

عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی Personal and organizational factors related to job burnout in naval personnel

تاریخ پذیرش: ۸۹/۷/۴

تاریخ دریافت: ۸۸/۱۰/۲۳

Received: 2010/01/13

Accepted: 2010/09/26

Anisi J. MSc[✉], Eskandari M. MSc, Ghorbani Z. MSc,
Abdolmohammadi E. BSc

جعفر انیسی[✉]، محسن اسکندری^۱،
زهره قربانی^۱، الهه عبدالمحمدی^۱

Abstract

Introduction: Job burnout is defined as decrease in an individual's compatibility against stress factors along with presence of physical and emotional burnout symptoms. Naval staffs who work in border regions are exposed to higher levels of stress, which may result in more job burnout. This study was performed in order to evaluate job burnout level in naval staffs who worked in border regions of Iran.

Method: This correlation descriptive-analytical study was performed on naval staffs who worked in border regions of Iran in 2008. 303 of naval staffs were selected by cluster random sampling and were evaluated by researcher made questionnaires and *Geldard* Burnout Inventory. Data was analyzed using descriptive statistical indices including frequency, mean and standard deviation and also inferential statistical methods including Chi square test, Pearson correlation and simultaneous multiple regression analysis by SPSS 15 software.

Results: Age, work experience and management style had significant effect on reduction of job burnout ($p < 0.01$). Also there was a significant correlation between job burnout and management style, administrative laws and facilities ($p < 0.01$).

Conclusion: Although personal characteristics seem to be important in job burnout, organizational factors also have an important role in job burnout reduction. In other words, improving management style and administrative laws together with enhancing facilities, will reduce job burnout.

Keywords: Job Burnout, Naval Force, *Geldard* Burnout Inventory (GBI)

چکیده

مقدمه: فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا به همراه نشانگان خستگی جسمی و هیجانی است. کارکنان نیروهای دریایی مستقر در مناطق مرزی در معرض تنیدگی‌های زیادی قرار دارند که می‌تواند منجر به افزایش فرسودگی شغلی آنان شود. مطالعه حاضر با هدف بررسی سطح فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی مستقر در مناطق مرزی ایران انجام شد.

روش: این مطالعه توصیفی-تحلیلی همبستگی، در سال ۱۳۸۷ روی کارکنان نیروی دریایی مستقر در مناطق مرزی ایران انجام شد. ۳۰۳ نفر از کارکنان به روش تصادفی خوشه‌ای انتخاب شده و با پرسش‌نامه‌های محقق ساخته و فرسودگی شغلی *گلدارد* مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌ها پس از جمع‌آوری با شاخص‌های آماری توصیفی شامل فراوانی، میانگین و انحراف معیار و روش‌های آماری استنباطی شامل مجذور کای، همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان چندگانه به کمک نرم‌افزار SPSS 15 تجزیه و تحلیل شدند.

یافته‌ها: متغیرهای سن، سابقه کار و شیوه مدیریت تاثیر معنی‌داری بر کاهش فرسودگی شغلی داشتند ($p < 0.01$). همچنین، میان فرسودگی شغلی با شیوه مدیریت، قوانین اداری و امکانات رفاهی همبستگی معنی‌داری وجود داشت ($p < 0.01$).

نتیجه‌گیری: هر چند عوامل فردی در فرسودگی شغلی بااهمیت هستند، اما عوامل سازمانی نیز نقش بسزایی در کاهش فرسودگی شغلی دارند. به عبارت دیگر بهبودی در شیوه مدیریت و قوانین و همچنین افزایش امکانات رفاهی سبب کاهش فرسودگی شغلی می‌شود.

