

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه روان‌شناسی

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی روانشناسی صنعتی و سازمانی

بررسی رابطه‌ی استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران

بیمارستان های شهر اصفهان

استاد راهنما:

دکتر ابوالقاسم نوری

استاد مشاور:

دکتر حسین سماواتیان

پژوهشگر:

هادی امامی دارامرود

شهریور ماه ۱۳۸۹

کلیه حقوق مادی مرتب بر نتایج مطالعات، ابتکارات و نوآوری‌های
ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه اصفهان
است.



دانشگاه اصفهان
دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی
گروه روان شناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته روان شناسی صنعتی سازمانی
آقای هادی امامی دارامرود

تحت عنوان

بررسی رابطه استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران
بیمارستان های شهر اصفهان

در تاریخ ۱۳۸۹/۶/۲۸ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه عالی به تصویب نهایی رسید.

- | | | |
|----------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| دکتر ابوالقاسم نوری | با مرتبه‌ی علمی دانشیار امضاء | ۱- استاد راهنمای پایان نامه |
| دکتر حسین سماواتیان | با مرتبه‌ی علمی استادیار امضاء | ۲- استاد مشاور پایان نامه |
| دکتر احمد یارمحمدیان | با مرتبه‌ی علمی استادیار امضاء | ۳- استاد داور داخل گروه |
| دکتر سعید رجایی پور | با مرتبه‌ی علمی دانشیار امضاء | ۴- استاد داور خارج از گروه |

امضای مدیر گروه

بایاس ازاساید اقدروار ندم

دراواقام وری ودر ن ماوایان

قدم خانواده‌ی ان‌ما و م

و

قدم .بی تازان راکارا ای

چکیده

این پژوهش با هدف بررسی رابطه‌ی استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان‌های شهر اصفهان انجام شد. در این پژوهش ۱۹۵ نفر از ۸۷۹ پرستار بیمارستان‌های چمران و الزهراء اصفهان (۱۰۷ زن و ۸۸ مرد) به روش طبقه‌ای متناسب با حجم انتخاب و با استفاده از پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی مسلش، پرسشنامه‌ی استرس شغلی دیویس، رابینز و مک کی و پرسشنامه‌ی گرانباری شغلی اسپکتور و جکس مورد بررسی قرار گرفتند. روش مطالعه توصیفی از نوع رابطه‌ی ای بود که از آماره‌های استنباطی همبستگی و رگرسیون برای بررسی روابط بین متغیرها استفاده شد. در پژوهش حاضر به منظور ارزیابی پایایی، از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد. ضریب پایایی متغیرهای پژوهش به ترتیب: پرسشنامه استرس شغلی ۰/۹۵، گرانباری شغلی ۰/۸، پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۸۲۶/بدست آمد. پس از تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS(16) نتایج نشان داد: گرانباری شغلی به همراه استرس شغلی اما نه به تنهایی با فرسودگی شغلی رابطه دارد ($p < 0/01$). با توجه به یافته‌های پژوهش به ویژه در خصوص نقش استرس شغلی در بروز فرسودگی شغلی لازم است مدیران سازمان‌ها برنامه‌هایی را برای پیشگیری از استرس شغلی و به تبع آن جلوگیری از فرسودگی شغلی به اجرا در آورند.

کلیدواژه‌ها: فرسودگی شغلی، گرانباری شغلی، استرس شغلی، پرستاران.

فهرست مطالب

صفحه

عنوان

فصل اول: کلیات پژوهش

- ۱-۱ بیان مسئله ۱
- ۲-۱ اهمیت و ارزش پژوهش ۳
- ۳-۱ اهداف تحقیق ۳
- ۴-۱ فرضیات تحقیق ۳
- ۵-۱ تعاریف اصطلاحات و واژه ها ۴
- ۱-۵-۱ تعاریف نظری اصطلاحات و واژه ها ۴
- ۱-۵-۲ تعاریف عملیاتی اصطلاحات و واژه ها ۵

فصل دوم : پیشینه پژوهش

- ۲-۱ قسمت اول: مبانی نظری ۶
- ۲-۱-۱ فرسودگی شغلی ۶
- ۲-۱-۲ نشانه های فرسودگی شغلی ۸
- ۲-۱-۳ رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی ۹
- ۲-۱-۴ علل فرسودگی شغلی ۱۱
- ۲-۲ استرس شغلی ۱۳
- ۲-۳ تنیدگی ۱۴
- ۲-۴ نتایج پیامدهای استرس شغلی ۱۵
- ۲-۵ تفاوت‌های شخصیتی افراد در پاسخ به استرس شغلی ۱۵
- ۲-۶ انواع مدل های استرس ۱۶
- ۲-۷ پیش گیری و کاهش اثرات استرس شغلی ۱۹
- ۲-۸ گرانباری شغلی ۲۱
- ۲-۹ بازنگری تحقیقات مرتبط با موضوع تحقیق ۲۲
- خلاصه فصل ۳۹

