

بررسی میزان فرسودگی شغلی منابع انسانی و عوامل موثر بر آن در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر

ملیحه گل زاده^۱، معصومه کارخانه^۲

^۱ کارشناس ارشد مدیریت ورزشی، واحد اهر، دانشگاه آزاد اسلامی، اهر، ایران.

^۲ کارشناس ارشد ارتباطات اجتماعی، دانشگاه خوارزمی، تهران.

نویسنده مسئول:

ملیحه گل زاده

چکیده

فرسودگی شغلی یکی از چالش‌های سلامت سازمان و کاهش‌دهنده توانمندی‌های سرمایه انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمان خواهد بود، از این‌رو پرداختن به آن ضروری می‌باشد؛ بنابراین این پژوهش با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر انجام شد. از روش‌پژوهش پیمایشی استفاده شد. جامعه آماری شامل کارکنان دانشگاه بود که اطلاعات لازم از ۸۱ نفر از آن‌ها گردآوری شد. از پرسشنامه استاندارد مسلسل برای گردآوری داده‌ها استفاده شد. متوسط ضریب آلفای کرونباخ به منظور ارزیابی پایایی پرسشنامه برای چهار بخش اصلی پرسشنامه ۰/۷۵ محاسبه شده که حاکی از اعتبار قابل قبول پرسشنامه است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزارهای آماری SPSS18 و EXCEL به انجام رسیده است. نتایج نشان داد که کارکنان دانشگاه سطوح متوسطی از فرسودگی شغلی را در بعد عملکرد شخصی (۳۸/۲۰) و خستگی عاطفی (۲۰/۵۴) و سطوح کمی از فرسودگی را در ابعاد مسخ شخصیت (۸/۰۴) و درگیری (۷/۵۶) تجربه کرده‌اند. همچنین نتایج آزمون من‌وایتنی بیانگر این بود که متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، وضعیت اشتغال همسر، داشتن خصومت شخصی در محل کار و تحصیلات بر برخی ابعاد فرسودگی شغلی تأثیرگذار بوده است. نتایج آزمون کروسکال والیس نشان داد که متغیرهای تعداد فرزندان، حقوق دریافتی، رضایت از حقوق و رضایت از امکانات فیزیکی محل کار بر برخی ابعاد فرسودگی شغلی تأثیرگذار بوده است. نتایج آزمون همبستگی اسپیرمن هم نشان داد که بین برخی ابعاد فرسودگی شغلی و سن و سابقه پاسخگویان همبستگی منفی معنی‌داری وجود دارد. همچنین با توجه به نتایج توصیه‌هایی در راستای توجه بیشتر به کاهش فرسودگی شغلی ارائه شده است.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، متغیرهای فردی، دانشگاه آزاد اسلامی، اهر

ظهور سازمان‌های اجتماعی و گسترش روزافزون آن‌ها از ویژگی‌های بارز تمدن بشری است به‌طوری که با توجه به عوامل گوناگون مکانی و زمانی، ویژگی‌ها و نیازهای خاص جوامع مختلف هم‌روزه در انواع سازمان‌های اجتماعی ظهور و گسترش می‌یابد و بر تعدادشان افزوده می‌شود [۲۱] اصولاً فلسفه وجودی سازمان‌ها متکی به حیات انسان است و تمام پیشرفت‌های سازمان‌ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهد داشت بلکه اداره آن‌ها نیز میسر نخواهد بود [۱۸]. یک ملت به واسطه شهروندانش و یک سازمان به وسیله کارکنانش شناخته می‌شود و پیشرفت یک سازمان به وسیله سلامتی و تندرستی کارکنان مشخص می‌شود [۲۱]. امروزه انتظارات از کارکنان هم درون سازمان و هم بیرون و در محیط اجتماع زیاد شده و آن‌ها دائماً تحت فشار کاری هستند. این فشار اغلب بر سلامت جسمی و توان کاری کارکنان تأثیر گذاشته و آن‌ها دچار استرس (فشار روانی) می‌شوند و پس از مدتی از توان و اثربخشی آن‌ها نیز کاسته می‌شود. این استرس اگر ادامه داشته باشد موجب واماندگی و فرسودگی آنان را به وجود می‌آورد [۵]. یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان و خدمات انسانی دیده می‌شود پدیده فرسودگی شغلی است [۱۴] به نظر می‌آید فرسودگی شغلی با فشارهای روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها وجود داشته باشد هرچه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می‌شود که باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می‌گردد [۱]. فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. فرسودگی شغلی به تدریج موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌گردد [۶]. اغلب کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در کار خود کم انگیزه و کم فعالیت از نظر روانی بی تفاوت، افسرده، خستگی‌پذیر و زود رنج شده و کیفیت کار آن‌ها نیز کاهش می‌یابد [۱۵]. این سندروم در شاغلانی که زمان زیادی را در ارتباط نزدیک با مردم می‌گذرانند به وجود می‌آید [۶] و عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، تغییر شغل و تعارضات بین فردی را نیز با پیامدها و هزینه‌های قابل توجهی مواجه می‌سازد. عملکرد کاری پایین افراد در سطوح پایین، تعهد سازمانی، هزینه‌های درمانی بالا و کاهش عواملی چون رضایت شغلی، خلاقیت توانایی حل مسئله و نوآوری از جمله تأثیرات منفی هستند که سازمان‌ها در نتیجه فرسودگی شغلی تجربه می‌کنند [۲۳]. امروزه با پیچیده شدن ساختار و عملکرد سازمان‌ها- سازمان‌دهی محیط کار و ایجاد محیطی آرام و بهره‌ور در سازمان‌ها به‌طوری که منجر به فعال شدن بیشتر نیروی انسانی- شادابی آن‌ها کاهش خطرات احتمالی افزایش کیفیت در کار، کاهش افسردگی‌ها، رشد خدمات و در نهایت دستیابی به بهره‌وری موردنظر شود از دغدغه‌های مدیران اجرایی و سرپرستان سازمان‌ها است. این سندرم اثرات متعددی در زندگی اجتماعی، فیزیکی و روان‌شناختی فرد به‌جای می‌گذارد. پرسنل دانشگاه به علت مواجهه با استرس‌هایی نظیر فشار کاری بالا، مواجهه با تعداد زیاد ارباب رجوع در روز، مواجهه با خشونت و تهدید در محل کار نسبت به سایر مشاغل آمادگی بیشتری برای ابتلا به فرسودگی شغلی دارند. در این راستا پژوهش حاضر با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل فردی و شغلی موثر بر آن در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر و ارایه راهکارهای موثر برای پیشگیری از ظهور این پدیده طراحی و اجرا شده است.