کلیدواژه‌ها: فرسودگی شغلی، نیروی دریایی، پرسش‌نامه فرسودگی شغلی *گلدارد*

[✉] **Corresponding Author:** Behavioral Sciences Research Center, Baqiyatallah University of Medical Sciences, Tehran, Iran
Email: anisi35@yahoo.com

[✉] مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران
^۱ مرکز تحقیقات علوم رفتاری، دانشگاه علوم پزشکی بقیه‌ا... (عج)، تهران، ایران

مقدمه

فرسودگی شغلی سندرمی مزمن است که مشتمل بر علائمی مانند احساس خستگی از کار و تلاش و به دنبال آن کناره‌گیری از فعالیت‌های شغلی است. فرسودگی شغلی دارای دو بعد درونی و بیرونی است. ابعاد درونی دربرگیرنده خستگی عاطفی، احساس خودگم‌کردگی و احساس عدم موفقیت در کار است. ابعاد بیرونی شامل نگرش‌های منفی نسبت به شغل، زندگی و رفتارهای کناره‌جویی از کار می‌شود. این مفهوم که دربرگیرنده خستگی عاطفی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و احساس عدم موفقیت فردی است، برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط فرویدنبرگر معرفی شد. وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می‌داند که به علت عدم وصول از خودگذشتگی فرد به نتیجه دلخواه در روش زندگی یا ارتباطی به وجود می‌آید. به نظر مسلش و جکسون، فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی است. این نشانگان، منجر به ایجاد خودپنداره منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با دیگران می‌شود و ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی، سوق دهد [۱]. به طور کلی می‌توانیم فرسودگی شغلی را نوعی اختلال بدانیم که به دلیل قرارگرفتن شخص در معرض فشار روانی برای طولانی مدت، در وی ایجاد می‌شود و نشانه‌های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است. ضمناً عزت نفس فرد مبتلا به این عارضه کم می‌شود و احساس ناسودمندی می‌کند [۲]. در سال‌های اخیر پدیده فرسودگی شغلی، توجه بسیاری از محققان و دست‌اندرکاران بهره‌وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. حجم دقیق فرسودگی شغلی مشخص نیست، با این حال به دامنه وسیعی از نیروهای کار و نیروهای انسانی صدمه می‌زند [۳، ۴، ۵].

لازمه پیشرفت هر سازمانی برخورداری از نیروی انسانی سالم و کارآمد است. عوامل متعددی در ایجاد سلامت جسم و روان کارکنان یک سازمان و همچنین میزان کارایی آنان موثر هستند که از مهم‌ترین آنها می‌توان به عامل فرسودگی شغلی اشاره کرد. اکثریت متخصصان در تعریف فرسودگی شغلی اتفاق نظر دارند که فرسودگی شغلی، به‌نحوی با زندگی صنعتی محیط کاری، مربوط می‌شود [۶].

به‌طور کلی عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی نقش دارند که مهم‌ترین آنها عوامل مربوط به شرایط فیزیکی محیط کار، ناکافی بودن نظام تشویق، وجود تبعیض در میان کارکنان و ابهام در وظایف شغلی هستند [۷]. فرسودگی شغلی نیز پیامدهای نامطلوبی در خانواده، زندگی اجتماعی، سازمانی و فردی افراد دارد که از مهم‌ترین پیامدهای سازمانی آن می‌توان به غیبت از کار، ترک خدمت، تاخیرهای متوالی و کاهش کیفیت عملکرد فرد نام

برد [۷]. همچنین رابطه بسیار نزدیکی میان فرسودگی شغلی با تنیدگی در محیط کار وجود دارد، در واقع فرسودگی در اثر تنیدگی مداوم در محیط کار به‌وجود می‌آید [۸].

