متغیر تأثیر بیشتری دارد عوامل سازمانی باشد و نقش سایر عوامل - فردی و محیطی - کمتر باشد. در ادامه به نتایج تحقیقات در این رابطه پرداخته می‌شود.

۲/۱۳/۱- نقش رضایت شغلی در تمایل به ترک شغل

پژوهش‌های صورت گرفته نشان می‌دهد که تمایل به ترک شغل به خوبی می‌تواند ترک شغل آتی کارکنان را مورد پیش بینی قرار دهد. (Tett & Meyer, ۱۹۹۳, pp: ۲۵۹-۲۹۳)؛ (Lucas, et al., ۱۹۹۳, pp: ۲۹-۳۵)؛ (Bedeian, et al., ۱۹۹۱, pp: ۳۳۱-۳۴۳)؛ (Parasuraman, ۱۹۸۹, pp: ۲۶۷-۲۷۷) بنابراین با پذیرفتن اصل پیشگیری به عنوان یک روش موثر، می‌توان این اصل را مطرح کرد که علت یابی تمایل به ترک شغل کارکنان می‌تواند در حذف عوامل زمینه ساز، کارآمد باشد و در این رابطه توجه به موضوع فرسودگی شغلی و تلاش در جهت پیشگیری و درمان آن به عنوان یک عامل موثر در رضایت مندی شغلی کارکنان و کاهش ترک شغل از اهمیت بسزایی برخوردار است. ارتباط بین ترک شغل و خشنودی شغلی یکی از مفاهیمی است که به صورت گسترده مورد پژوهش قرار گرفته است. (Cotton & Tuttle, ۱۹۸۶, pp: ۵۵-۷۰)؛ (Arnold & Feldman, ۱۹۸۲, pp: ۳۵۰-۳۶۰)؛ (Bluedorn, ۱۹۸۲, pp: ۱۳۵-۱۳۵۳)؛ (Mobley, ۱۹۸۲)؛ (Price, ۱۹۷۷) آنها به این نتیجه رسیدند که بین خشنودی شغلی و ترک شغلی رابطه منفی وجود دارد و احتمال بیشتری وجود دارد، شاغلینی که خشنودی شغلی پایینی دارند، شغل خود را ترک کنند؛ زیرا عدم خشنودی شغلی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی شده و کارکنان را وادار به ترک شغل نماید. (Razza, ۱۹۹۳, pp: ۲۸۴-

(۲۹۱) ولی به نظر می‌رسد که خشنودی شغلی تنها درصد بسیار کمی از واریانس (کمتر از ۱۵٪) تمایل به ترک شغل را تبیین می‌کند. (Blau & Boal, ۱۹۸۹, pp: ۱۱۵-۱۲۷) درحقیقت نقش خشنودی شغلی در تمایل به ترک شغل به اندازه کافی قوی نیست و برای تبیین بهتر علل و عوامل تمایل به ترک شغل باید با دیگر متغیرها ترکیب شود.

بررسی دقیق‌تر، پیرامون تحقیقات انجام شده در خصوص خشنودی شغلی نشان می‌دهد که خشنودی کلی از شغل به عنوان یک مفهوم عام در تمایل به ترک شغل، تاثیر دارد. با وجود این، برخی از تحقیقات جنبه‌های اختصاصی تر خشنودی شغلی را (برای مثال خشنودی از حقوق، سرپرستی و ماهیت کار) در ترک شغل موثر می‌دانند. در این راستا هاتون و امرسون بر این باورند که سرپرستان، نقش بسیار مهمی را در تمایل به ترک شغل ایفا می‌کنند و در حقیقت نوع رفتار آنها تعیین می‌کند که کارکنان در سازمان بمانند و یا آن را ترک کنند. (Hatton & Emerson, ۱۹۸۸, pp: ۳۸۸-۳۹۵) این بدان معنی است که بقیه عوامل مرتبط با خشنودی شغلی نقش ضعیف‌تری را ایفا می‌نمایند.

یکی دیگر از ریشه‌ها و علل ناخشنودی این است که میزان مزایا و پاداش‌های همه کارکنان در یک سطح باشد، در صورتی که آنها عملکردهای متفاوتی در یک طیف از ضعیف تا عالی دارند و این امر موجب مقایسه میزان مزایا و پاداش‌های دریافت شده، و در نتیجه موجبات ناخشنودی در کارکنان شکل می‌گیرد. برای حل این مساله، سامانه ارزیابی عملکرد کارکنان در سازمان باید به صورت مستمر مورد اصلاح و بازنگری قرار گیرد تا با قرار دادن معیارهای عینی مبتنی بر وظایف شغلی، عدالت و انصاف بیشتری در ارزیابی‌ها رعایت گردد. همچنین رایه پاداش، باید بر اساس نتایج حاصل از ارزیابی‌ها صورت پذیرد تا کارکنان دارای عملکرد بالا، پاداش بیشتری دریافت کنند. (علیزاده؛ ۱۳۸۶، ص ۷۵)

۲/۱۳/۲- نقش فشارهای روانی ناشی از محیط کار در تمایل به ترک شغل

فشارهای روانی ناشی از محیط کار نیز نقش قابل توجهی در تمایل به ترک شغل کارکنان دارد. ابهام نقش و تعارض نقش از جمله عواملی هستند که در این میان بسیار مورد مطالعه قرار گرفته و پژوهش‌گران (Sager, ۱۹۹۴, pp: ۷۴-۸۵)؛ (Jackson & Randal, ۱۹۸۵, pp: ۱۶-۷۸)؛ (Fisher & Gitelson, ۱۹۸۳, pp: ۳۲۰-۳۳۳) می‌گویند که با افزایش ابهام و تعارض در نقش، کارکنان به دلیل نارضایتی شغلی و ناراحتی‌ها و تنش‌های روحی مرتبط با کار، تمایل پیدا می‌کنند که مشاغل دیگری را جستجو نموده و در صورت فراهم بودن شرایط، شغل خود را ترک نمایند.

تکراری بودن نقش نیز یکی دیگر از عواملی است که می‌تواند بر تمایل به ترک شغل موثر باشد. بر اساس یافته‌های موجود (Hackman & Oldham, ۱۹۷۵, pp: ۱۵۹-۱۷۰) مشاغل متنوع و چالش انگیز از مشاغل ساده تر و معمولی تر، راضی کننده تر بوده و به صورت بالقوه، می‌توانند کارکنان را برای عملکرد بهتر، برانگیخته نمایند؛ در مقابل مشاغل دارای وظایف تکراری باعث می‌شوند که کارکنان دچار بی انگیزگی شده و به سوی غیبت های متوالی و تمایل به ترک شغل سوق داده شوند. (Larson & Lakin, ۱۹۹۹, pp: ۲۶۷-۲۸۰)؛ (Orpen, ۱۹۷۹, pp: ۱۸۹-۲۱۷)

در واقع فشارهای روانی ناشی از محیط کار متشکل از ابهام نقش، تعارض نقش و تکراری بودن نقش می‌تواند موجبات تمایل به ترک شغل را در کارکنان ایجاد نماید. بنابراین برای کاهش ابهام نقش توصیه می‌شود با انجام تجزیه و تحلیل مشاغل، شرح وظایف منطبق با وضعیت موجود، تدوین شده و در اختیار کارکنان قرار گیرد و همچنین با تشکیل کلاس های آموزشی حین کار و روش استاد-شاگردی، کارکنان، نحوه درست انجام وظایف را بیاموزند. علاوه بر آن برای شفاف نمودن وظایف و مسوولیت های شغلی، شرح وظایف کارکنان برای آنها تبیین شود و در همان راستا کارکنان پاسخگویی سازمان باشند. از طرف دیگر با ایجاد سامانه چرخش شغلی، فرصت هایی برای کارکنان ایجاد شود تا مشاغل جدیدتری را در اختیار بگیرند تا تکراری بودن وظایف شغلی در آنان ایجاد نشود. البته ایده آل آن است که با حذف وظایف ساده و تکراری، مشاغل موجود سازمان غنی سازی شوند. (علیزاده، ۱۳۸۶، ص ۷۳)

۲/۱۴- مروری بر مطالعات انجام شده

فرسودگی شغلی تاکنون موضوع پژوهش بسیاری از مطالعات کشورهای مختلف را تشکیل داده است و در مورد افرادی مانند آموزگاران، مددکاران اجتماعی، اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها، پزشکان، پرستاران و در کل حرفه‌هایی که با مردم در تماس نزدیک و تنگاتنگ هستند و خصوصاً حرفه‌های مراقبتی ابعاد گسترده‌ای داشته است.