۲- پیشینه پژوهش

فرسودگی شغلی امروزه به‌عنوان یک مشکل در تمام سیستم‌های بهداشتی و درمانی مطرح است. به‌طوری که طبق آمار موجود از هر هفت نفر شاغل در پایان روز یک نفر دچار تحلیل ضعف قوای جسمی و فکری می‌شود [۲۵] واژه فرسودگی برای اولین بار توسط فراندنبرگر در اواخر دهه ۱۹۶۰ زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد تعریف شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی و روانی نامید. افرادی که توسط استرس و فرسودگی شغلی در هم شکسته می‌شوند فرسوده نامیده می‌شوند [۲۶]. فرسودگی علاوه بر بروز اثرات سوئی که بر سلامت جسمی و روانی پرسنل بر جای می‌گذارد باعث کاهش کارایی و افت کیفیت خدمات و نیز افزایش هزینه‌های کار می‌شود [۱۶]. فرسودگی شغلی محصول استرس طولانی‌مدت در محل کار می‌باشد. علایم این سندرم زمانی آشکار می‌شود که توانایی‌های فرد برای تقاضاهای محیط کار کافی نباشد. فردی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کند غالباً دچار ناراحتی، خستگی، عدم تحمل دیگران، تندخویی، با بیماران و خانواده آن‌ها، دوری جستن از همکاران، عصبانیت و به‌طور کلی برای همکاران خود غیرقابل تحمل می‌شود فشارهای ناشی از فرسودگی سبب می‌گردد تا وظایفی که انسان به سادگی در شرایط طبیعی انجام می‌دهد با مشکل روبه‌رو شود. به گونه ای که با دشواری بدان پرداخته و حتی گاهی قادر به انجام آن نباشد. در نتیجه آسیب‌های جدی بر منابع مالی و انسانی سازمان وارد می‌شود [۱۲] به طور کلی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی به دو دسته عوامل فردی و موقعیتی تقسیم شده است. عوامل فردی مواردی همچون متغیرهای جمعیت شناختی، ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های مقابله‌ای و عوامل موقعیتی مواردی همچون ویژگی‌های شغلی،

انتظارات، انگیزه و منابع شغلی را شامل می‌شود [۲۳] در ادامه این عوامل در پژوهشات مختلف داخلی و خارجی مورد بررسی قرار می‌گیرد. نتایج پژوهشات نشان می‌دهد فرسودگی شغلی موجب از بین رفتن کیفیت در خدمات می‌شود و عاملی است برای غیبت، تضعیف روحیه و عدم مسئولیت‌پذیری [۱۹] علاوه بر این، فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و بروز مشکلات خانوادگی، همبستگی دارد [۲۴]. نتایج پژوهش رود و آشیل (۲۰۰۹)، با عنوان علائم فرسودگی شغلی و عملکرد بهبود خدمات نشان داد که تدابیر شغلی نقش معناداری بر فرسودگی شغلی و عملکرد بهبود خدمات دارند. در پژوهش لی و همکاران (۲۰۰۹) در کره جنوبی مواردی چون ابهام نقش، مسئولیت شغلی بیش از توان و تعارض نقش، به عنوان عوامل موثر در ایجاد فرسودگی شغلی معرفی شد. یافته‌های این پژوهش نشان داده بود که در صورتی که کنترل شغلی و حمایت اجتماعی در سطح بالایی باشند فشارهای شغلی ناشی از فرسودگی شغلی، تاثیر منفی کمتری خواهند داشت. اسکات و نولان (۲۰۰۹) نقش عوامل محیطی در بروز فرسودگی شغلی را بررسی کردند و معتقدند در محیط‌های کاری که دارای فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران، رقابت سخت و فشارده، نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد، محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است، وجود داشته باشد فرسودگی شغلی پدیدار می‌شود. شیسلی (۲۰۰۱) علل و راه‌حل‌های کاهش فرسودگی شغلی و انتظارات حرفه‌ای مرتبط را بررسی کرده است. او فعالیت‌های تکراری در یک شغل، وجود انتظارات و مسئولیت‌های ناشی از آن را علل فرسودگی شغلی و نگرش منفی نسبت به شغل دانسته و فقدان یا کم بودن بازخورد مثبت را به عنوان عوارض ناشی از آن مطرح ساخته است. وی در نهایت فرسودگی شغلی را نتیجه واکنش‌های افراد به ماهیت شغل و وظایف و مسئولیت‌های مرتبط به آن تلقی کرده است.

در ادامه به نتایج برخی از پژوهشات صورت گرفته در ایران اشاره می‌گردد. به طور کلی در ایران بیشتر پژوهشات در خصوص فرسودگی شغلی در دو حوزه «بهداشت و درمان» و «آموزش» صورت گرفته است. قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی (۱۳۸۵) در پژوهشی تحت عنوان شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی و مقطع شغلی نشان دادند که در اکثر آزمودنی‌ها درجاتی از فرسودگی شغلی دیده می‌شود. تفاوت فرسودگی شغلی معلمان مقاطع آموزشی سه‌گانه و کادر اداری در چند مورد معنادار بود.