نیروهای نظامی به لحاظ ماموریت ویژه‌ای که دارند نسبت به سایر سازمان‌ها در معرض تنیدگی‌های بیشتری قرار دارند، تنیدگی‌هایی که می‌توانند منجر به افزایش فرسودگی شغلی و به خطر افتادن سلامت روان آنان شود. با توجه به این مساله، تعدادی از پژوهشگران به بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در بین کارکنان نیروی نظامی پرداخته‌اند. در پژوهشی، نتایج به‌دست‌آمده نشان داد که عوامل پیش‌بینی‌کننده در کاهش فرسودگی شغلی و سطح آن در نظامیان عبارتند از ۱- کنترل بر کار، ۲- تعهد به ارزش‌های سازمان، ۳- همبستگی میان کارکنان، ۴- اعتماد به مافوق و تصور این که مسئولان به زیردستان خود اهمیت می‌دهند [۹]. همچنین در پژوهشی طولی که به بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی در دانشجویان ارتش انجام شد، نتایج نشان داد که میان ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی، رابطه معنی‌داری وجود دارد، به طوری که دانشجویانی که نمره آنها در آزمون خودسنجی که ویژگی‌هایی مانند عزت نفس، خودکارآمدی، منبع کنترل و ثبات هیجانی را می‌سنجید، کم بود، سطح پایینی از خودکارآمدی شغلی و سطح بالایی از بدبینی را گزارش کردند. این نتایج بر این دلالت دارند که بعضی از ویژگی‌های شخصیتی قابل اندازه‌گیری با مستعد بودن افراد برای ابتلا به فرسودگی شغلی ارتباط دارند [۱۰]. در پژوهشی که به بررسی عوامل موثر بر فرسودگی و تنیدگی شغلی پرستاران نظامی در افریقای جنوبی پرداخته شده است، نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی در سرپرستاران بیش از پرستاران است. همچنین میزان فرسودگی شغلی پرستارانی که در محیط‌های کوچک و دورافتاده کار می‌کردند، دوبرابر پرستارانی بود که در مراکز بزرگ مشغول به خدمت بودند. مهم‌ترین عواملی که از نظر پرستاران سبب فرسودگی شغلی آنان می‌شد، عبارت بودند از عدم حمایت سرپرستاران، مسئولیت بیش از حد، ساعت کار طولانی و وظایف بیش از اندازه [۱۱]. همچنین در پژوهشی، میزان شیوع فرسودگی شغلی در بین دندان‌پزشکان ارتش بررسی شد. نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی دندان‌پزشکان ارتشی از دندان‌پزشکان عمومی کمتر بود [۱۲]. در پژوهشی که به‌منظور بررسی تاثیر ماموریت بر فرسودگی شغلی کارکنان ارتش انجام شد، نتایج نشان داد که ماموریت سبب افزایش رضایت شغلی و کاهش تعارض نقشی، خستگی هیجانی و فرسودگی شغلی می‌شود، اما فرسودگی شغلی افرادی که بدون وقفه و استراحت به ماموریت دوباره فرستاده می‌شدند، افزایش می‌یافت [۱۳]. در یافته‌های حاصل از مطالعه بروک و سلی و وووگ، میزان خفیف تا متوسطی از فرسودگی شغلی در میان کارکنان نیروی نظامی

روش دونیمه ۰/۸۷ و همسانی درونی با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

ج) پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد (GBI): در پژوهش حاضر به منظور اندازه گیری فرسودگی شغلی آزمودنی ها، از پرسش نامه فرسودگی شغلی گلدارد استفاده شد. گلدارد این پرسش نامه را در ابتدا جهت سنجش میزان فرسودگی مشاوران تهیه کرد. این ابزار دارای ۴۰ سؤال است که احساس فرد را نسبت به کارش نشان می دهد. به عبارت دیگر این پرسش نامه نشان می دهد که افراد تا چه اندازه در معرض خطر فرسودگی ناشی از کار قرار دارند. همچنین پاسخ دهی برحسب لیکرت است و هر پرسش، نمره ای از ۱ تا ۷ خواهد داشت. به عبارت دیگر، هر سؤال وضعیتی را توصیف می کند و پاسخ گو در یک طیف ۷ درجه ای از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف به آن پاسخ می دهد و در نهایت براساس مجموع نمرات در طبقه بندی موجود از نظر میزان فرسودگی شغلی، نتایج به دست آمده تفسیر می شود. دامنه نمرات از ۴۰ تا ۲۸۰ متغیر است. این پرسش نامه در کشورهای مختلف با اعتبار و روایی مناسب مورد تایید قرار گرفته است [۱۶]. در ایران از این پرسش نامه در تحقیقات متعدد استفاده شده که ضرایب اعتبار گزارش شده برای آن از ۰/۷۶ تا ۰/۸۶ متغیر است [۱۶]. آزمون با استفاده از روش بازآزمایی ۰/۷۳ گزارش شده است [۱۷]. در پژوهش حاضر ضریب اعتبار (همسانی درونی) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ۰/۷۹ به دست آمد.