۲/۱۴/۱- تحقیقات انجام شده در داخل ایران

۱. تنها پژوهشی که با موضوع فرسودگی شغلی در قلمرو بانک‌ها انجام شده است پایان نامه گلی زاده در سال ۱۳۸۴ با عنوان بررسی رابطه فرسودگی شغلی کارکنان بانک ملی با کارکردهای خانوادگی آنها می‌باشد. در این مطالعه ۱۳۵ نفر مورد ارزیابی قرار گرفتند. آزمودنی‌ها متصدیان امور بانکی بانک ملی بودند که دارای ۵

سال سابقه کار، متاهل، و مرد می باشند. برای ارزیابی فرسودگی شغلی از پرسش نامه مسلج و برای ارزیابی کارکرد خانواده از پرسش نامه ابزار سنجش خانواده مک مستر استفاده شده است. روش تحقیق از نوع همبستگی بوده و جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش توصیفی و ضریب همبستگی استفاده شده است. یافته های این پژوهش به طور خلاصه نشان داد که بین فرسودگی شغلی با ۶ مقیاس کارکرد خانواده که عبارتند از حل مسأله، نقش ها، پاسخ دهی عاطفی، آمیختگی عاطفی و کنترل رفتار، رابطه معناداری وجود دارد و جهت همبستگی آنها منفی است. (گلی زاده، ۱۳۸۴)

۲. فیلیان (۱۳۷۱) پژوهشی تحت عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله ای بکار گرفته شده توسط پرستاران بیمارستان های آموزشی عمومی شهر تهران» را در مورد ۲۱۰ پرستار شاغل در بخش های عمومی ۷ بیمارستان آموزشی شهر تهران انجام داده است. این پژوهش از نوع همبستگی یا همخوانی بود و هدف از آن قبول یا رد فرضیه ارتباط بین فرسودگی شغلی و روش های مقابله پرستاران بود. گروه مورد پژوهش از طریق نمونه گیری تصادفی انتخاب شده ابزار گردآوری داده ها در این مطالعه، پرسش نامه ای شامل سه قسمت بود:

قسمت اول: مشخصات فردی

قسمت دوم: میزان فرسودگی شغلی، که دارای ۲۲ پرسش بوده و تکرار و شدت را می سنجد.

قسمت سوم: مربوط به سنجش روش های مقابله، مشتمل بر ۶۶ پرسش است که تعداد دفعات بکارگیری هر روش مقابله را مشخص می نماید و از ۸ روش مشکل نگر و عاطفه نگر تشکیل می شود. این پرسش نامه توسط لازاروس و فولکمن تهیه شده است.

فیلیان پرسش نامه های فوق را عیناً ترجمه و پایایی آنها را سنجیده است. یافته های پژوهش نشان داد که تعداد زیادی از پرستاران با فرسودگی شغلی دست به گریبان بودند، به طوری که میزان فرسودگی شغلی در ۲۸/۷۵ درصد موارد در سطح بالا بود. در ارتباط با تأثیر مشخصات فردی مثل سن، جنس، وضعیت تأهل و نوع شیفت و سمت با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود داشت. یافته ها همچنین نشان داد که پرستاران از نظر ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی در وضعیت مناسبی قرار ندارند و در ضمن مشخص شد که افراد جوان و مجرد در مقابل فرسودگی شغلی آسیب پذیرتر بودند.

۳. رفیعی (۱۳۷۳) پژوهشی تحت عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله‌ای بکار گرفته شده توسط پرستاران شاغل در بیمارستان‌های سوانح و سوختگی تهران و مقایسه آن با بهیاران شاغل در این بیمارستان‌ها» را در مورد ۳۶ پرستار و ۶۶ بهیار شاغل در بخش‌های سوختگی انجام داد. این پژوهش از نوع همبستگی یا همخوانی بود و هدف از آن بررسی میزان فرسودگی شغلی پرستاران و بهیاران و تفاوت بین آنها و چگونگی استفاده از روش های مقابله‌ای در بهیاران و پرستاران و تفاوت بین روش های استفاده شده در آنها بود. ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه، پرسش‌نامه‌ای شامل سه قسمت بود:

قسمت اول: مشخصات فردی

قسمت دوم: تکرار و شدت فرسودگی شغلی مسلح و جکسون.

قسمت سوم: مقیاس استاندارد و تجدیدنظر شده روش های مقابله‌ای لازاروس و فولکمن.

یافته‌های پژوهش نشان داد که متغیرهای زمینه‌ای شامل: سن، جنس، سابقه کار و نوع شیفت با بروز ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی شامل: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی رابطه معنی‌داری داشته است و در رابطه با مقایسه میزان فرسودگی شغلی و روش های مقابله‌ای بکار گرفته شده توسط دو گروه، نتایج آزمون آماری نشان داد که تفاوت معنی‌داری بین میزان فرسودگی شغلی دو گروه و روش های مقابله‌ای بکار گرفته توسط آنان وجود نداشت و تنها میزان کاربرد روش مسوولیت‌پذیری در بهیاران بیش از پرستاران بود. در مورد ارتباط بین میزان فرسودگی شغلی و روش های مقابله‌ای نتایج نشان داد پرستارانی که از روش مسوولیت‌پذیری بسیار استفاده کرده‌اند، فرسودگی شغلی آنها در سطح بالایی قرار دارد و پرستارانی که بیش از حد از روش مشکل‌گشایی بهره گرفته‌اند، فرسودگی شغلی آنها در سطح پایین است. از سوی دیگر بهیارانی که از روش های عاطفه‌نگر منفی مقابله استفاده کرده‌اند، فرسودگی شغلی را در سطح بالاتر تجربه نموده‌اند. یافته‌های کلی پژوهش نشان داده است که بعد مسخ شخصیت از ابعاد فرسودگی شغلی حساسیت زیادی در برابر روش های مقابله‌ای داشته است و بنابراین پژوهش‌گر پیشنهاد نموده علایم آن در پرستاران و بهیاران شاغل در بخش‌های سوختگی مورد توجه بیشتری قرار گیرد.

۴. عبدی (۱۳۷۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان استرس ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش مراقبت‌های ویژه شهر یزد» دریافت که اکثریت پرستاران در ۵ بعد استرس ناشی از نقش در سطح طبیعی قرار دارند و از نظر محدوده نقش در سطح متوسط و از نظر کلی استرس در سطح

طبیعی قرار دارند. از نظر فرسودگی شغلی در ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت اکثراً در حد متوسط و از نظر فقدان موفقیت فردی در سطح کم قرار دارند و نمایان گر این است که پرستاران مورد پژوهش از نظر موفقیت فردی در سطح بالایی قرار دارند.