پرداختی و همکاران (۱۳۸۸) در پژوهش خود تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان نشان دادند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. سلطانی و داستانی (۱۳۸۹) به بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعهد سازمانی کارکنان بانک سپه استان اصفهان پرداختند که مشخص شد علاوه بر اینکه کیفیت زندگی می‌تواند بهره‌وری را افزایش دهد قادر خواهد بود تا تعهد کارکنان را هم بیشتر کند. در همین راستا پژوهش دیگری تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی اعضاء هیات علمی دانشگاه شیراز صورت گرفت که نتایج آن نشان داد بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد (سلطان‌زاده و همکاران، ۱۳۹۱). به علاوه رابطه معناداری بین مولفه‌های کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی در سایر پژوهشات هم مورد تأکید قرار گرفته است (میرکمالی و نارنجی ثانی، ۱۳۸۷؛ ناظم و همکاران، ۱۳۹۰). در سایر پژوهشات هم تأثیر مواردی مانند، پیشرفت‌های فناوری و تغییرات نظام اجتماعی و عواملی مانند مشکلات مالی و خانوادگی، تضاد با دوستان و همکاران، فشار روانی ناشی از عوامل محیطی و سازمانی بر کیفیت زندگی کاری و طبیعی انسان مورد تأکید قرار گرفته است (رستمی و همکاران، ۱۳۸۷). رضایی و همکاران (۱۳۹۲) در بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان در حد متوسط بوده و در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت پایین است. از میان عوامل دموگرافیک بین فرسودگی شغلی با جنسیت (فراوانی خستگی عاطفی)، میزان تحصیلات (شدت مسخ شخصیت) و رشته تحصیلی (شدت و فراوانی خستگی عاطفی) رابطه وجود دارد؛ اما بین فرسودگی شغلی با سن و سمت کتابداران رابطه‌ای وجود نداشت. باسامی و همکاران (۱۳۹۳) نتیجه گرفتند که میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان در ابعاد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی در سطح متوسط است. از میان متغیرهای جمعیت شناختی، سن و سابقه کار با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی‌دار داشتند. همچنین بین فرسودگی شغلی مردان و زنان اختلاف معنی‌داری وجود نداشت، اما افراد مجرد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بالاتری نسبت به افراد متأهل داشتند.

۴- فرضیه‌های پژوهش

میزان فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اهر در حد متوسط است. میزان فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اهر با توجه به جنسیت، تأهل، سن، سابقه کار، داشتن شغل دوم، اشتغال همسر، داشتن خصومت محل کار، تحصیلات، تعداد فرزندان، میزان حقوق، رضایت از حقوق و رضایت از امکانات فیزیکی محل کار متفاوت است.

۵- روش پژوهش

پژوهش حاضر از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از لحاظ نحوه گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی (غیر آزمایشی) است. این پژوهش به صورت پیمایش پرسشنامه‌ای که در رده پارادایم پژوهشات کمی قرار دارد انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه ۹۰ نفر از کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی اهر هستند که از بین آن‌ها ۸۱ نفر به عنوان نمونه‌های پژوهش انتخاب شدند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های مورد نیاز از یک پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۲۵ سوال است که ۹ سوال خرده مقیاس خستگی عاطفی، ۸ سوال خرده مقیاس عملکرد شخصی، ۵ سوال خرده مقیاس مسخ شخصیت و ۳ سوال خرده مقیاس درگیری را می‌سنجند. برای نمره‌گذاری آزمون در هر سوال دو نمره (فراوانی و شدت) در نظر گرفته می‌شود. هر فرد در هر سوال از فراوانی ۰ تا ۶ و در شدت نمره ۰ تا ۷ کسب می‌کند. ضریب آلفای کرونباخ به منظور ارزیابی پایایی پرسشنامه برای چهار بخش اصلی پرسشنامه یعنی شدت و فراوانی خستگی عاطفی (۰/۷۴، ۰/۷۷)، شدت و فراوانی عملکرد شخصی (۰/۷۱، ۰/۸۰)، شدت و فراوانی مسخ شخصیت (۰/۷۹، ۰/۸۴) و شدت و فراوانی درگیری (۰/۶۹، ۰/۷۲) نشان داده پایایی قابل قبولی پرسشنامه بود.

متغیر وابسته در این پژوهش فرسودگی شغلی است که به کمک نمره‌ای سنجیده شده است که فرد در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش کسب می‌کند. نمرات فراوانی و شدت در هر یک از چهار خرده مقیاس فرسودگی شغلی به صورت تک تک گزارش می‌شود و قابل جمع کردن نمی‌باشند. در سه خرده مقیاس خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری بالا بودن نمرات نشان دهنده فرسودگی شغلی و در خرده مقیاس عملکرد شخصی پایین بودن نمرات نشان دهنده فرسودگی شغلی است. تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات گردآوری شده در دو بخش صورت گرفته است: (الف) آمار توصیفی شامل محاسبه میانگین، انحراف معیار و جدول توزیع فراوانی؛ و (ب) آمار استنباطی: در این بخش از آزمون‌های من‌وایتنی، کروسکال والیس و همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. تجزیه و تحلیل داده‌ها با کمک نرم‌افزارهای آماری SPSS18 و EXCEL به انجام رسیده است.