داده های پژوهش با روش های آمار توصیفی (فراوانی، درصد، نمودار، میانگین و انحراف استاندارد) و استنباطی (آزمون مجذور کای، همبستگی پیرسون و رگرسیون همزمان چندگانه) با استفاده از نرم افزار SPSS 15 تجزیه و تحلیل شدند.

یافته ها

داده های جمعیت شناختی نمونه مورد بررسی در جدول ۱ به تفکیک تاهل برحسب فراوانی و درصد آمده است. میان وضعیت تاهل و تحصیلات با فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود نداشت (جدول ۲).

همبستگی میان سن و سابقه کار با فرسودگی شغلی معکوس و معنی دار و میزان فرسودگی در کارکنان با سابقه و مسن تر کمتر بود (جدول ۳).

متغیرهای سن، سابقه کار و شیوه مدیریت بر میزان فرسودگی شغلی تاثیر معنی دار ($p < 0/01$) داشتند. به عبارت دیگر کارکنانی که از شیوه مدیریت (نحوه برخورد مسئولان، سخت گیری های بی مورد، نامشخص بودن وظایف و ماموریت ها و عدم درک مشکلات کارکنان) ناراضی بودند، فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. همچنین کارکنانی که از قوانین اداری و سازمانی مانند طولانی بودن مدت ماموریت، پایین بودن جایگاه خدمتی، عدم

گزارش شده بود [۱۱، ۱۲، ۱۴، ۱۵].

از جمله نیروهای نظامی که بیشتر در معرض تنیدگی های متعدد و متنوع قرار دارند، نیروهای مستقر در مناطق مرزی به ویژه کارکنان نیروی دریایی هستند. کارکنان این نیرو، به لحاظ ماموریت حساس و پرخطری که دارند، در معرض تنیدگی های شغلی بیشتری نسبت به سایر نیروهای مسلح قرار دارند. تنیدگی هایی مانند دوری از خانواده، تعارضات ناشی از فرهنگ، محدودیت های محیطی و غیره. در نتیجه ممکن است میزان آسیب پذیری آنان بیش از سایر نیروهای مسلح باشد. با توجه به این موضوع، پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل فردی و سازمانی مرتبط با آن، در کارکنان نیروی دریایی انجام شد.

روش

۳۰۳ نفر از کارکنان نیروی دریایی مستقر در مناطق مرزی کشور در بازه زمانی ابتدا تا اواخر آبان ماه سال ۱۳۸۷، به روش نمونه گیری خوشه ای و تصادفی از نظر فرسودگی شغلی و رابطه آن با عوامل فردی - سازمانی مورد بررسی قرار گرفتند. میانگین و انحراف معیار سنی کل افراد مورد بررسی $27/78 \pm 6/15$ و دامنه سنی آنها بین ۲۱ تا ۵۰ سال قرار داشت. ۱۰۲ نفر (۳۳/۷٪) از افراد مجرد بودند. همچنین یافته ها نشان دادند که ۱/۸/۸٪ از کارکنان فرسودگی شغلی نداشته و ۸۱/۲٪ فرسودگی شغلی در حد خفیف و کم داشتند، فرسودگی متوسط و یا شدید در میان کارکنان مشاهده نشد. در این پژوهش برای جمع آوری اطلاعات از سه پرسش نامه استفاده شده است.