۵. گرگوری در پژوهشی تحت عنوان «سندرم روان‌شناختی فرسودگی شغلی معلمان» تعداد ۱۹۴ نفر دبیر علوم پایه دبیرستان‌های شهر تبریز را به عنوان نمونه مورد بررسی قرار داد. به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی معلمان از پرسش نامه «مسلج» استفاده نموده و برای سنجش سازوکارهای مقابله‌ای چک‌لیست روش‌های مقابله‌ای «لازاروس» مورد استفاده قرار داده است. به منظور تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری تحلیل واریانس یک‌طرفه و آزمون مقابله‌ای «شفه» استفاده نموده. یافته‌های این پژوهش نشان داده است بین میزان فرسودگی عاطفی دبیران مرد و زن با سازوکارهای مقابله‌ای مسأله محور و دبیران با سازوکارهای هیجان‌محور تفاوت معنی‌دار وجود دارد. بین میزان مسخ شخصیت دبیران زن و مرد که سازوکارهای مسأله محور و هیجان محور استفاده می‌کنند تفاوت معنی‌داری وجود دارد. همچنین در بعد فقدان موفقیت فردی بین میزان مسخ شخصیت دبیران زن و مرد که سازوکارهای مسأله محور و هیجان محور استفاده می‌کنند تفاوت معنی‌داری وجود دارد و همچنین در بعد فقدان موفقیت فردی برای دبیران مرد سازوکارهای هیجان محور و مسأله محور تفاوت معنی‌دار مشاهده شده ولی در مورد دبیران زن این تفاوت معنی‌دار نبوده است.

۶. پیامی بوساری در پژوهشی تحت عنوان «بررسی وضعیت حمایت اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه (CCU)» که روی ۱۵۵ نفر از پرستاران مراقبت‌های ویژه بیمارستان شهر تهران انجام داد، به نتایج زیر دست یافته:

حدود ۳۰٪ از نمونه مورد مطالعه از نظر فرسودگی شغلی در کلیه ابعاد اعم از تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، احساس عدم موفقیت فردی در حد متوسط بودند. ۷۵/۶٪ از پرستاران مورد مطالعه دارای استرس در حد کم تا متوسط بودند. در مورد معرفی میزان کارایی منابع حمایتی ۶۲٪ آنها همکاران خود را به عنوان اثربخش‌ترین منابع حمایتی معرفی نمودند. پس از همکار، ۴۵٪ سرپرستار، ۴۳٪ همسر، ۱۸٪ نیز خانواده را به عنوان منابع حمایتی اثربخش معرفی نمودند. تحلیل آماری در این پژوهش بیانگر وجود همبستگی ضعیف و مستقیم بین استرس شغلی عاطفی و مسخ شخصیت و ارتباط با احساس موفقیت فردی می‌باشد و همچنین آزمون آماری پیرسون

نشان داد که بین منابع حمایتی معرفی شده توسط پرستاران مراقبت های ویژه در رفتارهای حمایتی آنان با فرسودگی شغلی ارتباط معکوس وجود دارد. در این میان منابع حمایتی همسر و خانواده دارای بیشترین تأثیر بر فرسودگی شغلی بودند. در این پژوهش به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی پرستاران از پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلح استفاده شده است. (پیامی بوساری، ۱۳۷۴، صص ۶۶-۷۰)

۷. یزدی در پژوهشی به بررسی «تأثیر میزان درآمد ماهیانه، تجربه شغلی و ویژگی های شخصیتی بر سندرم فرسودگی شغلی» پرداخت، وی تعداد ۵۰ نفر از کارکنان بیمه دانا و تعداد ۵۰ نفر از کارکنان بیمه ایران را به عنوان نمونه انتخاب و جهت تحلیل داده ها از تحلیل رگرسیون چند متغیری استفاده نمود و نتایج زیر بدست آمد:

بین فرسودگی شغلی نمونه مورد مطالعه و ویژگی های هیجان خواهی همبستگی معنی دار وجود داشت، بدین صورت که افراد با هیجان خواهی بالا میزان فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می کردند. بین میزان فرسودگی شغلی و سابقه شغلی همبستگی معنی داری وجود داشت، بدین صورت که افراد با سابقه کمتر فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می کردند. رابطه بین فرسودگی شغلی و درآمد معنی دار نبود. (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۷۵)

۸. خاکپور در پژوهشی «میزان شیوع سندرم فرسودگی شغلی در بین مشاوران و روان درمان گران متخصص شاغل در کلینیک های شهر تهران» را مورد تحقیق قرار داد. وی به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی نمونه مورد مطالعه از پرسش نامه فرسودگی شغلی «مسلح» استفاده نموده و نتایج زیر حاصل پژوهش وی می باشد:

- بین میزان شیوع فرسودگی شغلی در مشاوران مرد و زن تفاوت معنی داری وجود دارد و در این میان مردان فرسودگی شغلی بیشتری را نسبت به زنان تجربه کرده اند.
- میزان شیوع فرسودگی شغلی در بین مشاوران دارای رفتار نوع A بیش از مشاوران دارای رفتار نوع B است و تفاوت معنی دار می باشد. مشاورین با تجربه کاری پایین تر، فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می کردند.
- بین میزان فرسودگی شغلی مشاوران با مدرک تحصیلی دکتر و کارشناسی ارشد تفاوت معنی دار وجود ندارد.

- بین میزان فرسودگی شغلی مشاوران مجرد و متأهل تفاوت معنی داری وجود نداشت ولی متأهلین سطوح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می کردند.
- در این پژوهش مشخص گردید که ۱۰٪ آزمودنی ها دچار فرسودگی شغلی خفیف تا متوسط و ۲/۷٪ علائم فرسودگی شغلی بالا را نشان می دهند. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۷۸)

۹. عزیزنژاد و همکاران در پژوهشی تحت عنوان «فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل» نشان دادند، ۶/۶۸٪ پرستاران دارای فرسودگی زیاد و ۷/۰٪ نیز دارای فرسودگی شغلی خیلی زیاد بودند. این پژوهش تحلیلی - مقطعی، روی ۲۸۰ نفر از پرسنل پرستاری در بیمارستان های تابعه دانشگاه علوم پزشکی بابل انجام شد. روش نمونه گیری، سرشماری و ابزار گرد آوری داده ها پرسش نامه ای مشتمل بر سه بخش بود: مشخصات فردی (۱۰ سوال)، فرسودگی شغل گلدارد (۴۰ سوال) و علل فرسودگی شغلی (۲۰ سوال). در این پژوهش ۲۸۰ نفر از پرستاران (۸۲/۱٪ زن و ۱۷/۹٪ مرد) مورد مطالعه قرار گرفتند. بالاترین میانگین نمرات فرسودگی ۱۳۹/۲۱ (با انحراف معیار ۲۴/۵ ±) مربوط به گروه سنی ۳۰-۳۹ سال و پایین ترین آن ۱۱۷/۵۷ (با انحراف معیار ۲۰/۹۷ ±) به گروه سنی ۵۰-۵۹ سال مربوط می شود، رابطه معکوس نسبتاً قوی سن با میزان فرسودگی شغلی وجود داشت ($P=0.1$). همچنین رابطه معکوس بین سابقه کار با ابعاد فرسودگی شغلی مشاهده گردید ($P=0.3$). یعنی میزان فرسودگی شغلی در پرسنل با سابقه کار ۱-۵ سال ۳۲/۸٪ و در پرسنل با سابقه کار ۲۶-۳۰ سال ۸/۷٪ می باشد. در این پژوهش رابطه سایر متغیرهای مورد مطالعه شامل جنس، وضعیت تأهل، سمت، میزان تحصیلات، نوع بخش، نوبت کاری، داشتن شغل دوم و اضافه کاری با ابعاد فرسودگی شغلی از نظر آماری معنی دار شناخته نشد. ولی فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخش کودکان (۲۵/۱٪)، بخش مراقبت ویژه (۲۲/۹٪) و بخش انکولوژی و پرتودرمانی (۱۰/۸٪) بیشتر از سایر بخش های عمومی بوده است. بر اساس نتایج این پژوهش مهم ترین علل فرسودگی شغلی در پرستاران به ترتیب شامل: پایین بودن حقوق و مزایا (۹۳/۹٪)، عدم حمایت اجتماعی (۸۵/۵٪)، عدم حمایت مدیران سطوح مختلف از پرسنل در محیط کار (۸۵٪)، عدم امنیت شغلی (۸۴٪)، ساعات کار زیاد (۸۳/۳٪) و.... بوده است. کمترین علل فرسودگی شغلی در پرستاران عبارتند از: تغییر مددجو (۲۹/۷٪)، تضاد با همکاران (۳۸/۹٪)، تضاد با پزشکان (۵۰٪)، استرس های مربوط به زندگی خصوصی (۵۱/۴٪) و..... می باشد. در این بررسی بیشتر افراد مورد مطالعه