۶- یافته‌های پژوهش**۶-۱- اطلاعات فردی و شغلی پاسخگویان**

اطلاعات جدول (۱) توصیف ویژگی‌های فردی و شغلی پاسخگویان را نشان می‌دهد. مشاهده می‌شود که بیشتر پاسخگویان (۵۴/۳ درصد) مرد و متأهل (۸۴ درصد) هستند. به علاوه اغلب پاسخگویان (۸۶/۴ درصد) فاقد شغل دوم هستند در حالی که ۵۹/۳ درصد بیان کرده‌اند که همسر آن‌ها شاغل است. همچنین ۷۹ درصد بیان کرده‌اند که هیچ خصومتی در محل کار با کسی ندارد. تقریباً تمام پاسخگویان دارای تحصیلات دانشگاهی لیسانس (۴۵/۰۷ درصد) و فوق لیسانس (۵۴/۳ درصد) بودند. بیشتر پاسخگویان بیان کردند که دارای یک (۳۴/۶ درصد) یا دو (۳۲/۱ درصد) فرزند هستند. حقوق بیشتر پاسخگویان بین یک تا دو (۲۹/۶ درصد) و همچنین دو تا سه (۵۸ درصد) میلیون بود که ۵۱/۹ درصد آن‌ها رضایت متوسطی از حقوق خود داشتند. همچنین بیشتر پاسخگویان رضایت متوسط (۵۱/۹ درصد) و زیادی (۴۴/۴ درصد) از امکانات فیزیکی محل کار خود داشتند. از نظر سنی بیشتر پاسخگویان در محدوده سنی ۳۳-۴۳ سال (۵۶/۸ درصد) قرار داشتند و سابقه کار ۳۲/۱ درصد آن‌ها نیز بیشتر از ۱۵ سال بود.

جدول ۱ آمار توصیفی پاسخگویان

متغیرها	طبقات متغیرها	فراوانی	درصد
جنسیت	زن	۳۷	۴۵/۷
	مرد	۴۴	۵۴/۳
تأهل	مجرد	۱۳	۱۶
	متأهل	۶۸	۸۴
شغل دوم	بله	۱۱	۱۳/۶
	خیر	۷۰	۸۶/۴
اشتغال همسر	شاغل	۴۸	۵۹/۳
	غیرشاغل	۳۳	۴۰/۷
خصوصیت محل کار	بله	۱۷	۲۱
	خیر	۶۴	۷۹
تحصیلات	لیسانس	۳۷	۴۵/۰۷
	فوق	۴۴	۵۴/۳
فرزندانی	بدون	۲۰	۲۴/۷
	۱	۲۸	۳۴/۶
	۲	۲۶	۳۲/۱
	۳	۷	۸/۶
	۱ و کمتر	۱۰	۱۲/۳
حقوق (میلیون تومان)	بین ۱-۲	۲۴	۲۹/۶
	بین ۲-۳	۴۷	۵۸
رضایت از حقوق	کم	۲۸	۳۴/۷
	متوسط	۴۲	۵۱/۹
	زیاد	۱۱	۱۳/۶
	کم	۳	۳/۷
رضایت از امکانات	متوسط	۴۲	۵۱/۹
	زیاد	۳۶	۴۴/۴
سن	۲۳-۳۳ سال	۲۱	۲۵/۹
	۳۳-۴۳ سال	۴۶	۵۶/۸
	۴۳-۵۳ سال	۱۴	۱۷/۳
	۵ سال و کمتر	۱۰	۱۲/۳
سابقه	۵ تا ۱۰ سال	۲۴	۲۹/۶
	۱۰ تا ۱۵ سال	۲۱	۲۵/۹
	بیشتر از ۱۵ سال	۲۶	۳۲/۱

۶-۲- توصیف ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان

همان‌طور که جدول (۲) نشان می‌دهد پاسخگویان این پژوهش میزان متوسطی از فرسودگی شغلی در بعد کاهش عملکرد شخصی و خستگی عاطفی و همچنین سطوح کمی از فرسودگی را در ابعاد مسخ شخصیت و درگیری تجربه کرده‌اند.

جدول ۲ میانگین و انحراف معیار نمرات ابعاد فرسودگی شغلی پاسخگویان (n=81)

متغیرها	دامنه امتیاز	میانگین	انحراف معیار
شدت خستگی عاطفی	۰-۶۳	۲۰/۵۴	۹/۵۱
فراوانی خستگی عاطفی	۰-۵۴	۱۸/۸۶	۸/۴۸
شدت عملکرد شخصی	۰-۵۶	۳۸/۲۰	۱۰/۷۷
فراوانی عملکرد شخصی	۰-۴۸	۳۴/۶۹	۸/۱۶
شدت مسخ شخصیت	۰-۳۵	۸/۰۴	۴/۲۹
فراوانی مسخ شخصیت	۰-۳۰	۶/۸۶	۲/۴۹
شدت درگیری	۰-۲۱	۷/۵۶	۴/۳۵
فراوانی درگیری	۰-۱۸	۶/۱۴	۳/۶۲

۳-۶- بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با برخی متغیرهای پژوهش

جدول (۳) رابطه بین فرسودگی شغلی و متغیرهای جنسیت، تأهل، سن، سابقه کار، داشتن شغل دوم، اشتغال همسر، داشتن خصوصیت محل کار و تحصیلات را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه متغیرها دوطبقه‌ای هستند از آزمون من‌وایتنی برای مقایسه بین گروه‌ها استفاده شده است. مشاهده می‌شود که جنسیت بر شدت عملکرد شخصی و شدت درگیری تأثیر گذاشته است به طوری که مردان از نظر شدت عملکرد شخصی وضعیت بدتری و از نظر شدت درگیری هم نمره بیشتری داشته‌اند که نشان‌دهنده فرسودگی در این دو بعد همچنین وضعیت تأهل بر فراوانی مسخ شخصیت تأثیرگذار بوده و افراد مجرد نمره بالاتر و در نتیجه فرسودگی بیشتری در این بعد داشته‌اند.