الف) پرسش نامه جمعیت شناسی: پرسش نامه جمعیت شناسی، سؤالاتی در خصوص متغیرهای زمینه ای مانند سن، تحصیلات، درجه، وضعیت تاهل، سابقه کار، وضعیت مسکن و غیره را شامل می شود.

ب) پرسش نامه محقق ساخته: به منظور بررسی مشکلات کارکنان مستقر در مناطق مرزی، پرسش نامه محقق ساخته تهیه شد. مولفه های اصلی پرسش نامه عبارت بودند از شیوه مدیریت (نحوه برخورد مسئولین، سخت گیری های بی مورد، نامشخص بودن وظایف و ماموریت ها و عدم درک مشکلات کارکنان)، قوانین اداری و سازمانی (طولانی بودن مدت ماموریت ها، پایین بودن جایگاه خدمتی، عدم امکان ارتقای شغلی و عدم عدالت در ارتقای شغلی) و امکانات رفاهی.

سؤالات پرسش نامه از پژوهش های قبلی و نظرات کارشناسان و همچنین کارکنان مستقر در مناطق به دست آمد. این پرسش نامه ۳۷ پرسش دارد و نحوه پاسخ دهی به آن به صورت دو گزینه ای (بلی - خیر) است. روایی محتوایی پرسش نامه توسط کارشناسان به دست آمد. همچنین برای بررسی اعتبار پرسش نامه، همبستگی با دوره ۴، شماره ۳، پاییز ۱۳۸۹

جدول ۱) ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه مورد بررسی؛ تعداد (درصد)

متغیر	مجرد	متاهل	جمع
سن			
۲۱-۳۰ سال	۱۰۰ (۳۳)	۱۴۱ (۴۶/۵)	۲۴۱ (۷۹/۵)
۳۱-۴۰ سال	۲ (۰/۷)	۳۷ (۱۲/۲)	۳۹ (۱۲/۹)
۴۱-۵۰ سال	-	۲۳ (۷/۶)	۲۳ (۷/۶)
کل	۱۰۲ (۳۳/۷)	۲۰۱ (۶۶/۳)	۳۰۳ (۱۰۰)
تحصیلات			
زیر دیپلم	۱۸ (۵/۹)	۴۵ (۱۴/۹)	۶۳ (۲۰/۸)
دیپلم	۵۶ (۱۸/۵)	۸۹ (۲۹/۴)	۱۴۵ (۴۷/۹)
فوق دیپلم و بالاتر	۲۸ (۹/۲)	۶۷ (۲۲/۱)	۹۵ (۳۱/۴)
کل	۱۰۲ (۳۳/۷)	۲۰۱ (۶۶/۳)	۳۰۳ (۱۰۰)
سابقه کار			
۱-۳ سال	۴۹ (۱۶/۲)	۹۰ (۲۹/۷)	۱۳۹ (۴۵/۹)
۴-۶ سال	۴۶ (۱۵/۲)	۲۶ (۸/۶)	۷۲ (۲۳/۸)
۷-۹ سال	۲ (۰/۷)	۱۸ (۵/۹)	۲۰ (۶/۶)
۱۰ سال و بیشتر	۵ (۱/۷)	۶۷ (۲۲/۱)	۷۲ (۲۳/۸)
کل	۱۰۲ (۳۳/۷)	۲۰۱ (۶۶/۳)	۳۰۳ (۱۰۰)