(۶/۶۸٪) از فرسودگی شغلی در حد زیاد در رنج هستند که طبق تفسیر نمرات فرسودگی شغلی گلدارد، در انجام وظایف شغلی خود با مشکلات زیادی مواجه هستند. (عزیزنژاد و همکار، ۱۳۸۵، صص ۶۹-۶۳)

۱۰. پژوهش دیگری با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان های سنندج در سال ۱۳۸۰» توسط غلامرضا اسفندیاری انجام شد. این مطالعه یک پژوهش توصیفی است که در آن فراوانی فرسودگی شغلی افراد مورد مطالعه بررسی شده است. جامعه مورد پژوهش شامل کلیه افراد شاغل در کادر پرستاری بیمارستان های سنندج بودند. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد بود. نتایج این پژوهش نشان داد که ۰/۷٪ از افراد دارای فرسودگی شغلی در حد کم، ۹۶/۴٪ از آنها فرسودگی شغلی را در حد زیاد، ۲/۹٪ در حد خیلی زیاد گزارش نموده اند. میانگین نمرات فرسودگی شغلی در افراد مورد مطالعه ۱۶۱/۶ با انحراف معیار $\pm ۲۱/۶$ بود. از نظر شیفت کاری، گروه شب کار ثابت با میانگین نمرات ۱۶۶ با انحراف معیار $\pm ۱۷/۳$ بیشترین فرسودگی و گروه صبح کار ثابت با میانگین نمرات ۱۵۹ با انحراف معیار $\pm ۱۵/۸$ کمترین فرسودگی شغلی را گزارش نموده اند. نتایج تحقیق نشان داد که در بین بخش های بیمارستانی افراد شاغل در بخش CCU با میانگین ۱۷۳ با انحراف معیار $\pm ۱۹/۲$ بیشترین فرسودگی شغلی را گزارش نمودند. (اسفندیاری، ۱۳۸۰، صص ۳۴-۳۱)

۱۱. در یک پژوهش توصیفی- تحلیلی از نوع همبستگی که توسط غلامرضا محمودی و همکاران با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار» انجام شد، محیط پژوهش تمام بیمارستان های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی استان گلستان بود. نمونه ۳۰۰ نفری از کلیه پرستاران شاغل به صورت سهمیه ای گرفته شد. ابزار گردآوری داده ها پرسش نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و یک پرسش نامه محقق ساخته در مورد محیط فیزیکی و امکانات تخصص محیط کار بود. نتایج تحقیق نشان داد که حداکثر ۴۳/۸ درصد پرستاران دارای بالاترین سطح فرسودگی عاطفی و حداقل ۲۴/۳ درصد دارای پایین ترین سطح فرسودگی می باشند. میزان فرسودگی عاطفی از نظر شدت نیز نشان داد که حداکثر ۴۰/۴ درصد پرستاران دارای بالاترین سطح فرسودگی عاطفی و ۲۰/۲ درصد پرستاران دارای پایین ترین سطح فرسودگی عاطفی بودند. بین فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با شرایط محیط فیزیکی و امکانات حرفه ای بخش رابطه معنی دار مشاهده

شد. یعنی هر چه از میزان مطلوبیت بخش از نظر فیزیکی و امکانات حرفه ای کاسته شده بر میزان فرسودگی افزوده شده است. (محمودی و دیگران، ۱۳۸۵، صص ۴۶-۴۰)

۱۲. رفیعی و همکاران در یک پژوهش کیفی با عنوان «عوامل مؤثر در پاسخ پرستاران به فرسودگی شغلی» به بررسی این موضوع پرداختند. روش پژوهش، کیفی بر اساس نظریه بنیادی بود. جمع آوری و تحلیل داده ها در نظریه پایه به شکل همزمان صورت می گیرد و تحلیل، هنگامی به پایان می رسد که داده های جدید، بینش تازه ای ایجاد نکنند. این وضعیت، به عنوان اشباع طبقاتی شناخته شده است. معیار گزینش شرکت کنندگانی که به نحوی در مراقبت از بیمار نقش داشتند، حداقل یک سال تجربه در مراکز سوختگی تهران بود. بیماران نیز بر اساس تمایل به همکاری و همچنین ثبات جسمانی و روانی انتخاب شدند.

در این مقاله، یافته های مربوط به عوامل مداخله کننده در پاسخ های کارکنان پرستاری به فرسودگی شغلی، ارائه شده است. تحلیل و تفسیر داده ها نشان داد که خصوصیات فردی و حمایت اجتماعی سازمان، در پاسخ های پرستاران نقش داشته است. داده های مربوط به مصاحبه و مشاهده بیانگر آن بود که مشخصات فردی و خصوصیات شخصیتی کارکنان پرستاری در پاسخ های عاطفی، نگرشی، رفتاری و سازمانی آنها بر فرسودگی شغلی تأثیر داشته است.

مشخصات فردی مانند وجدان، باورهای مذهبی، فلسفه شخصی، حس تعهد، مسئولیت پذیری و نوع دوستی رفتارهای مراقبتی را تسهیل می کند. پرستارانی که این خصوصیات را داشتند، صبورتر بوده و همدلی بیشتری را نشان دادند. این کارکنان از همکاری بیشتری برخوردار بوده و بندرت خطاهای خود را با خستگی، سنگینی بار کاری و کمبود تعداد کارکنان توجیه می کردند. وجدان، تعهد و باورهای مذهبی مثل ترس از عقوبت، بارزترین خصوصیات بود که پاسخ های داده شده به فرسودگی شغلی را تعدیل نمود.

بسیاری از کارکنان پرستاری از بیمار فاصله می گرفتند. آنها باورهای غیر اخلاقی داشتند و بیماران را تحقیر و سرزنش می کردند. این کارکنان نگرش غیر اخلاقی خود را به خستگی و عوامل باز دارنده خرد و کلان حاکم بر مراکز سوختگی و از دست رفتن انگیزه هایشان نسبت می دادند، اما مشاهده نشان داد که این امر در مورد تمامی پرستاران صادق نیست.

داده ها نشان داد در مواقعی که کارکنان پرستاری با موانع متعدد و طولانی مدت مواجه می شوند (مثل کار در اطاق پانسمان)، حتی خصوصیات مثبت فردی، کاری از پیش نمی برد، در این حال، موانع فوق در تعامل با خصوصیات مثبت فردی، برتری می یابند و بر آن غلبه می کنند.