فصل سوم: روش‌شناسی پژوهش

- ۳-۱ روش تحقیق ۴۰
- ۳-۲ جامعه آماری ۴۰
- ۳-۳ نمونه آماری ۴۱

صفحه	عنوان
۴۱	۳-۴ ابزار گردآوری اطلاعات
۴۱	۳-۵ پایایی پرسشنامه‌ها.....
۴۲	۳-۶ نحوه نمره‌گذاری
۴۲	۳-۷ متغیرهای مورد مطالعه
۴۲	۳-۷-۱ متغیرهای پژوهشی
۴۲	۳-۷-۲ متغیرهای مربوط به ویژگی‌های فردی
۴۲	۳-۸ روند اجرای پژوهش
۴۲	۳-۹ ابزار تجزیه و تحلیل
فصل چهارم: نتایج تجزیه و تحلیل پژوهش	
۴۳	۴-۱ بررسی ویژگی‌های گروه نمونه
۴۵	۴-۲ یافته‌های پژوهش.....
۴۵	۴-۲-۱ یافته‌های توصیفی
۴۶	۴-۲-۲ یافته‌های استنباطی
۴۸	۴-۲-۳ یافته‌های جانبی
۴۸	۴-۲-۴ تفاوت‌های جنسیتی در متغیرهای وابسته.....
فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری	
۵۱	۵-۱ خلاصه‌ی نتایج.....
۵۱	۵-۱-۱ یافته‌های توصیفی.....
۵۲	۵-۱-۲ یافته‌های استنباطی
۵۲	۵-۲ بحث و نتیجه‌گیری.....
۵۳	۵-۳ محدودیت‌های پژوهش
۵۴	۵-۴ ابتکارات و نوآوری‌های پژوهش
۵۴	۵-۵ پیشنهاد‌های پژوهشی
۵۴	۵-۶ پیشنهاد‌های پژوهشی کاربردی.....
۵۵	پیوست ۱.....
۵۹	پیوست ۲.....
۶۰	پیوست ۳.....
۶۱	پیوست ۴.....

صفحه

عنوان

۶۲.....منابع و مأخذ

فهرست جدول‌ها

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱: آماره‌های مربوط به سن اعضای گروه نمونه.....	۴۳
جدول ۴-۲: آماره‌های مربوط به سابقه کاری اعضای گروه نمونه.....	۴۴
جدول ۴-۳: فراوانی و درصد توزیع متغیر جنسیت در گروه نمونه.....	۴۴
جدول ۴-۴: فراوانی و درصد توزیع متغیر جنسیت در گروه نمونه.....	۴۴
جدول ۴-۵: فراوانی و درصد توزیع متغیر تحصیلات در گروه نمونه.....	۴۵
جدول ۴-۶: فراوانی و درصد توزیع متغیر گروه شغلی در گروه نمونه.....	۴۵
جدول ۴-۷: آماره‌های توصیفی متغیرهای پژوهش.....	۴۶
جدول ۴-۸: ماتریس همبستگی بین متغیرهای پژوهش.....	۴۶
جدول ۴-۹: تحلیل واریانس رگرسیون چندگانه همزمان برای پیش بینی فرسودگی شغلی پرستاران.....	۴۷
جدول ۴-۱۰: ضریب همبستگی چندگانه، مجذور ضریب همبستگی چندگانه بین استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی.....	۴۷
جدول ۴-۱۱: ضرایب رگرسیون استاندارد و غیر استاندارد برای پیش بینی فرسودگی شغلی.....	۴۸
جدول ۴-۱۲: نتایج t مستقل در مورد تفاوت‌های جنسیتی در متغیر استرس شغلی.....	۴۸
جدول ۴-۱۳: نتایج t مستقل در مورد تفاوت‌های جنسیتی در متغیر فرسودگی.....	۴۹
جدول ۴-۱۴: نتایج t مستقل در مورد تفاوت‌های جنسیتی در متغیر گرانباری شغلی.....	۴۹
جدول ۴-۱۵: همبستگی بین متغیرهای جمعیت شناختی با متغیرهای پژوهش.....	۴۹

فصل اول

کلیات پژوهش

در این فصل ابتدا به بیان مسئله‌ی پژوهشی پرداخته شده، سپس اهمیت و ارزش پژوهش، مطرح شده است. همچنین اهداف و فرضیات پژوهش ارائه شده و در انتها تعاریف نظری و عملیاتی اصطلاحات و واژه‌ها آمده است.