وضعیت اشتغال همسر هم بر فراوانی خستگی عاطفی، فراوانی مسخ شخصیت و فراوانی درگیری تأثیر گذاشته است و افرادی که همسر آن‌ها شاغل بوده در هر سه مولفه فرسودگی شغلی کمتری داشته‌اند. همچنین افرادی که فاقد خصوصیت شخصی با کسی در محل کار بوده‌اند امتیاز کمتری در مولفه شدت عملکرد شخصی گرفته‌اند در نتیجه فرسودگی کمتری هم داشته‌اند. در نهایت افرادی که دارای تحصیلات فوق لیسانس بودند در دو مولفه فراوانی خستگی عاطفی شدت عملکرد شخصی نمره بالاتری گرفته‌اند که بیانگر این است که در مولفه اول دارای فرسودگی شغلی بیشتر و در مولفه دوم دارای فرسودگی شغلی کمتر نسبت به افراد با تحصیلات لیسانس هستند.

جدول ۳ رابطه بین فرسودگی شغلی و برخی متغیرهای مستقل (کاربرد آزمون من وایتنی)

متغیرها	طبقات متغیر	شدت خستگی عاطفی	فراوانی خستگی عاطفی	شدت عملکرد شخصی	فراوانی عملکرد شخصی	شدت مسخ شخصیت	فراوانی مسخ شخصیت	شدت درگیری	فراوانی درگیری
		میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z	میانگین رتبه‌ای مقدار Z
جنسیت	زن	۴۱/۰۵	۴۰/۲۶	۳۵/۵۷	۴۴/۷۳	۴۱/۷۰	۴۱/۸۴	۴۳/۹۵	۴۳/۹۵
	مرد	۴۰/۹۵	۴۱/۶۲	۴۵/۵۷	۳۷/۸۶	۴۰/۴۱	۴۰/۳۰	۳۸/۵۲	۳۸/۵۲
تأهل	متاهل	۴۱/۰۴	۵۲/۶۲	۴۰/۹۶	۴۸/۹۶	۳۸/۵۸	۵۳/۱۲	۴۳/۶۲	۴۳/۶۲
	متاهل	۴۰/۹۹	۳۸/۷۸	۴۱/۰۱	۳۹/۴۸	۴۱/۴۶	۳۸/۶۸	۴۰/۵۰	۴۰/۵۰
شغل دوم	بله	۳۹/۲۳	۴۰/۳۶	۴۷/۰۹	۳۲/۶۸	۳۰/۴۱	۴۱/۴۵	۳۲	۳۲
	خیر	۴۱/۲۸	۴۱/۱۰	۴۰/۰۴	۴۲/۳۱	۴۲/۶۶	۴۰/۹۳	۴۲/۴۱	۴۲/۴۱
اشتغال همسر	شاغل	۳۸/۵۹	۳۳/۸۳	۴۱/۶۲	۳۸/۵۳	۳۸/۴۲	۳۲/۶۶	۳۹/۹۸	۳۵/۴۵
	غیرشاغل	۴۴/۵۰	۵۱/۴۲	۴۰/۰۹	۴۴/۵۹	۴۴/۷۶	۵۳/۱۴	۴۲/۴۸	۴۹/۰۸
خصوصیت محل کار	بله	۳۴/۹۱	۵۰/۳۸	۵۶/۵۰	۴۸/۶۵	۳۹/۰۶	۴۷/۷۱	۴۵/۹۷	۳۹/۵۹
	خیر	۴۲/۶۲	۳۸/۵۱	۳۶/۸۸	۳۸/۹۷	۴۱/۵۲	۳۹/۲۲	۳۹/۶۸	۴۱/۳۸
تحصیلات	لیسانس	۴۰/۰۵	۳۴/۳۰	۳۵/۰۹	۳۶/۷۷	۴۰/۴۲	۳۹/۱۵	۴۰/۵۱	۴۲/۸۹
	فوق	۴۱/۸۰	۴۶/۶۴	۴۵/۹۷	۴۴/۵۶	۴۱/۴۹	۴۲/۵۶	۴۱/۴۱	۳۹/۴۱

** و * به ترتیب معنی داری در سطح ۱ و ۵ درصد را نشان می‌دهند

جدول (۴) رابطه بین فرسودگی شغلی و متغیرهای تعداد فرزندان، حقوق، رضایت از حقوق و رضایت از امکانات را نشان می‌دهد. با توجه به اینکه طبقات متغیرها بیشتر از دو است از آزمون کروسکال والیس برای مقایسه بین گروه‌ها استفاده شده است. مشاهده می‌شود که تعداد فرزندان بر شدت و فراوانی خستگی عاطفی تأثیر گذاشته و با افزایش فرزندان خستگی عاطفی کاهش یافته است. همچنین میزان حقوق دریافتی بر فراوانی درگیری تأثیر گذاشته و با افزایش حقوق درگیری کاهش یافته است. همچنین رضایت از حقوق هم بر شدت خستگی عاطفی، فراوانی مسخ شخصیت، شدت درگیری و فراوانی درگیری تأثیر گذاشته است و افرادی که رضایت کمی از حقوق خود داشته‌اند شدت خستگی عاطفی و شدت درگیری بیشتری را بیان کرده‌اند و در حالی که افرادی که رضایت بیشتری داشته‌اند با فراوانی مسخ شخصیت و فراوانی درگیری بیشتری داشته‌اند. رضایت از امکانات فیزیکی محل کار هم بر شدت خستگی عاطفی و شدت عملکرد شخصی تأثیر گذاشته است و افرادی که رضایت کمی داشته‌اند شدت خستگی عاطفی بیشتری و عملکرد کمتری داشته‌اند.