تحلیل و تفسیر داده ها نشان داد که تعامل خصوصیات پرستاران و بیماران منجر به ترکیب قدرتمندی می شود که پاسخ های فرسودگی شغلی را دگرگون کرده و نوع رفتارهای مراقبتی را تعیین می کند. (رفیعی و دیگران، ۱۳۸۵، صص ۹۴-۸۳)

۱۳. در پژوهشی توصیفی - مقطعی که توسط مریم رسولیان و همکاران در دانشگاه علوم پزشکی ایران با عنوان «ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی های شخصیتی در پرستاران» انجام شد و نمونه آن ۲۱۰ پرستار شاغل در بیمارستان رسول اکرم (ص) بود، از پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلچ و پرسش نامه شخصیتی چند محوری مینه سوتا (MMPI-PD) استفاده شد.

نتایج نشان داد: فرسودگی شغلی در میان پرستاران بر اساس خصوصیات شخصیتی و سن متفاوت است. با افزایش سن بر میزان خستگی هیجانی افزوده می شود و میزان خستگی هیجانی در پرستاران با سابقه کار بیش از ۲۰ سال، بیشتر است. همچنین پرستارانی که دارای ویژگی شخصیتی وسواسی - اجباری بودند، بالاترین میانگین خستگی هیجانی، میانگین بالای مسخ شخصیت (پس از شخصیت نمایشی) و پایین ترین نمره میانگین کفایت شخصی را داشتند.

افراد وسواسی - اجباری، افرادی هستند که به دلیل ترس از اشتباه نمی توانند تصمیم قاطع بگیرند و نیاز فراوانی به کنترل تصمیمها دارند. از دیگر ویژگی های این افراد مشغولیت ذهنی فراگیر با نظم، کمال گرایی و کنترل ذهنی و میان فردی به بهای از دست دادن انعطاف پذیری، آرمان گرایی و انگیزه بالاست و چون این افراد خود را وقف کارشان می کنند، بیشتر مستعد فرسودگی هستند. همچنین یافته های این پژوهش حاکی است افراد با ویژگی نمایشی میزان بیشتری از مسخ شخصیت را نشان دادند و گروه خود شیفته بالاترین میانگین کفایت شخصی را داشتند.

براساس نتایج این پژوهش احساس کفایت شخصی با احساس کنترل بر رویدادها مرتبط است. به علاوه این بررسی بیانگر افزایش معنی دار خستگی هیجانی با افزایش سن بود. گروه های سنی ۳۰-۳۹ سال و افراد دارای سابقه کار بیش از ۲۰ سال، میزان بیشتری از خستگی هیجانی را نشان دادند. در این پژوهش میزان خستگی

هیجانی دو گروه پرستاران متاهل و مجرد از نظر آماری تفاوت معنی داری نداشت. براساس نتایج این بررسی ۳۳ درصد آزمودنی ها میزان بالای خستگی هیجانی، ۴ درصد میزان بالای مسخ شخصیت و ۲۵ درصد میزان پایین از کفایت مشخصی را نشان دادند. نمره میانگین خستگی هیجانی ۲۰/۷۰، مسخ شخصیت ۳/۲۶ و کفایت شخصی ۳۶/۰۳ بود که با توجه به نمره‌های هنجاری به ترتیب در دسته متوسط، پایین و متوسط قرار می‌گرفتند. تعداد آزمودنی‌های این پژوهش مقطعی توصیفی ۱۸۴ نفر و بیشتر آنها (۹۶ درصد) زن بودند. (رسولیان و دیگران، ۱۳۸۳، صص ۲۴-۱۸)

۲/۱۴/۲- تحقیقات انجام شده در خارج از ایران

۱. سارس فرسودگی شغلی ۱۲۸ مدیر آموزشی را در کانادا بررسی کرد. یافته‌های تحقیق او نشان داد که خستگی عاطفی، خودگم‌کردگی، عدم موفقیت فردی در بین مدیران آموزشی کمتر از حد متوسط بود. میزان خودگم‌کردگی در مدیران آموزشی مرد بیش از مدیران زن بود. میزان خودگم‌کردگی در مدیران آموزشی که سابقه مدیریت آنان بیش از شانزده سال بود بیش از مدیرانی بود که سابقه مدیریت آنان کمتر از ده سال بود. فرسودگی شغلی مدیرانی که از کارشان رضایت داشتند کمتر از مدیرانی بود که از کارشان رضایت نداشتند. (Sarros, ۱۹۸۸, pp: ۱۸۴-۱۹۴)

۲. مارتین در پژوهشی سطوح فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس دولتی ایالت نیوهمپشایر را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که مدیران آموزشی فرسودگی کم و متوسطی را در سه بعد خستگی عاطفی، خودگم‌کردگی و عدم موفقیت فردی داشتند. در این پژوهش شغل مدیریت مدارس شغلی توأم با ابهام شناخته شده بود و متغیرهای جنس، سابقه مدیریت، رضایت شغلی، و عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی مدیران تأثیر داشت. (Martin, ۱۹۸۹, p: ۸۷)

۳. گرین فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس ایالت مین را بررسی کرد و نتیجه گرفت که مدیران مدارس ایالت مین در شغل خود سردرگم هستند. (Green, ۱۹۹۲, p: ۶۹)

۴. فریدمن در تحقیق خود به این نتیجه رسید که فرسودگی شغلی مدیران آموزشی تحت تأثیر عواملی مانند انتظارات، ارتباطات، انگیزش، رضایت خاطر و منزلت اجتماعی است. (Friedman, ۱۹۹۵, p: ۱۹۲)

۵. کانستابل و همکاران (۱۹۸۶) پژوهشی را تحت عنوان «تأثیر حمایت‌های اجتماعی و محیط کار در ارتباط با فرسودگی شغلی پرستاران» انجام دادند. هدف این مطالعه بررسی مشکلات محیط کاری پرستاران که منجر به فرسودگی شغلی آنها می‌گردد و اثرات حمایت اجتماعی که باعث کاهش فرسودگی شغلی و مشکلات محیط کار می‌گردد، بود. این پژوهش بر روی ۳۱۰ پرستار شاغل در یک مرکز بیمارستانی نظامی ۵۵۰ تخت خوابی کلرادو انجام شد. ابزار اندازه‌گیری تنش‌های محیط کار (مقیاس محیط کاری) بود که توسط موس و انسیل (۱۹۷۴) ارایه شده بود. متغیرهای استرس محیط کار، افزایش بارکاری، فشار کار و حمایت سوپروایزر و ابعاد فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، فقدان موفقیت فردی) در این بررسی موردنظر بوده است. نتیجه نشان داده که در اثر افزایش متغیرهای محیط کار، متغیرهای فرسودگی شغلی نیز افزایش می‌یابد که در بعد تحلیل عاطفی به میزان ۵۳٪ بوده است. در ضمن مشخص گردید که هرچه حمایت سوپروایزر، همکاران، خانواده و دوستان بیشتر باشد میزان اثرات تنش‌های شغلی کاهش می‌یابد و در نتیجه نشان می‌دهد که حمایت‌های اجتماعی نقش مهمی در کاهش فرسودگی شغلی پرستاران دارد (جعفرپور، پیشین، ص ۷۸)

۶. ماری سیسیل پونست و همکاران در فرانسه پژوهشی تحت عنوان «سندرم فرسودگی شغلی در پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه» انجام دادند. این پژوهش، یک مطالعه توصیفی - مقطعی بود که در ۲۷۸ بخش ICU و بر روی ۲۳۹۲ پرستار انجام شد. ابزار گردآوری داده‌ها پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلج بود. این پرستاران حداقل سه ماه در بخش مشغول به کار بودند و هر کدام در روز بین ۱۲-۸ ساعت کار می‌کردند. ۸۲٪ این افراد زن، ۸۰٪ پرستار و ۱۵٪ سرپرستار بخش بودند. در ۷۹۰ نفر افراد (۳۳٪) فرسودگی شغلی شدید مشاهده شد. خصوصیات فردی مثل سن، فاکتورهای سازمانی مثل داشتن قدرت انتخاب یک روز استراحت (OFF)، روابط کاری مثل روابط با سرپرستار یا عواملی مثل مراقبت از یک بیمار در مراحل پایانی عمر همه با فرسودگی شغلی ارتباط معنی داری داشتند.