۱-۱ بیان مسئله

فرسودگی شغلی در جوامع امروزی شیوع زیادی پیدا کرده و تمامی شئون زندگی را در بر می‌گیرد از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل و بیماری‌های جسمی و روان تنی و از طرف دیگر موجب کاهش نیروی مولد کاری و ضربه به اقتصاد و تولید کشور می‌شود. این پدیده جامعه را در همه‌ی ابعاد با خطر مواجه می‌کند. عدم توجه به فشارهای شغلی و فرسودگی شغلی حاصل از آن منجر به کاهش کیفیت و کمیت عملکرد افراد می‌گردد. خصوصاً این مسأله در رابطه با پرستاران، بخشی از نیروی انسانی شاغل که در معرض فشارهای شغلی زیاد، مسئولیت سنگین کاری، بدون دریافت تقویت و ارزش مناسب با فعالیتشان هستند، بسیار چشمگیر و حائز اهمیت است. زیرا فرسودگی و نارضایتی پرستاران موجب می‌شود که این افراد نتوانند وظایف خود را در قبال بیماران و در جریان امور بهداشتی، مراقبتی و درمانی به خوبی ایفا نمایند در نتیجه کیفیت کارآیی مراکز بهداشتی درمانی به حداقل می‌رسد. البته خود حرفه پرستاری نیز بر اساس نوع وظیفه محوله و بخشی که افراد به ارائه خدمات می‌پردازند از سطح تنش و دشواری مختلفی برخوردار است. سندرم فرسودگی شغلی اساساً یک

اختلال روانی نیست. اما به آهستگی در طول زمان پیشرفت می‌کند و ممکن است به یک ناتوانی تبدیل گردد (گلاس، مک نایت والدیمارس دوتیر^۱؛ ۱۹۹۳: ۱۵۵-۱۴۷). موسسه ملی و بهداشت شغلی امریکا اعلام کرده است که از ۱۳۰ شغل مورد بررسی، پرستاران رتبه ۲۷ را در مراجعه به پزشک جهت مشکلات ناشی از عدم سلامت روانی دارند (رفیعی؛ ۱۳۷۳: ۵۳). از طرفی در جو رقابتی امروزه شرکت‌ها در پی کاهش اندازه سازمانها می‌باشند. این پدیده تحت عنوان کوچک‌سازی سازمانی معروف شده است. سازمانها به منظور داشتن کارکنان کم‌تر جهت انجام کارهای بیشتر اقدام به کوچک‌سازی می‌کنند. گرانباری شغلی عامل مهمی در ایجاد فشار روانی یا فشار در کارکنان می‌باشد (جانا^۲؛ ۲۰۰۴: ۵۳). در انگلستان برآورد شده است که ۴۰ میلیون روز کاری هر ساله به دلیل اختلالاتی که در اثر فشار روانی ایجاد می‌شود از دست می‌رود (دمیر، یولسوی^۳؛ ۲۰۰۳: ۲۷-۸۰۷) علاوه بر آن باعث غیبت پرستاران از محل کار، کاهش کیفیت مراقبت از بیمار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی روانی پرستار، عدم تمایل برای مراقبت از بیمار، تغییر شغل و ترک خدمت می‌شود (مک گراث^۴؛ ۲۰۰۳. دمیر، ۲۰۰۳. پاتریک^۵، ۱۹۹۶. کندریک^۶، ۲۰۰۳. ادلی^۷؛ ۲۰۰۲: ۶۵-۳۵۶). همچنین پی‌آمدهای فشار روانی در زندگی روزانه، اداری و شغلی عمدتاً به صورت ناکامی، اضطراب و کشمکش‌های درونی بروز می‌کند (لمن^۸؛ ۲۰۰۳: ۳۱-۳۲۴). بنابراین با توجه به اینکه پرستاران به عنوان بخشی از نیروی انسانی شاغل در بیمارستانها که تأمین سلامت افراد را بر عهده دارند، خود به دلیل مسائل و مشکلات شغلی و سازمانی در معرض فرسودگی شغلی قرار داشته و سلامت آنها به خطر می‌افتد. همچنین با توجه به آمارها در خصوص زیان‌های اقتصادی ناشی از، از دست رفتن ساعات کاری بر اثر پدیده‌ی فرسودگی شغلی و با توجه به اینکه پژوهشی در این زمینه در ایران انجام نشده بود، پژوهش حاضر رابطه‌ی استرس شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی را مورد کاوش قرار داد تا با شناسایی رابطه‌ی دقیق این متغیرها، توصیه‌های کاربردی مفیدی جهت بهبود وضعیت جسمانی و روانی پرستاران و در نتیجه ارائه‌ی خدمات مطلوب به مراجعه‌کنندگان به بیمارستانها ارائه نماید.