جدول ۴ رابطه بین فرسودگی شغلی و برخی متغیرهای مستقل (کاربرد آزمون کروسکال والیس)

متغیرها	طبقات متغیر	شدت خستگی عاطفی	فراوانی خستگی عاطفی	شدت عملکرد شخصی	فراوانی عملکرد شخصی	شدت مسخ شخصیت	فراوانی مسخ شخصیت	شدت درگیری	فراوانی درگیری
		رتبه‌ای	χ^2	رتبه‌ای	χ^2	رتبه‌ای	χ^2	رتبه‌ای	χ^2
تعداد فرزندان	بدون	۴۴/۰۵	۸/۷*	۵۳/۳۰	۱۵/۰۸**	۳۷/۱۵	۶/۳۳	۵۰/۰۰	۴/۶
	۱	۳۳/۷۷		۴۵/۴۱		۴۰/۰۴		۲۶/۳۴	
	۲	۴۹/۶۲		۳۲/۰۴		۴۸/۷۱		۴۰/۵۴	
	۳	۲۸/۲۱		۲۱/۵۰		۲۷/۲۱		۳۵/۶۴	
حقوق (میلیون تومان)	۱ و کمتر	۳۷/۹۰	۱/۱۰	۵۰/۶۰	۲/۸۳	۳۷/۸۵	۰/۷۹	۴۴/۸۰	۶/۸۸*
	بین ۲-۱	۴۵/۱۵		۳۵/۹۰		۳۸/۶۵		۴۴/۷۵	
	بین ۳-۲	۳۹/۵۴		۴۱/۵۶		۴۲/۸۷		۳۸/۲۸	
رضایت از حقوق	کم	۵۰/۲۳	۶/۹۳*	۳۶/۰۲	۲/۱۲	۴۷/۷۹	۳/۹۷	۳۵/۳۴	۷/۸۳*
	متوسط	۳۷/۰۵		۴۲/۹۰		۳۶/۹۹		۴۲/۱۴	
	زیاد	۳۲/۵۹		۴۶/۴۱		۳۹/۰۵		۵۱/۰۵	
رضایت از امکانات	کم	۶۸/۱۷	۷/۶۳*	۳۱/۳۳	۱/۸۰	۶۳/۵۰	۶/۷۲*	۴۴/۵۰	۳/۱۴
	متوسط	۴۴/۵۲		۳۸/۶۰		۴۴/۶۱		۳۷/۹۹	
	زیاد	۳۴/۶۲		۴۴/۶۱		۳۴/۹۲		۴۴/۲۲	

* و ** به ترتیب معنی‌داری در سطح ۱ و ۵ درصد را نشان می‌دهند

جدول (۵) رابطه همبستگی اسپیرمن بین فرسودگی و سن و سابقه کاری پاسخگویان را نشان می‌دهد. مشاهده می‌شود که بین فراوانی-های خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت و درگیری و سن و سابقه پاسخگویان همبستگی منفی معنی‌داری وجود دارد؛ یعنی با افزایش سن و سابقه دفعات خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری کاهش یافته است. همچنین با توجه به اینکه در خرده مقیاس عملکرد شخصی پایین بودن نمرات نشان‌دهنده فرسودگی شغلی است و در این پژوهش با توجه به رابطه منفی معنی‌دار می‌توان نتیجه گرفت که با افزایش سن و سابقه عملکرد شخصی بهبود یافته است.

جدول (۵) رابطه همبستگی اسپیرمن بین فرسودگی و سن و سابقه

متغیرها	سن		سابقه	
	مقدار آزمون	معنی‌داری	مقدار آزمون	معنی‌داری
شدت خستگی عاطفی	۰/۱۴	۰/۲۳	۰/۱۸	۰/۱۱
فراوانی خستگی عاطفی	-۰/۲۸	۰/۰۲*	-۰/۲۲	۰/۰۵
شدت عملکرد شخصی	۰/۰۸	۰/۵۰	۰/۱۱	۰/۳۵
فراوانی عملکرد شخصی	-۰/۳۲	۰/۰۰**	-۰/۳۱	۰/۰۱**
شدت مسخ شخصیت	۰/۱۳	۰/۲۴	۰/۱۸	۰/۱۰
فراوانی مسخ شخصیت	-۰/۳۳	۰/۰۰**	-۰/۴۰	۰/۰۰**
شدت درگیری	۰/۰۳	۰/۸۲	۰/۰۶	۰/۶۱
فراوانی درگیری	-۰/۳۴	۰/۰۰**	-۰/۳۴	۰/۰۰**

