

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد شاهرود

دانشکده علوم انسانی، گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)

گرایش: تحول

عنوان:

بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در بین کارکنان

شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود

استاد راهنما:

دکتر مهدی صانعی

استاد مشاور:

دکتر محسن بوجاری

نگارش:

محمدابراهیم توسلی سبزواری

بهار ۱۳۹۳



بسمه تعالی

تعهذنامه اصالت رساله پایان نامه

اینجانب محمدابراهیم توسلی سبزواری دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد در رشته مدیریت دولتی گرایش تحول که در تاریخ ۱۳۹۳/۰۲/۰۴ از پایان نامه خود تحت عنوان " بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود " با کسب نمره ۱۷/۵ و درجه خوب دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه ، کتاب ، مقاله و ...) استفاده نموده ام ، مطابق ضوابط و رویه موجود ، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست مربوطه ذکر و درج کرده ام .

این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح ، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاه ها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .

چنانچه بعد از فراغت از تحصیل ، قصد استفاده و هرگونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب ، ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم ، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .

چنانچه در هر مقطعی زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود ، عواقب ناشی از آن را می پذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

محمدابراهیم توسلی سبزواری

تقدیم به
همسر عزیزم،
که مهربانی و سخاوت وجودش بی انتهاست.

با سپاس فراوان از :

اساتید گرامی جناب آقای دکتر مهدی صانعی

و جناب آقای دکتر محسن بوجاری

به خاطر تمام راهنمایی‌ها، کمک‌ها و صبوری‌هایشان صمیمانه سپاسگزارم.

چکیده

هدف از این پژوهش، بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود می باشد. جامعه آماری در این تحقیق کلیه کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود بوده که ۱۱۲ نفر می باشند. تعداد پرسشنامه های سالم جمع آوری شده ۱۰۱ عدد بوده است. این پرسشنامه ها در میان کارکنان زن و مرد شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود به طور تصادفی پر شده اند. پرسشنامه های مورد بررسی شامل پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون و مشتمل بر ۲۲ سوال بر مبنای طیف لیکرت و پرسشنامه خلاقیت شغلی جزئی و مشتمل بر ۳۷ سوال بر مبنای طیف لیکرت بودند. مولفه های این تحقیق شامل فرسودگی شغلی و زیرمولفه های فرسودگی عاطفی، نفی شخصیت و کاهش عملکرد فردی و همچنین خلاقیت و زیرمولفه های شهودگرایی، کنترل هیجان، شخصیت خلاق و نوآور و انعطاف پذیری با دیگران می باشد. داده های پرسشنامه ها بعد از جمع آوری وارد نرم افزار SPSS19 شدند. روایی پرسشنامه ها با استفاده از تحلیل عاملی برآورد شد. بدین ترتیب، میزان روایی برای پرسشنامه فرسودگی شغلی بیش از ۶۶٪ و پرسشنامه خلاقیت کارکنان بیش از ۷۴٪ به دست آمدند. همچنین، پایایی پرسشنامه ها با استفاده از آلفای کرونباخ برآورد شد. بدین ترتیب، میزان آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰.۷۳۸ و پرسشنامه خلاقیت کارکنان ۰.۸۸۹ به دست آمدند. تحلیل داده ها در دو سطح آمار توصیفی و استنباطی انجام پذیرفت. نتایج نشان داد که بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه منفی و معناداری وجود دارد. همچنین، بین مولفه های خلاقیت و کاهش عملکرد شخصی، فرسودگی شغلی و شهودگرایی، فرسودگی شغلی و کنترل هیجان و فرسودگی شغلی و انعطاف پذیری با دیگران نیز در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی شاهرود رابطه منفی و معناداری وجود دارد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
	فصل اول: کلیات تحقیق
۳	مقدمه
۴	۱-۱. بیان مسئله
۹	۲-۱. اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۱	۳-۱. اهداف تحقیق
۱۱	۱-۳-۱. هدف اصلی
۱۱	۲-۳-۱. اهداف فرعی
۱۲	۴-۱. سوال های تحقیق
۱۲	۱-۴-۱. سوال اصلی
۱۲	۲-۴-۱. سوالات فرعی
۱۳	۵-۱. فرضیه های تحقیق
۱۳	۱-۵-۱. فرضیه اصلی
۱۳	۲-۵-۱. فرضیه های فرعی
۱۴	۶-۱. مدل مفهومی پژوهش
۱۴	۷-۱. تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها
۱۴	۱-۷-۱. فرسودگی شغلی
۱۵	۲-۷-۱. خلاقیت