-
1. Glass, Mc knight & Valdimarsdottir
 2. Jana
 3. Demir&ulusoy
 4. McGrath
 5. Patrick
 6. Kendrick
 7. Adele

۲-۱ اهمیت و ارزش پژوهش

امروزه هر کس در هر مکان و موقعیتی که باشد درجاتی از فشارهای عصبی یا فشار را در محیط کار احساس می‌کند و این واقعیت امری معمولی و انکارناپذیر در سازمان‌های مدرن امروزی است (ویتمن؛ ۱۹۹۹: ۳۰-۳۲۱). زیان فرسودگی شغلی در آمریکا ۵۰ تا ۷۵ میلیون دلار در سال تخمین زده می‌شود (کندریک؛ ۲۰۰۰: ۵۱-۷۴۳). این سندرم با ایجاد تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مددجو هنگام مراقبت، به افت شدید کیفیت خدمات بهداشتی و درمانی می‌انجامد. ارائه خدمات مطلوب به مراجعه کنندگان به بخش‌های پرستاری نیازمند کارکنانی سالم و با انگیزه می‌باشد. شناخت هر چه بیش تر سندرم فرسودگی شغلی و بررسی ارتباط آن با عوامل مهم و تأثیرگذار چون گرانباری شغلی و فشارهای شغلی می‌تواند بسیار راهگشا باشد. (پیامی بوساری؛ ۱۳۸۶: ۵۱-۴۷).

پژوهش حاضر می‌تواند برخی از خلاءهای موجود در این زمینه را تا حدی رفع کند. از طرف دیگر نمونه آن در تحقیقات داخلی و خارجی نیز کمتر دیده شده است. در تحقیقات داخل و خارج کشور بیشتر به بررسی ارتباط فشارهای شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته شده است.

۳-۱ اهداف پژوهش

۱- تعیین میزان رابطه‌ی فشار شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های اصفهان

۲- تعیین میزان رابطه‌ی فشار شغلی و فرسودگی شغلی بیمارستان‌های اصفهان

۳- تعیین میزان رابطه‌ی گرانباری شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های اصفهان

۴-۱ فرضیات تحقیق

فرضیه اول: بین فشار شغلی و گرانباری شغلی با فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های اصفهان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین فشار شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های اصفهان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین گرانباری شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران بیمارستان‌های اصفهان رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

۵-۱ تعاریف اصطلاحات و واژه‌ها

۱-۵-۱ تعاریف نظری اصطلاحات و واژه‌ها

فرسودگی شغلی^۱

کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشار زاست و نشانگانی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداری منفی فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با افراد به هنگام انجام وظیفه می‌گردد. این نشانگان ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد (مسلش و جکسون؛ ۱۹۹۳: ۱۱۳-۹۹).

تحلیل عاطفی^۲

منظور از تحلیل عاطفی وجود احساساتی است که در آن شخص نیروی هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (مسلش و جکسون؛ ۱۹۹۳: ۱۱۳-۹۹).

عدم موفقیت فردی^۳

منظور از عدم موفقیت فردی این است که افراد از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند که در شغلشان پیشرفتی ندارند و کار و تلاشی که آنان انجام می‌دهند نتایج مثبت به همراه ندارد (مسلش و جکسون؛ ۱۹۹۳: ۱۱۳-۹۹).

مسخ شخصیت^۴

مسخ شخصیت عبارت است از پاسخ‌های غیر احساسی و خشن نسبت به مراجعان و همکاران. افراد مبتلا به این نشانگان در بعد نگرش منفی در پاسخ به دیگران احساسات منفی و نگرش‌های همراه با سرزنش نسبت به دیگران دارند (مسلش و جکسون؛ ۱۹۹۳: ۱۱۳-۹۹).

استرس

استرس عبارت است از پاسخ فیزیولوژیکی، روانی و رفتاری یک شخص جهت وفق یافتن و تعدیل فشارهای درونی و بیرونی (آقاجانی؛ ۱۳۷۸: ۱۴۶).

-
1. Job Burnout
 2. Emotional exhaustion
 3. Personal non-accomplishment
 4. Depersonalization

گرانباری شغلی^۱ (دو نوع است)

الف- گرانباری شغلی کیفی: فرد مهارت‌ها و توانایی‌های کمی جهت انجام شغل دارد.