* و ** به ترتیب معنی‌داری در سطح ۱ و ۵ درصد را نشان می‌دهند

۷- بحث و نتیجه‌گیری

فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش دهنده توانمندی‌های سرمایه انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمان خواهد بود از این رو پرداختن به آن ضروری می‌باشد؛ بنابراین این پژوهش با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در بین کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهر انجام شد. داده‌ها از نمونه‌ای ۸۱ نفر به شیوه پیمایش پرسشنامه‌ای گردآوری شد. نتایج این پژوهش نشان داد که کارکنان دانشگاه سطوح متوسطی از فرسودگی شغلی را در بعد عملکرد شخصی (۳۸/۲۰) و خستگی عاطفی (۲۰/۵۴) و سطوح کمی از فرسودگی را در ابعاد مسخ شخصیت (۸/۰۴) و درگیری (۷/۵۶) تجربه کرده‌اند. صاحب‌نظران معتقدند سطوح متوسط تا شدید احساس خستگی عاطفی می‌تواند به علت تضاد نقش و ابهام نقش، تقبل وظایف بیش از حد، تضادهای درون فردی و بین فردی، فقدان خود مختاری و پاداش باشد. همچنین با تداوم خستگی عاطفی، توان روحی افراد کاهش می‌یابد به طوری که دچار نوعی سردی، توام با بی‌تفاوتی مفرط نسبت به مراجعان می‌گردند؛ بنابراین فرضیه اول در بعد عملکرد شخصی و خستگی عاطفی تایید می‌شود ولی در بعد مسخ شخصیت تایید نمی‌شود. این یافته در راستای یافته‌های اسمیت و نلسون (۱۹۸۳) است که نشان دادند کتابداران فرسودگی شغلی اندکی را تجربه کرده‌اند؛ اما بر خلاف یافته‌های هاک و همکاران (۱۹۸۴) است که فرسودگی شغلی را در کارمندان کتابداری شدید گزارش کرده‌اند. در بررسی‌های تکمیلی و یافته‌های مربوط با ویژگی‌های دموگرافیک با استناد به عامل جنسیت مشخص گردید که فرسودگی شغلی از عامل جنسیت تاثیر پذیرفته و مردان در مقایسه با زنان در محیط دانشگاه فرسودگی شغلی بالاتری را تجربه می‌کنند. یافته‌های این مطالعه در راستای یافته‌های صابری و همکاران (۱۳۹۱) که نشان داد فرسودگی شغلی مردان معلم به‌طور معناداری از زنان معلم بیشتر است چراکه مردان علاوه بر مشکلات شغلی، بیشتر مسایل و مشکلات خانواده را برعهده می‌گیرند و فشار روانی و اجتماعی بیشتری بر آن‌ها وارد می‌گردد. یافته‌های این پژوهش اما برخلاف یافته‌های پارسایی و همکاران (۱۳۹۱) است که در پژوهشی تحت عنوان بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاهی اصفهان نشان داد میانگین نمره فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بوده است. با استناد به وضعیت تاهل داده‌های حاصل از این پژوهش نشان داد که نمونه‌های مجرد در مقایسه با نمونه‌های متأهل از فرسودگی شغلی بالاتری برخوردار بوده‌اند. با توجه به سطح تحصیلات هم مشخص گردید که با افزایش تحصیلات خستگی جسمانی کمتری تجربه می‌شود و نمونه‌های که تحصیلات پایین‌تری دارند در معرض خطر فرسودگی شغلی بالاتری قرار دارند. احتمالاً افراد با تحصیلات کمتر از سختی شغل و میزان کار محوله بیشتری برخوردار هستند. در مورد رابطه متغیرهای جمعیت شناختی با فرسودگی شغلی یافته‌های پژوهش نشان داد سن و سابقه کار در سازمان با تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی‌دار دارد به این معنا که با افزایش سن و سابقه کار کارکنان مهارت‌های خود را برای مقابله با فرسودگی شغلی توسعه داده است. افزایش سابقه از طرفی افزایش تجربه کار بالاتر سبب کاهش استرس در محیط کار و در نتیجه کاهش خستگی هیجانی می‌گردد. این یافته برخلاف یافته‌های صابری و همکاران (۱۳۹۰) است که نشان داد هر چه مدرک تحصیلی معلمان بالاتر باشد فرسودگی شغلی آنان نیز بیشتر است. همچنین نتایج پژوهش سوانسون (۱۹۹۲) نشان داد که سابقه کار با فرسودگی شغلی رابطه‌ای ندارد. یافته‌های پژوهش مشبکی و روئین (۱۳۹۰) در مورد سن با نتایج پژوهش حاضر هم‌راستا می‌باشد. در مجموع می‌توان گفت که از آنجا که از نظر آحاد جامعه، دانشگاه واجد جایگاه مطلوب اجتماعی است لذا کارکنان دانشگاهی از جنبه اجتماعی شغل خویش آگاهی دارند و درباره آن احساس مطلوبی دارند. از طرف دیگر کسانی که مستقیماً از مراجعین این افراد محسوب می‌شود عبارتند از اعضای هیات علمی دانشگاه که از فرهیختگان جامعه به حساب می‌آیند و همچنین دانشجویان که از اقشار جوان و طالب علم هستند، بنابراین فرسودگی شغلی در این افراد در سطح متوسط به دست آمد. لذا می‌توان با تدوین برنامه‌های مناسب از جمله ۱- توجه به نیازهای پرسنل و تأمین آن‌ها؛ ۲- امنیت شغلی کارکنان؛ ۳- آموزش تغییر بعضی از رفتارها و ۴- تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی از بروز فرسودگی شغلی در آن‌ها پیشگیری کرد. همچنین به‌منظور جلوگیری از فرسایش شغلی کارکنان، توصیه می‌شود به افراد متناسب با عملکرد آنان پاداش و امتیاز داده شود و برای کارشناسان، به‌خصوص کارشناسانی که دارای سابقه کار کمتری هستند، امنیت شغلی فراهم شود. همچنین لازم است که مدیران افرادی را به کار بگیرند که نه تنها به آن کار علاقه‌مند هستند، بلکه از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام درست وظایف شغلی برخوردار باشند تا احتمال فرسودگی شغلی برای فرد کاهش یابد. به‌علاوه استفاده از ارتباط‌های متقابل و جلسات هم‌اندیشی برای طرح نظرات و پیشنهادها کارکنان می‌تواند انگیزه‌های کاری آن‌ها را تقویت و فرسودگی شغلی را کاهش دهد.