در این پژوهش فرسودگی شغلی در پرستاران و سرپرستاران تفاوت آماری معنی داری نداشت. فرسودگی شغلی در بیمارستان‌های آموزشی بیشتر از سایر بیمارستان‌ها بود. ۲۸۷ نفر از پرستاران (۱۲٪) دچار افسردگی شده و ۴۶۸ نفر دیگر (۲۹/۹٪) تقاضای تغییر شغل داده بودند. (Poncet, ۲۰۰۷: ۲۶)

۷. بویل و همکاران (۱۹۹۱) مطالعه‌ای تحت عنوان «بررسی استحکام شخصیت، روش های مقابله، حمایت‌های اجتماعی و فرسودگی شغلی پرستاران در بخش های مراقبت‌های بحرانی» انجام دادند. هدف از این پژوهش تعیین ارتباط بین استحکام شخصیت، روش های مقابله و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی پرستاران بود. در این پژوهش ۱۰۳ پرستار و سرپرستار شاغل در شش بخش مراقبت‌های ویژه یک مرکز پزشکی در جنوب شرقی آمریکا شرکت داشتند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش مقیاس اندازه‌گیری فرسودگی شغلی کارکنان بهداشتی شامل بیست پرسش و مقیاس سنجش صحت و سقم جواب‌ها شامل ۱۰ پرسش بود. جهت بررسی شیوه مقابله نمونه‌ها از ابزار اندازه‌گیری لازاروس و فولکمن که شامل هشت روش مقابله‌ای مشکل‌نگر و عاطفه‌نگر است استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که به‌طور کلی بین حمایت‌های اجتماعی و استحکام شخصیت با فرسودگی شغلی ارتباط منفی وجود دارد. در استفاده از مقابله مشکل‌نگر با فرسودگی شغلی ارتباط وجود نداشت در حالی که ارتباط مقابله عاطفه‌نگر با فرسودگی شغلی مثبت بود. بین تفکر آرزومندانه و انزوای طلبی و فرسودگی شغلی همبستگی مثبت بود. استحکام شخصیت با مقابله عاطفه‌نگر ارتباط منفی داشت، درحالی‌که بین مقابله مشکل‌نگر با استحکام شخصیت رابطه‌ای مشاهده نشد. پژوهش‌گران نتیجه‌گیری نمودند که استحکام شخصیت، روش های مقابله‌ای و حمایت‌های اجتماعی از فرسودگی شغلی جلوگیری می‌نمایند. در این بررسی نظریه کوباسا که استحکام شخصیت می‌تواند آثار زیان‌بخش استرس را به‌وسیله بکارگیری روش های مقابله‌ای مناسب تعدیل نماید تا حدودی مورد حمایت قرار گرفت. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۷۹)

۸. یک پژوهش آینده‌نگر (هم‌گروهی) ۱۲ ساله بوسیله دپارتمان روانشناسی دانشگاه لندن تحت عنوان «استرس، سندرم فرسودگی شغلی و نگرش پزشکان به کار و رابطه آن با شخصیت و روش یادگیری: یک مطالعه طولی ۱۲ ساله روی فارغ‌التحصیلان پزشکی انگلستان» انجام شد. این مطالعه آینده‌نگر در سال ۱۹۹۰ روی فارغ‌التحصیلان ۵ دانشگاه پزشکی انگلستان (۲۹۱۲ نفر)، بوسیله پست کردن پرسش‌نامه برای تمامی این افراد صورت گرفت. این پرسش‌نامه چند مورد را بررسی می‌کرد که از آن جمله می‌توان به یافتن شغل مناسب، خصوصیات محیط کار، سنجش میزان استرس (پرسش‌نامه عمومی سلامت GHQ) و سندرم فرسودگی شغلی (پرسش‌نامه مسلج) اشاره نمود.

نتایج این پژوهش که مرتبط با فرسودگی شغلی بود نشان داد که ۲۸/۲٪ پزشکان دچار فرسودگی شغلی شدید بودند که این امر رابطه معنی داری با یافتن شغل نداشت ولی ارتباط آن با شرایط محیط کار و خصوصیات شخصیتی پزشکان معنی دار بود. (Mc Manus, ۲۰۰۴, p: ۲۹)

۹. روبینسون و همکاران (۱۹۹۱) تحقیقی تحت عنوان «فرسودگی شغلی پرستاران در ارتباط با محیط کاری و مشخصات فردی» انجام دادند. هدف از این مطالعه بررسی میزان سه بعد فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی) و ارتباط آن با استرس محیط کار و مشخصات فردی بوده که بر روی ۳۱۴ پرستار در بخش‌های مختلف یکی از بیمارستان‌های بزرگ ایالت آریزونا آمریکا انجام شد. روش گردآوری داده‌ها در این پژوهش پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلج و استرس محیط کار بود، که اولین پرسش نامه سه بعد فرسودگی شغلی را با ۲۲ پرسش مورد سنجش قرار داد و دومین پرسش نامه مربوط به محیط کار شامل ۹ پرسش بود. نتایج آماری نشان داد که در رابطه با بعد تحلیل عاطفی و حمایت سوپروایزر ارتباط منفی و در رابطه با ابعاد مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی با حجم کاری ارتباط مثبتی مشاهده شد. در ضمن بین سن و فرسودگی شغلی از نظر ابعاد عدم موفقیت فردی و مسخ شخصیت در پرستاران جوان تر ارتباط معنی داری مشاهده گردید. همچنین نتایج کل پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی در پرستاران در اثر فشار کار زیاد و درگیری‌های محیط کار بوده است. بنابراین پیشنهاد شده است عواملی که موجب فرسودگی شغلی پرستاران می‌شود، برطرف شده و تا حد امکان محیطی مناسب برای آنان فراهم گردد و بعلاوه رهبری مناسب در محیط‌های کاری برقرار شود تا از فرسودگی شغلی پرستاران کاسته شده و باعث کاهش ترک خدمت آنها گردد (جعفرپور، ۱۳۷۶، ص ۷۵).