بحث

این مطالعه با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل فردی و سازمانی مرتبط با آن در مناطق طرح نازعات انجام شد. یافته‌ها نشان دادند که ۱۸/۸٪ از نمونه مورد بررسی، فرسودگی شغلی نداشته و ۸۱/۲٪ فرسودگی شغلی در حد خفیف و کم داشتند، فرسودگی شدید در میان کارکنان مشاهده نشد. نتایج این پژوهش با یافته‌های حاصل از مطالعه بروک و شلی و ون مطابقت دارد، زیرا در این دو پژوهش نیز میزان خفیف تا متوسطی از فرسودگی شغلی در میان کارکنان نیروی نظامی مشاهده شده بود [۱۱، ۱۴]. با توجه به نتایج پژوهش، می‌توان گفت که فرسودگی شغلی مشکلی است که به نوعی دامنگیر تمام افراد است؛ مشکل است فردی را بیایم که عاری از هر نشانه فرسودگی باشد [۱۲]. اکثریت متخصصان فرسودگی شغلی را حاصل تنیدگی شغلی می‌دانند. با توجه به مطالب مطرح‌شده به نظر می‌رسد که میزان فرسودگی شغلی در میان کارکنان می‌تواند حاصل تنیدگی‌های محیط کاری باشد، هر چند میزان فرسودگی در حد کم است، اما با زیاد شدن تنیدگی، امکان افزایش آن وجود دارد.

همچنین در مورد ارتباط بین عوامل زمینه‌ای با فرسودگی شغلی، نتایج نشان داد که رابطه و همبستگی میان سن و فرسودگی شغلی معکوس و معنی‌دار است. همبستگی میان وضعیت تاهل و سطح تحصیلات و فرسودگی شغلی نیز بسیار کم و از نظر آماری معنی‌دار نیست. همبستگی و رابطه میان سابقه کار و فرسودگی شغلی، به صورت معکوس معنی‌دار و رابطه میان درجه و فرسودگی شغلی معکوس و معنی‌دار نبود. به منظور بررسی و تعیین وزن و سهم عوامل زمینه‌ای بر میزان فرسودگی شغلی از تحلیل رگرسیون استفاده شد، نتایج آزمون نشان داد که در مجموع سن بیشتر از سابقه کار و سابقه کار بیشتر از درجه نظامی در میزان فرسودگی شغلی کارکنان وزن و سهم دارد و عوامل دیگر مانند تاهل و تحصیلات، در مقایسه با دیگر عوامل سهم بسیار کمی دارند. به عبارت دیگر، با افزایش سن و سابقه کار کارکنان، از میزان فرسودگی آنان کاسته می‌شود. همچنین رابطه‌ای میان وضعیت تاهل، وضعیت تحصیلات و درجه با میزان فرسودگی شغلی مشاهده نشد. از نظر رابطه سن با میزان فرسودگی شغلی پژوهش حاضر با پژوهش ون و ویجک همخوانی دارد، زیرا در پژوهش وی میزان فرسودگی در افراد جوان بیشتر از سایر کارکنان بوده است [۱۱]. همچنین با توجه به این که با

جدول ۲) ارتباط فرسودگی شغلی با متغیرهای جمعیت‌شناختی کارکنان

شاخص ← متغیر ↓	بدون فرسودگی شغلی (%) f	فرسودگی خفیف (%) f	جمع (%) f	χ ^۲	d.f	سطح معنی داری
وضعیت تاهل	۲۲ (۷/۳)	۸۰ (۲۶/۴)	۱۰۲ (۳۳/۷)	۰/۷۶۵	۱	۰/۳۸۲
تحصیلات	۲۵ (۸/۳)	۱۲۰ (۳۹/۶)	۱۴۵ (۴۷/۹)	۰/۵۴۹	۲	۰/۷۶۰
سابقه کار	۲۰ (۶/۶)	۷۵ (۲۴/۸)	۹۵ (۳۱/۴)			

جدول ۳) ماتریس همبستگی متغیرهای جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی

متغیرها	فرسودگی شغلی	سن	سابقه کار
فرسودگی شغلی	۱		
سن	۰/۱۸۱**	۱	
سابقه کار	۰/۱۲۲*	۰/۸۹۳**	۱