۱۵	۳-۷-۱ . فرسودگی عاطفی
۱۶	۴-۷-۱ . نفی شخصیت
۱۶	۵-۷-۱ . کاهش عملکرد شخصی
۱۷	۶-۷-۱ . شهودگرایی و تاکید بر احساس درونی
۱۷	۷-۷-۱ . کنترل هیجانها و شیوه کنترل شناختی
۱۷	۸-۷-۱ . شخصیت خلاق و نوآور
۱۸	۹-۷-۱ . همرنگی با دیگران و انعطاف پذیری
۱۸	۸ - ۱ . طرح پژوهش و روشهای تجزیه و تحلیل داده ها
۱۸	۹-۱ مدل فرایندی پژوهش
	فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق
۲۱	مقدمه
۲۲	بخش اول: مباحث نظری
۲۲	۱-۲ . مروری بر ادبیات نظری فرسودگی شغلی
۲۲	۱-۱-۲ . فرسودگی شغلی چیست؟
۲۴	۲-۱-۲ . تاریخچه فرسودگی شغلی
۲۸	۳-۱-۲ . علل فرسودگی شغلی
۳۲	۴-۱-۲ . مراحل و سیر فرسودگی شغلی
۳۳	۵-۱-۲ . افراد در معرض خطر فرسودگی شغلی
۳۴	۶-۱-۲ . علائم و نشانه های فرسودگی شغلی
۳۶	۵-۲ . رویکرد های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۳۶	۱-۵-۲ . رویکرد بالینی

۳۸	۲-۵-۲. رویکرد روانشناختی- اجتماعی
۳۸	۳-۵-۲. رویکرد تبدیلی چرنیس
۴۰	۴-۵-۲. مدل کاپنر
۴۱	۸-۱-۲. رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی های شخصیتی
۴۲	۹-۱-۲. اثرات فرسودگی شغلی
۴۳	۱۰-۱-۲. راههای پیشگیری از فرسودگی شغلی
۴۴	۱۱-۱-۲. شیوه های مقابله با فرسودگی شغلی
۴۵	۱۲-۱-۲. شیوه های درمان فرسودگی شغلی
۴۷	۲-۲. مروری بر ادبیات نظری خلاقیت
۴۷	۱-۲-۲. ماهیت خلاقیت
۴۸	۲-۲-۲. مفهوم خلاقیت
۵۳	۳-۲-۲. روند شکل گیری خلاقیت
۵۴	۴-۲-۲. خلاقیت از دیدگاه های مختلف
۵۴	۱-۴-۲-۲. دیدگاههای شناختی
۵۶	۲-۴-۲-۲. دیدگاههای شخصیتی
۵۹	۳-۴-۲-۲. دیدگاههای محیطی
۵۹	۴-۴-۲-۲. دیدگاههای مبتنی بر تولید
۵۹	۵-۴-۲-۲. دیدگاههای مبتنی بر روابط اجتماعی
۵۹	۶-۴-۲-۲. دیدگاههای مبتنی بر الگوهای فردی
۶۰	۵-۲-۲. تأثیر ویژگیهای فردی بر خلاقیت

۶۱	۶-۲-۲. مراحل خلاقیت
۶۳	۷-۲-۲. خلاقیت و نوآوری در سازمان
۶۴	۷-۲-۲. خلاقیت و نوآوری در سازمان
۶۵	۱-۸-۲-۲. تحرک مغزی
۶۷	۲-۸-۲-۲. ارتباط اجباری
۶۸	۳-۸-۲-۲. تجزیه و تحلیل مورفولوژیک
۶۹	۴-۸-۲-۲. گردش تخیلی
۷۰	۵-۸-۲-۲. سوالات ایده برانگیز
۷۲	۶-۸-۲-۲. تکنیک ۶-۳-۵ گروه اسمی
۷۳	۷-۸-۲-۲. الگوبرداری از طبیعت
۷۴	۸-۸-۲-۲. تفکر موازی
۷۶	۹-۲-۲. چگونه می توان خلاقیت و نوآوری را در سازمان تسهیل کرد
۷۹	بخش دوم: مباحث تجربی
۷۹	۱-۳-۲. تحقیقات انجام شده در خارج از کشور
۸۳	۲-۳-۲. تحقیقات انجام شده در داخل کشور
۹۵	۴-۲. چارچوب نظری تحقیق
	فصل سوم: روش تحقیق
۹۷	مقدمه
۹۸	۱-۳. روش تحقیق
۹۸	۲-۳. جامعه آماری و حجم نمونه