۱۰. اوهرلر و همکاران (۱۹۹۱) مطالعه‌ای تحت عنوان «فرسودگی شغلی، تنش‌های شغلی، اضطراب و ارتباط آن با دریافت حمایت‌های اجتماعی در بخش‌های نوزادان» انجام دادند. در این پژوهش ۴۹ پرستار شاغل در بخش‌های ویژه نوزادان در ایالت جورجیای آمریکا شرکت داشتند. ابزار بکار گرفته شده در این پژوهش مقیاس سنجش فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱)، مقیاس اندازه‌گیری اضطراب اسپیل‌برگر (۱۹۸۳) و ابزار اندازه‌گیری حمایت اجتماعی را که توسط هاس و دیگران (۱۹۷۸) ارائه شده بود تشکیل داد. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی نمونه‌ها در بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در حد متوسط و در بعد فقدان موفقیت فردی در سطح

بالایی قرار دارد. از نظر تنش‌های محیط کار و اضطراب روشن گردید که میزان تنش و اضطراب پرستاران شاغل در بخش نوزادان در مقایسه با پرستاران بخش‌های ویژه کمتر است. ولی به هر حال محیط بخش‌های مذکور در پرستاران ایجاد اضطراب و تنش می‌نماید. تحلیل پژوهش گران این بود که اگر میزان تنش‌های محیط کار در حد متوسط هم باشد می‌تواند باعث فرسودگی شغلی پرستاران شود. در مورد حمایت‌های اجتماعی نتایج نشان داد که مهم‌ترین مسأله پرستاران، حمایت از طرف سرپرستار است که عامل جلوگیری از فرسودگی شغلی پرستاران می‌باشد، همچنین پرستارانی که تجربه کاری کمتری دارند باید روش‌های مقابله را آموخته و از راهنمایی‌ها و حمایت سرپرستاران بهره‌مند گردند. (پیامی‌بوساری، ۱۳۷۴، ص ۷۳)

۱۱. آستروم و دیگران (۱۹۹۱) ۶۰ پرستار شاغل در قسمت مراقبت از افراد سالمند و سالمندان مبتلا به دمانس (زوال عقلی) را جهت مطالعه در دو مقطع، با یک فاصله یک ساله برگزیدند. پرستاران شرکت کننده در این مطالعه شامل پرستاران فارغ‌التحصیل، بهیاران و کمک پرستاران بودند. هدف از این مطالعه تجزیه و تحلیل ارتباطات بین فرسودگی شغلی، همدلی و نگرش و تجربه مراقبت از افراد مبتلا به دمانس بود که این پژوهش بین ۳۸۵ تن از کارکنان پرستار شاغل در خانه سالمندان مبتلا به اختلالات روانی و درمانگاه روانی و درمانگاه مراقبت جسمانی طولانی مدت واقع در شمال سوئد انجام شده که از این ۳۸۵ نفر، ۶۰ نفرشان با استفاده از مصاحبه‌های ضبط شده در مطالعه شرکت کردند. در این پژوهش جهت بررسی فرسودگی شغلی از مقیاس پانیز و همکاران و جهت بررسی همدلی از مقیاس همدلی لامونیکا و جهت بررسی نگرش از مقیاس نگرش نسبت به بیماران مبتلا به دمانس استفاده شد. سوالات مربوط به تجربه کاری با بیماران مبتلا به دمانس شامل ۲۱ گویه بود و شش عامل تفکیک شده را تشکیل داد که عبارت بودند از:

- تجربه بازخور در محیط کار
- سازمان مراقبتی
- برآورده شدن انتظارات شخصی از خود
- تماس رضایت آمیز با بیمار
- خشنودی در ارتباط
- انتظارات دیگران و رضایت از محیط

برای مطالعه ارتباط بین فرسودگی شغلی، همدلی و نگرش‌ها، برای مصاحبه ۲۱ سوال مربوط به تجربه مراقبت از بیماران مبتلا به دمانس و چهار متغیر زمینه‌ای یعنی تحصیلات، مدت زمان کار در مراقبت از سالمندان و محل کار کنونی و طول مدت استخدام فعلی بکار گرفته شدند. البته مطالعه با توجه به این پیش فرض صورت گرفت که کسانی که فرسودگی شغلی زیاد یا کم دارند، می‌بایست از نظر تجربه کاری متفاوت باشند. نتایج پژوهش در رابطه با فرسودگی شغلی نشان داد که تعداد کارکنانی که فرسودگی شغلی کمی دارند و همچنین، کارکنانی که در خطر ابتلاء به فرسودگی شغلی هستند افزایش یافته است. در ارتباط با سن کارکنان و زمان کار در محل فعلی، هیچگونه تفاوتی در فرسودگی شغلی یافت نشد. نتایج در رابطه با قدرت همدلی نشان داد که قدرت همدلی نسبتاً بالا بوده است و نسبت به سال پیش نیز افزایش یافته بود. از نظر جنس، طبقه‌بندی کارکنان یا محل کار، تفاوتی در همدلی مشاهده نشد. نگرش کارکنان نسبت به سال پیش تغییری نکرده بود اما پرستاران فارغ‌التحصیل مثبت‌ترین نگرش را در مقایسه با بهیاران و کمک‌پرستاران نشان دادند. در ارتباط با محل کار فعلی تفاوتی در نگرش کارکنان وجود نداشت. در کل، یافته‌های اصلی پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی با کاهش سطح همدلی و کم بودن نگرش مثبت همبستگی داشته است. این نتایج نشان داد که تجربه فرسودگی شغلی، یک عامل واسطه‌ای مقطعی در مراقبت از بیماران مبتلا به دمانس می‌باشد. فرسودگی شغلی به پیدایش یک تجربه منفی در کارکنان منجر می‌شود و از آنجایی که با کاهش همدلی و کم بودن نگرش مثبت نسبت به بیماران مبتلا به دمانس ارتباط دارد، به نظر منطقی می‌رسد که این مورد باعث ایجاد یک تجربه منفی در بیمار نیز شود، بنابراین خنثی نمودن فرسودگی شغلی در کارکنان باید از اولویت بالایی برخوردار باشد.

۱۲. اتریون تحقیقی با عنوان «فرسودگی شغلی در مدیران زن و مرد» انجام داد. در این بررسی ۲۹ مرد و زن، در سن، وضعیت تأهل و سطح مدیریت با یکدیگر هم‌تا شدند. نتایج این بررسی حاکی از آن بود که مردان و زنان زندگی شغلی را به شکل یکسان ادراک می‌کنند و تقریباً مکانیسم مقابله‌ای یکسانی را بکار می‌برند. با این وجود زنانی که از حد متوسط تحصیلات بیشتری داشتند احتمال کمتری داشت که ازدواج کنند و از مردان فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. نتیجه جالب آنکه مردانی که در شغلشان موفقیت داشتند و رضایت مندی داشتند این موفقیت مانع موفقیت زندگی خصوصی آنها نمی‌شد در حالی که در زنان یک الگوی جبرانی آشکار شد و موفقیت و پیشرفت در تحصیل و رضایت مندی از شغل با شکست در زندگی خصوصی همراه بود. (پیامی‌بوساری، ۱۳۷۴، ص ۷۹)

۱۳. از مطالعات دیگری که در رابطه با فرسودگی شغلی معلمان صورت گرفته است مطالعات راسل و آلتمایرولزن است که با عنوان «استرس مربوط به شغل، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی» انجام دادند. برای این مطالعه پرسش نامه‌هایی در ماه آخر سال تحصیلی و از طریق پست به ۶۰۰ معلم ایالت آیووا فرستاده شد. ۶۰٪ پرسش نامه‌ها به معلمان ابتدایی و ۴۰٪ معلمان متوسطه ارسال شد. در مجموع ۳۱۶ پرسش نامه برگشت داده شد. نمونه بدست آمده شامل مشخصات زیر بود:

متوسط سن آنها ۳۹/۹۸ و سابقه تدریس ۱۴/۷۵ و ۲۶/۴٪ معلمان دارای تحصیلات بودند و مردان کمتر از زنان پرسش نامه‌ها را عودت داده بودند.