*معنی‌داری در سطح ۰/۰۱، **معنی‌داری در سطح ۰/۰۵

جدول ۴) تاثیر متغیرهای جمعیت‌شناختی بر میزان فرسودگی شغلی

شاخص ← متغیر ↓	ضریب b	ضریب β	نسبت t	سطح معنی داری
سن	-۲/۲۶۴	-۰/۶۲۲	-۳/۸۰۱	۰/۰۰۰
تاهل	۳/۰۸۴	۰/۰۵۹	۰/۸۴۸	۰/۳۹۷
تحصیلات	-۱/۵۴۷	-۰/۰۴۷	-۰/۵۲۴	۰/۶۰۱
سابقه کار	-۱/۴۱۲	-۰/۴۲۹	۲/۷۱۹	۰/۰۰۷
درجه	۱/۴۷۶	۰/۱۸۴	۱/۴۲۸	۰/۱۵۵
شیوه مدیریت	-۴/۳۶۹	-۰/۳۷۱	۵/۹۳۵	۰/۰۰۰
قوانین اداری	-۰/۰۰۹	-۰/۰۰۱	-۰/۰۰۸	۰/۹۹۳
امکانات رفاهی	۱/۵۰۱	-۰/۱۱۳	۱/۸۲۳	۰/۰۶۹

نتیجه گیری

عوامل زمینه‌ای و سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی به ترتیب عبارت از سن و سابقه کار، درجه نظامی و عوامل سازمانی موثر در فرسودگی شغلی کارکنان عبارت از شیوه مدیریت و امکانات رفاهی هستند. با افزایش سن و سابقه کار کارکنان و با اصلاح و تغییر شیوه مدیریت و افزایش امکانات رفاهی، از فرسودگی شغلی کارکنان کاسته می‌شود. شیوه مدیریت و افزایش امکانات از جمله عواملی سازمانی هستند که تاثیر زیادی در کاهش میزان فرسودگی شغلی دارند و با اصلاح آنها می‌توان فرسودگی شغلی را کاهش داد.

منابع

- 1- Jackson SE, Maslach C. After-effects of job-related stress: Families as victims. *J Occup Behav.* 1982;3:63-77.
- 2- Saatchi M. Psychology productivity. Tehran: Virayesh Publication; 2007. [Persian]
- 3- Irani S. Study of burnout and factors affecting its employees Razi psychiatric hospital [dissertation]. Tehran: Behzisti University; 2002. [Persian]
- 4- Allen J, Mellor D. Work context, personal control and burnout amongst nurses. *West J Nurs Res.* 2002;24:905-17.
- 5- Boles JS, Dean DH, Ricks JM. The dimensionality of the Maslach burnout inventory across small business owners and educators. *J Vocat Behav.* 2000;56:12-34.
- 6- Saatchi M. Mental health in the workplace (with emphasis on stress and burnout). Tehran: Virayesh Publication; 2008. [Persian]
- 7- Jablkowska K, Borkowska A. Evaluation of the intensity of stress at work and burnout syndrome in the managers. *Med Pr.* 2005;6(6):439-44.
- 8- Sitzman K. Coping with stress. *Home Healthc Nurse.* 2004;22(9):603-7.
- 9- Wilcox VL, Manning FJ. The levels and predictors of burnout in army personnel. *J Occup Behav.* 1992;5:65-75.
- 10- Downey RG, Rappoport L, Hemenover S. Personality and job burnout: Can coping skills reduce job burnout. Kansas: Manhattant University; 2002.
- 11- Van WC. Factors influencing burnout and job stress among military nurses. *Mil Med.* 1997;162(2):700-7.
- 12- Shelley JJ, Wong M. Prevalence of burnout among military dentists. *Mil Med.* 2002;156(991):113-8.
- 13- Johnson SR. Effects of deployments on homestation job stress and burnout. USA: Air Force Inst of Tech Wright-Patterson AFB OH School; 1998.
- 14- Khakpoor R, Birashk B. Prevalence of symptoms of mental depression, job counselors and therapists. *Andishe Raftar J.* 1998;4(3):14-22. [Persian]
- 15- Porter LW, Lawler EE, Hackman JR. Behavior in organizations. New York: McGraw-Hill; 2002.
- 16- Brokke ME. A comparative study of job burnout in army public affairs commissioned officers and department of the army civilians. Huntington: Marshall University; 1993.
- 17- Esfandiari A. Evaluation of burnout of nurses working in hospitals in Sanandaj. *Kordestan Univ Med Sci.* 2001;21:5-31. [Persian]