۱۰۰	۳-۳. ابزار جمع آوری داده ها و اطلاعات
۱۰۰	۴-۳. روایی و پایایی پرسشنامه
۱۰۰	۱-۴-۳. روایی پرسشنامه
۱۰۴	۲-۴-۳. پایایی
۱۰۵	۵-۳. نحوه اجرای تحقیق
۱۰۶	۶-۳. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
۱۰۶	۱-۶-۳. روش آمار توصیفی
۱۰۶	۲-۶-۳. روش آمار استنباطی
۱۰۷	۱-۲-۶-۳. آزمون کولموگوروف – اسمیرنوف (KS)
۱۰۷	۲-۲-۶-۳. آزمون T يك نمونه اي
۱۰۸	۳-۲-۶-۳. آزمون T دو نمونه اي (مقایسه میانگین دو جامعه)
۱۰۸	۴-۲-۶-۳. آزمون مقایسه میانگین چند جامعه (ANOVA)
۱۰۸	۵-۲-۶-۳. همبستگی
۱۰۹	۶-۲-۶-۳. رگرسیون ساده
۱۱۰	۷-۳. آماره های تحقیق
۱۱۱	۸-۳. شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی منطقه شاهرود
	فصل چهارم: یافته های تحقیق
۱۱۴	مقدمه
۱۱۵	بخش اول: آمار توصیفی
۱۱۵	۱-۴. بررسی مشخصات اعضاي نمونه
۱۱۵	۱-۱-۴. وضعیت سن پاسخ دهندگان
۱۱۶	۲-۱-۴. وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۱۱۶	۳-۱-۴. وضعیت سنوات خدمت پاسخ دهندگان

- ۱۱۷ ۴-۱-۴. وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
- ۱۱۸ ۴-۱-۵. وضعیت شغلی پاسخ دهندگان
- ۱۱۸ بخش دوم: آمار استنباطی
- ۱۱۸ ۴-۲. نتایج آزمون کولموگروف - اسمیرنوف
- ۱۱۹ ۴-۳. بررسی فرضیات تحقیق (نتایج آزمون همبستگی)
- ۱۲۰ ۴-۳-۱. فرضیه اصلی تحقیق: بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۰ ۴-۳-۲. فرضیه فرعی ۱: بین فرسودگی عاطفی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۱ ۴-۳-۳. فرضیه فرعی ۲: بین نفعی شخصیت و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۲ ۴-۳-۴. فرضیه فرعی ۳: بین کاهش عملکرد شخصی و خلاقیت در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۲ ۴-۳-۵. فرضیه فرعی ۴: بین فرسودگی شغلی و تاکید بر احساس درونی در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۳ ۴-۳-۴. فرضیه فرعی ۵: بین فرسودگی شغلی و کنترل هیجانها در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۴ ۴-۳-۴. فرضیه فرعی ۶: بین فرسودگی شغلی و شخصیت خلاق و نوآور در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۵ ۴-۳-۴. فرضیه فرعی ۷: بین فرسودگی شغلی و انعطاف پذیری در برابر دیگران در بین کارکنان شرکت ملی پخش فرآورده‌های نفتی شاهرود رابطه معناداری وجود دارد.
- ۱۲۵ ۴-۴. بررسی وضعیت موجود مولفه های تحقیق
- ۱۲۸ ۴-۵. نتیجه آزمون T دو نمونه ای
- ۱۲۸ ۴-۵-۱. آزمون نقش جنسیت در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون T دو نمونه ای)