نتایجی که راسل و همکارانش از این تحقیق بدست آوردند عبارت بود از:

- از خصوصیات فردی تنها متغیری که به صورت معناداری با تعداد حوادث فشارزا مرتبط بود سن آزمودنی بود، به این معنا که معلمان جوان استرس‌های مربوط به شغل بیشتری را گزارش کردند.
- نمرات فرسودگی به صورت معناداری با ویژگی‌های فردی معلم مرتبط بود. برای تحلیل عاطفی پیش‌بینی کننده معنادار سن و تعداد دانش آموزان در کلاس بود. تحلیل عاطفی به وسیله معلمان جوان و کسانی که در کلاس‌هایی با تعداد دانش آموزان بیشتر تدریس می‌کردند گزارش شده و مسخ شخصیت با جنس معلم و مقطع تدریس مرتبط بوده است، معلمان مرد و معلمانی که در مقطع متوسطه تدریس می‌کردند سطوح بالاتری از مسخ شخصیت را گزارش کردند و وضعیت تأهل و مقطع تدریس پیش‌بینی کننده عمده موفقیت فردی بوده است. معلمانی که متأهل بودند و در سطح ابتدایی تدریس می‌کردند احساسات موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند. معلمانی که استرس بیشتری تجربه کردند تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بیشتری گزارش کردند.
- حمایت اجتماعی دریافت شده از همکاران تنها پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی معلمان است. معلمانی که از حمایت همکاران خود برخوردار هستند تحلیل عاطفی کمتر و نگرش‌های مثبت نسبت به دانش آموزان و موفقیت فردی بیشتری گزارش کردند و در مورد حمایت اجتماعی فرضیه واسطه‌ای تأیید شده به این معنا که همچنان که سطح حمایت دریافتی از مدیران افزایش می‌یافت نیرومندی رابطه بین استرس مربوط به شغل و احساس مسخ شخصیت کاهش می‌یافت. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۷۸)

۱۴. از تحقیقات دیگری که در مورد فرسودگی شغلی معلمان صورت گرفته می‌توان به مطالعه سیدمن و زاگرد (۱۹۹۱) اشاره کرد که با عنوان «مطالعه رفتارهای مقابله‌ای و فرسودگی شغلی معلمان» صورت گرفت.

آنها بررسی کردند که آیا فرسودگی شغلی معلمان با رفتارهای انطباقی و غیرانطباقی ارتباط دارد. برای بررسی این موضوع، آنها ۳۶۵ معلم از کشور آمریکا را نمونه کردند و سپس پرسش نامه فرسودگی شغلی (مسلج و جکسون) و یک پرسش نامه مربوط به خصوصیات فردی و یک مقیاس رفتارهای فردی توسط معلمان تکمیل شد. آنها پس از بررسی و تجزیه و تحلیل به این نتایج رسیدند:

- بسیاری از مشکلات روانی و جسمانی (دردها و افسردگی) با فرسودگی شغلی معلمان مرتبط بود.
- رفتارهای غیرانطباقی معینی (مثلاً مصرف بیش از حد الکل) با فرسودگی شغلی معلمان مرتبط بود درحالیکه رفتارهای انطباقی یا راهبردهای مقابله‌ای سازگارانه (مثلاً گردش و تفریح) با سطوح پایین‌تری از فرسودگی شغلی مرتبط بود.
- میان خصوصیات فردی معلمان (جنسیت) و رفتار مقابله‌ای ارتباط وجود دارد. (کشانی، ۱۳۷۷، ص ۶۶)

۱۵. مطالعه دیگری توسط جفرسون در سال ۱۹۹۰ تحت عنوان «فرسودگی در بازنشستگان دانشگاه‌های کانادا» انجام شده است. این پژوهش در ۱۵ دانشگاه انجام شده بود. هدف بررسی علت کناره‌گیری و خلأیی بود که توسط آنها در دانشگاه ایجاد می‌شد. نتایج نشان می‌دهد که میزان فرسودگی و عدم رضایت شغلی و کاهش انگیزه کاری در آنها اتفاق افتاده است. مردان زودتر تمایل به بازنشستگی به نسبت زنان نشان داده بودند و بازنشستگی ابتدا در حرفه حسابداری اتفاق افتاده بود. (Jefferson, ۱۹۹۰, p: ۵۴)

۱۶. هیرو و همکارانش تحقیقی تحت عنوان «عوامل پیش‌بینی کننده بروز فرسودگی شغلی در میان پرستاران بیمارستان‌ها و خانه‌های سالمندان» انجام دادند. یافته‌های این تحقیق بیانگر آن بوده است که روابط حرفه‌ای، تخلیه هیجانی و مقابله مشکل محور جزء پیش‌بینی کننده‌های عمده بروز فرسودگی شغلی است.

۱۷. از تحقیقات دیگری که در رابطه با فرسودگی شغلی صورت گرفته می‌توان تحقیق آرا و ابریت (۱۹۹۱) که بر روی مدیران و سرپرستان صورت گرفته است را نام برد. در این تحقیق سندرم فرسودگی شغلی و علل آن را میان ۶۲ سرپرست در سازمان‌های بهداشت عمومی مورد بررسی قرار دادند. آزمودنی‌ها پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلج و خرده مقیاس‌های حمایت اجتماعی و تعارض نقش و ابهام نقش را نیز تکمیل کردند. نتایج این پژوهش حاکی از آن است که این سرپرستان سطوح بالاتری از مسخ شخصیت و موفقیت فردی

کاهش یافته را تجربه کردند اما سطح تحلیل عاطفی در حد متوسط بود. علت اولیه برای فرسودگی شغلی سرپرستان ابهام نقش و سیاست‌های سازمانی ناهماهنگ بوده است. علاوه بر این تعارض نقش شخصی، تراکم کاری و انتظارات متعارض سرپرستان در فرسودگی شغلی آنان مؤثر بوده است و سرانجام اینکه حمایت اجتماعی به عنوان یک مکانیسم مقابله تأثیر تعارض نقش و ابهام نقش را بر روی فرسودگی شغلی تعدیل می‌کرد.

۱۸. نیومان (۱۹۹۱) در کالیفرنیا پژوهشی با عنوان «تحقیقی پیرامون تعیین‌کننده‌ها و ارتباط‌های فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های پژوهشی آمریکا» انجام داد. وی از مجموع ۷۲۰ عضو هیأت علمی دانشگاه‌ها سیصد و هشتاد نفر از رشته‌های مهندسی برق، علوم تربیتی، جامعه‌شناسی و فیزیک را انتخاب کرد. آزمودنی‌ها به پرسش‌نامه‌هایی که اهمیت شغلی دریافت حمایت اجتماعی از همکاران و افراد هم‌کرسی و نیز تحلیل عاطفی و موفقیت فردی و تعهد به دانشگاه را اندازه می‌گرفت پاسخ دادند. مهم‌ترین نتایجی که از این تحقیق به دست آمد عبارتند از:

- شاخص حمایت، از تعیین‌کننده‌های عمده خستگی و خستگی عاطفی در حوزه فیزیک و حداقل تأثیر را در حوزه علوم تربیتی و جامعه‌شناسی داشته است.
- شاخص حمایت، قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده موفقیت فردی در فیزیک و کمترین تأثیر را در حوزه علوم تربیتی داشته است.
- تحلیل عاطفی، به صورت خیلی قوی رابطه منفی با تعهد سازمانی و تعداد تألیفات در فیزیک و مهندسی برق داشته است در صورتی که همان رابطه برای علوم تربیتی و جامعه‌شناسی ضعیف بود. (نیری، ۱۳۷۹، ص ۸۰)

WWW.MOSHAYER.ME

WWW.MOSHAYER.ME

WWW.MOSHAYER.ME

WWW.MOSHAYER.ME

WWW.MOSHAYER.ME