افزایش سن میزان سابقه کار کارکنان نیز افزایش می‌یابد، بنابراین باید انتظار داشت که اگر با افزایش سن میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد، با افزایش سابقه کار نیز از فرسودگی شغلی کاسته شود. با توجه به نتایج به دست آمده به نظر می‌رسد که با افزایش سن میزان سازگاری فرد با شغل و در نتیجه نگرش فرد نسبت به شغل مثبت‌تر شده و کمتر در معرض فرسودگی قرار می‌گیرد. در میان متغیرهای تاثیرگذار بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان سن، سابقه کار و درجه نظامی به ترتیب بیشترین سهم را در فرسودگی شغلی کارکنان دارند. به عبارت دیگر، این سه متغیر در مقایسه با متغیرهایی مانند تاهل و تحصیلات، سهم بسیار بیشتری در فرسودگی شغلی داشته‌اند.

یکی از ابعاد دیگری که در این پژوهش مورد مطالعه قرار گرفته است، بررسی ارتباط میان عوامل سازمانی و فرسودگی شغلی است. میان شیوه مدیریت، قوانین اداری و وجود امکانات رفاهی با فرسودگی شغلی، همبستگی معکوس و معنی‌داری وجود دارد. همچنین در ارتباط با میزان نقش عوامل سازمانی در میزان فرسودگی شغلی، نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که بیشترین سهم را به ترتیب شیوه مدیریت و امکانات رفاهی دارند و سهم قوانین اداری در فرسودگی شغلی بسیار ناچیز است. در پژوهش حاضر، کارکنانی که از شیوه مدیریت (نحوه برخورد مسئولین، سخت‌گیری‌های بی‌مورد، نامشخص بودن وظایف و ماموریت‌ها و عدم درک مشکلات کارکنان) ناراضی بودند، فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. همچنین کارکنانی که از قوانین اداری و سازمانی مانند طولانی بودن مدت ماموریت، پایین بودن جایگاه خدمتی، عدم امکان ارتقای شغلی و عدم عدالت در ارتقای شغلی رضایت نداشتند، دارای فرسودگی شغلی بیشتری بودند. از نظر امکانات رفاهی نیز کارکنانی که امکانات رفاهی را نامناسب گزارش کردند، فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. به طور کلی قوانین اداری نامناسب، امکانات رفاهی پایین و شیوه مدیریتی به طور برجسته‌ای با فرسودگی شغلی ارتباط دارد، به طوری که با اصلاح آنها، میزان فرسودگی شغلی کارکنان کاسته می‌شود. نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر با نتایج ون‌ویجک همخوانی دارد [۱۱]. در پژوهش اشاره شده، مهم‌ترین عواملی که سبب فرسودگی شغلی می‌شد عبارت بودند از مسئولیت زیاد، ساعت کاری زیاد، وظایف بیش از اندازه و نحوه برخورد مسئولین. همچنین نتایج پژوهش حاضر با تحقیق جانسون نیز همخوانی دارد. در پژوهش جانسون سطحی از فرسودگی شغلی به علت بالابودن حجم ماموریت بوده است [۱۳].

با توجه به این‌که متغیرهایی مثل سن و سابقه کار از جمله عواملی هستند که امکان تغییر و دستکاری در آنها تقریباً ناممکن است، به جاست که برای کاهش فرسودگی شغلی، در جست‌وجوی عوامل دیگری باشیم.