۱۳۰	۴-۵-۲. آزمون نقش وضعیت شغلی در دیدگاه پاسخ دهندگان (آزمون T دو نمونه ای)
۱۳۲	۴-۶. نتایج آزمون مقایسه میانگین چندجمله‌ای (ANOVA)
۱۳۲	۴-۶-۱. آزمون نقش سن در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۳۳	۴-۶-۲. آزمون نقش سنوات خدمت در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۳۴	۴-۶-۳. آزمون نقش سطح تحصیلات در دیدگاه پاسخ دهندگان
۱۳۵	۴-۶-۳-۱. کاهش عملکرد شخصی
۱۳۷	۴-۶-۳-۱. شخصیت خلاق و نوآور
۱۴۰	۴-۶-۳-۱. انعطاف پذیری در برابر دیگران
۱۴۲	۴-۷. بررسی رابطه علت و معلولی بین متغیرهای اصلی
	فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات
۱۴۷	مقدمه
۱۴۸	۵-۱. بحث و نتیجه گیری
۱۵۳	۵-۲. مدل تحلیل نهایی
۱۵۴	۵-۳. محدودیتهای تحقیق
۱۵۵	۵-۴. پیشنهادات
۱۵۵	۵-۴-۱. پیشنهادهایی بر اساس مولفه فرسودگی شغلی
۱۵۶	۵-۴-۲. پیشنهادهایی بر اساس مولفه خلاقیت
۱۵۸	۵-۵. پیشنهاداتی برای تحقیقات آینده
۱۵۹	پیوست: پرسشنامه مورد استفاده
۱۶۳	منابع و مأخذ
۱۶۳	الف. منابع فارسی
۱۶۹	ب. منابع لاتین
۱۷۳	چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۹۹	جدول (۳-۱). معرفی متغیر های فرمول تعیین حجم نمونه (کوکران)
۱۰۱	جدول (۳-۲). نتایج آزمون بارتلت برای پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۰۲	جدول (۳-۳). درصد واریانس و مقادیر ویژه عامل های مختلف برای پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۰۳	جدول (۳-۴). نتایج آزمون بارتلت برای پرسشنامه خلاقیت
۱۰۳	جدول (۳-۵). درصد واریانس و مقادیر ویژه عامل های مختلف برای پرسشنامه خلاقیت
۱۱۹	جدول (۴-۱). نتایج آزمون کولموگروف – اسمیرنوف
۱۲۰	جدول (۴-۲). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه اصلی
۱۲۱	جدول (۴-۳). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۱
۱۲۱	جدول (۴-۴). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۲
۱۲۲	جدول (۴-۵). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۳
۱۲۳	جدول (۴-۶). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۴
۱۲۴	جدول (۴-۷). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۵
۱۲۴	جدول (۴-۸). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۶
۱۲۵	جدول (۴-۹). نتایج آزمون همبستگی برای فرضیه فرعی ۷
۱۲۷	جدول (۴-۱۰). نتایج آزمون T یک نمونه ای
۱۲۹	جدول (۴-۱۱). نتایج آزمون نقش جنسیت در دیدگاه پاسخ دهندگان

- ۱۳۱ جدول (۱۲-۴). نتایج آزمون نقش وضعیت شغلی در دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۱۳۳ جدول (۱۳-۴). نتایج آزمون نقش سن در دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۱۳۴ جدول (۱۴-۴). نتایج آزمون نقش سنوات خدمت در دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۱۳۵ جدول (۱۵-۴). نتایج آزمون نقش سطح تحصیلات در دیدگاه پاسخ دهندگان
- ۱۳۶ جدول (۱۶-۴). نتایج آزمون توکی برای مولفه کاهش عملکرد شخصی
- ۱۳۷ جدول (۱۷-۴). وضعیت همگن بودن مولفه کاهش عملکرد شخصی
- ۱۳۸ جدول (۱۸-۴). نتایج آزمون توکی برای مولفه شخصیت خلاق و نوآور
- ۱۳۹ جدول (۱۹-۴). وضعیت همگن بودن مولفه شخصیت خلاق و نوآور
- ۱۴۰ جدول (۲۰-۴). نتایج آزمون توکی برای مولفه انعطاف پذیری در برابر دیگران
- ۱۴۱ جدول (۲۱-۴). وضعیت همگن بودن مولفه انعطاف پذیری در برابر دیگران
- ۱۴۲ جدول (۲۲-۴). متغیرهای وارد شده / حذف شده
- ۱۴۲ جدول (۲۳-۴). مقادیر R و آماره دوربین و اتسون
- ۱۴۴ جدول (۲۴-۴). نتایج تحلیل واریانس رگرسیون
- ۱۴۵ جدول (۲۵-۴). ضرایب رگرسیون