۸- منابع

- [۱] احمدی سید احمد (۱۳۸۱)، بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی در مقاطع سه گانه شهر اصفهان، مجله پژوهشی دانشگاه اصفهان، شماره ۱، دوره ۱۳، صص ۲۸۴-۲۷۵.
- [۲] اسامی احمد، چیدری محمد، عباسی عنایت (۱۳۹۳)، ارزیابی فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت شناختی در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان، دو فصلنامه علوم ترویجی و آموزش کشاورزی، سال دهم، شماره ۲ (پیاپی ۲۰)، صص ۴۹-۶۶.
- [۳] پرداختچی محمدحسین، یمنی محمد، خاک پور عباس (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان، روان شناسی کاربردی، شماره ۱۶ (۱)، صص ۵۷۹-۵۶۴.
- [۴] پارسایی محمدی پرستو، زارع فراشبندی فیروزه؛ علوی سلمان، پای احمد، امرایی مرتضی (۱۳۹۱)، بررسی فرسودگی شغلی و رابطه آن با متغیرهای جمعیت شناختی در کتابداران دانشگاهی اصفهان، مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات، شماره ۹، صص ۸۴-۶۷.
- [۵] جمشید ملک آراء بهمن (۱۳۸۸)، بررسی رابطه زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی (۱۳۸۶)، فصلنامه تخصصی مالیات، شماره ۴ (۵۲)، صص ۹۸-۸۱.
- [۶] حنایی میترا، مطلبی کاشانی مسعود، گیلانی حمیدرضا (۱۳۹۰)، بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویلداران بانک‌های دولتی شهر کاشان، فصلنامه فیض، دوره ۱۵، شماره ۱، صص ۶۶-۷۳.
- [۷] رستمی علیرضا و همکاران (۱۳۸۷)، بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان ابتدایی، فصلنامه سلامت کار ایران، شماره ۴ و ۳.
- [۸] رضایی آدریانی شعبانی احمد، عابدی محمدرضا (۱۳۹۲)، بررسی میزان فرسودگی شغلی کتابداران دانشگاه اصفهان و رابطه آن با عوامل دموگرافیک، فصلنامه نظام‌ها و خدمات اطلاعاتی، سال دوم، شماره ۴، پیاپی ۸، صص ۲۰-۱۱.
- [۹] ساعتچی محمود (۱۳۸۲)، عوامل درون‌سازمانی مرتبط با فرسودگی شغل کارگران نساجی، تهران، موسسه‌ی کار و تامین اجتماعی.
- [۱۰] سلطانی ایرج، داستان، مهدی (۱۳۸۹)، کیفیت زندگی کاری و مولفه‌های تاثیرگذار بر آن، مجله تدبیر، شماره ۲۱ (۱).
- [۱۱] سلطان‌زاده وحید، قلاوندی حسن، فتاحی مسلم (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشگاه شیراز، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دانشگاه جامع امام حسین (ع)، سال چهارم، شماره ۲.
- [۱۲] صادقی بروجردی سعید (۱۳۸۲)، ارتباط بین عوامل فشارزای شغلی با سلامت روانی-جسمی و تحلیل رفتگی اعضای هیات علمی تربیت‌بدنی و علوم ورزشی دانشگاه‌های کشور، رساله دکتری، دانشگاه تربیت‌معلم، دانشکده تربیت‌بدنی و علوم ورزشی.
- [۱۴] طاهری اکبر، اشرف گنجوی فریده، زارعی علی، کمانی سمیه (۱۳۹۲)، تعیین ارتباط بین ابعاد شخصیت با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان، روسا و نواب رئیس هیات‌های استانی فذراسیون تینس، فصلنامه جهش، سال ۵، شماره ۱۷، صص ۳۶-۳۱.
- [۱۵] عزیزی لیلا، فیض‌آبادی زهرا، صالحی مریم (۱۳۸۷)، تحلیل عامل اکتشافی و تاییدی پرسشنامه فرسودگی شغلی مزاج در کارکنان دانشگاه تهران، مطالعات روانشناختی دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه الزهراء، دوره ۴، شماره ۳، صص ۹۲-۷۳.
- [۱۶] مظلومی سعید، سعیدی معصومه، واحیدیان محمد، جلال پور زهرا، کیانی محمدعلی (۱۳۹۲)، تاثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت نفس پرسنل بهداشتی درمانی شهرستان یزد، فصلنامه علمی تخصصی طب کار، دوره ۵، شماره اول، بهار ۱۳۹۲، صص ۴۶-۵۶.
- [۱۷] میرکمالی سیدمحمد، نارنجی ثانی فاطمه (۱۳۸۷)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضاء هیات علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف، فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی، شماره ۴۸.
- [۱۸] مهدی زاده اشرفی علی، ایلکا حسین‌علی (۱۳۸۸)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروز کوه بر اساس مدل والتون، فصلنامه مدیریت، سال ۷، شماره ۲۰.
- [۱۹] نجاری رضا، امیرخانی امیرحسین، معتمدی جواد (۱۳۹۰)، بررسی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی معلمان آموزش و پرورش شهرستان برخودار و ارائه راهکارهایی جهت پیشگیری آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری دانشگاه پیام نور.
- [۲۰] ناظم فتاح، شاکری ارقنه غلامرضا، مطلبی آزاده (۱۳۹۰)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری بر رضایت شغلی دبیران مقطع متوسطه در دبیرستان‌های آموزش و پرورش شهرستان نظرآباد، فصلنامه پژوهش اجتماعی، دوره ۴، شماره ۱۲، صص ۹۵-۷۵.
- [۲۱] واعظی رضا، نقوی میرعلی، پناهی زینب (۱۳۹۰)، تاثیر توانمندسازی روان‌شناختی کارکنان بر کاهش فرسودگی شغلی آنان، مورد مطالعه گروه بهمن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، گرایش تشکیلات و روش‌ها، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی.

[۲۲] مشبکی ا.، روئین، م. ج. (۱۳۹۰). «بررسی میزان تأثیر شایستگی مدیران بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان ناجا». فصلنامه نظارت و بازرسی، ۵(۱۶): ۱۴۱-۱۱۷.

[23] Maslach c., (2001), job burnout annual review of psychology, 52,:397-422.

[24] Maslach c., & Jackson, s.e., (1993), manual of the maslach burnout inventory (2nd edition), palo alto: consulting psychologist press inc.

[25] Yaghobi nia f., (2000), associated of self- esteem with burnout in nurses in hospitals in mashhad university of medical sciences, master's thesis of nursing, mashhad university of medical sciences, 2000 [per sian].

[26] Hosseini a., (1999), analysis of physical and mental powers of labor and its prevention methods, journal of mental helth the first year, 1999: 2 [Persian].

[27] Lee a., martinek t., & others (2005), the preliminary program for AAHPERT, national convention exposition, kyungpook national uni.

[28] Scott j. and nol j (2007) neww technology and gendered division of labor. Problems and pyospects for equality in the public and private spheres equal opportunities international vol 26, pp 86-95.

[29] Rod m., ashil n., (2009), Symptoms of burnout and service recovery performance the influence of job resource fullness. [www.emeraldinsight. Com/960-4529](http://www.emeraldinsight.com/960-4529). Htm.