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۱۱۵	نمودار (۱-۴). وضعیت سن پاسخ دهندگان
۱۱۶	نمودار (۲-۴). وضعیت جنسیت پاسخ دهندگان
۱۱۷	نمودار (۳-۴). وضعیت سنوات خدمتی پاسخ دهندگان
۱۱۷	نمودار (۴-۴). وضعیت سطح تحصیلات پاسخ دهندگان
۱۱۸	نمودار (۵-۴). وضعیت شغلی پاسخ دهندگان
۱۴۳	نمودار (۶-۴). وضعیت توزیع نرمال بودن خطاها

فهرست شکلها

صفحه	عنوان
۱۴	شکل (۱-۱). مدل مفهومی پژوهش
۱۹	شکل (۲-۱). مدل فرآیندی پژوهش
۳۹	شکل (۱-۲). مدل رویکرد تبدیلی چرنیس
۴۰	شکل (۲-۲). مدل کاپنر از تنیدگی
۶۴	شکل (۳-۲). تقسیم بندی سازمان ها بر اساس میزان خلاقیت و توجه آنها به توسعه و تغییر
۶۹	شکل (۴-۲). مقایسه ابعاد و اجزاء یک پدیده با هم
۹۵	شکل (۵-۲). چارچوب نظری تحقیق
۱۵۴	شکل (۱-۵). مدل تحلیل نهایی

فصل اول:
کلیات تحقیق

مقدمه

یکی از عمده ترین مسائل شغلی که به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می شود پدیده فرسودگی شغلی است. تعاریف گوناگونی از فرسودگی شغلی شده است برای مثال، فرسودگی شغلی را می توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی تعریف کرد (ساعتچی، ۱۳۷۶). از طرفی، لازمه همگام و همساز شدن با تغییرات و تحولات محیطی، ایجاد بستر و محیطی مطلوب و مناسب برای بروز افکار تازه (خلاقیت) و نوآوری در سازمان ها می باشد، تا زمانی که فضا و فرهنگ مناسب در سازمان حکمفرما نباشد، انتظار ظهور خلاقیت، خیالی عبث و بیهوده است. بنابراین، در این تحقیق برآنیم تا به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و خلاقیت در شرکت ملی پخش فرآورده های نفتی شاهرود بپردازیم. بدین منظور در این فصل، ابتدا به بیان مسأله و اهمیت و ضرورت انجام تحقیق پرداخته می شود و در ادامه با طرح سوالات، فرضیات و اهداف تحقیق، به طراحی مدلی برای این تحقیق می پردازیم. در ادامه نیز روش انجام تحقیق و تعاریف مؤلفه های مدل تحقیقی را از دیدگاه نظری و عملیاتی بیان می کنیم.

۱-۱. بیان مسأله

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنیدگی را در انسان، محیط کار وی است که می تواند دیگر حیطه های زندگی او را تحت تأثیر قرار دهد. قسمت عمده ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می شود. یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه روانشناسان کار، روانشناسان بهره وری و روان شناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف داشته، نشانه ها، علل و آثار فرسودگی شغلی است.

به نظر می آید فرسودگی شغلی با فشارهای روانی ارتباط داشته باشد. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد. هرچه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد فشار روانی ایجاد می شود که باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. در واقع، فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید (فاربر^۱، ۱۹۸۳،

نقل از احمدی، ۱۳۸۱). فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می گردد که به وسیله کارکنان ارائه می گردد (ساعتچی، ۱۳۸۲).

صاحب نظران تعاریف متفاوتی از فرسودگی شغلی ارائه داده اند. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می دانند؛ در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان می کنند. وجه اشتراک تعاریف ارائه شده این است که تمامی متخصصان به نوعی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می دانند (فاربر، ۲۰۰۳). فرویدنبرگر^۲ (۱۹۷۵) به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می شود تعریف کرده است. وی این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی^۳ نامیده است (هالبرگ^۴، ۲۰۰۵) و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می داند که از شرایط موجود در محیط کار نشئت می گیرد (فاربر، ۲۰۰۳). باید توجه کرد، فرسودگی شغلی

¹ Farber

² Freadenberger

³ Syndrome of Physical and Emotional Exhaustion

⁴ Hallberg