ب- گرانباری شغلی کمی: فرد باید کارهای زیادی را در زمان کمی انجام دهد (جانا^۲؛ ۲۰۰۴: ۶۰).

۱-۵-۲ تعاریف عملیاتی اصطلاحات و واژه‌ها

فرسودگی شغلی

در این پژوهش فرسودگی شغلی به کمک نمراتی که شرکت کنندگان در این پژوهش در آزمون فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۹۳) در سه بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی به دست آورده اند، سنجیده شده است.

تحلیل عاطفی

در این پژوهش تحلیل عاطفی به کمک نمره‌ای که شرکت کنندگان از پاسخ به بعد تحلیل عاطفی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۹۳) کسب نموده اند، سنجیده شده است.

عدم موفقیت فردی

در این پژوهش عدم موفقیت فردی به کمک نمره‌ای که شرکت کنندگان از پاسخ به بعد عدم موفقیت فردی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۹۳) کسب نموده اند، سنجیده شده است.

مسخ شخصیت

در این پژوهش مسخ شخصیت به کمک نمره‌ای که شرکت کنندگان از پاسخ به بعد مسخ شخصیت پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و جکسون (۱۹۹۳) کسب نموده اند، سنجیده شده است.

استرس شغلی

در این پژوهش استرس شغلی به کمک نمره‌ای که شرکت کنندگان از پاسخ به پرسشنامه استرس شغلی دیویس، رابینز و مک کی (۱۹۹۱) کسب نموده اند، سنجیده شده است.

گرانباری شغلی

در این پژوهش گرانباری شغلی به کمک نمره‌ای که شرکت کنندگان از پاسخ به پرسشنامه‌ی گرانباری شغلی اسپکتور و جکس (۱۹۹۸) کسب نموده اند، سنجیده شده است.

1 . Workload
2 . Jana

فصل دوم

پیشینه پژوهش

در این فصل، که به پیشینه‌ی پژوهش اختصاص یافته است، پژوهشگر ابتدا در مبحث مبانی نظری به موضوع فرسودگی شغلی، استرس شغلی و گرانباری شغلی پرداخته، سپس در بازنگری پژوهش‌های پیشین به تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور پرداخته است. در پایان نیز خلاصه و جمع بندی اجمالی فصل ارائه گردیده است.

۲-۱ قسمت اول: مبانی نظری

۲-۱-۱ فرسودگی شغلی

تعریف فرسودگی شغلی

تعاریف گوناگونی از فرسودگی شغلی در کتب و مجلات مختلف ارائه شده است. استوارت و ساندين^۱ (۱۹۸۷) در مورد تعريف فرسودگی شغلی بیان می‌کنند فرسودگی شغلی اصطلاحی است که برای توصیف افرادی به کار می‌رود که در موقعیت شغلی، تا بدان نقطه از استرس رنج می‌برند که از حد تحمل آن‌ها بیرون بوده و دیگر عملکرد موثر و باروری ندارند. در این وضعیت ممکن است افراد بدبین شده و اگر نتوانند با منبع استرس مقابله داشته باشند فقط به انجام حرکات و اشارات مبادرت ورزند (استوارت و ساندين؛ ۱۹۸۷: ۲۶).

1. Stuart & Sundeen

کشتکاران (۱۳۷۶) فرسودگی شغلی را این گونه تعریف می‌کند، تحلیل رفتگی^۱ مجموعه‌ای از تحلیل عاطفی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی است که غالباً بین افرادی که به نوعی کار مردم را انجام می‌دهند، اتفاق می‌افتد. یک جنبه اساسی از تحلیل رفتگی، افزایش احساس تحلیل عاطفی است. جنبه دیگر فرسودگی شغلی گسترش احساسات منفی و گرایش بدبینانه در مورد ارباب رجوع است. چنین واکنشی منفی به ارباب رجوع به تجربه تحلیل عاطفی مربوط می‌گردد. این سنگدلی یا حتی ادراک ضد انسانی از دیگران موجب می‌گردد تا کارکنان توجه کافی به مسائل ارباب رجوع خود نمایند یا اینکه احساس کنند آن‌ها شایسته توجه نیستند. شیوع این گرایش منفی نسبت به ارباب رجوع بین حرف خدمات انسانی کاملاً مشخص گردیده است جنبه سوم تحلیل رفتگی تمایل به ارزیابی خود بطور منفی است. مخصوصاً با توجه به کار کارمند با ارباب رجوع، کارکنان در مورد خودشان احساس ناراحتی میکنند و از عملکرد شغلی خود ناراضی هستند (کشتکاران؛ ۱۷:۱۳۷۶).

وجه اشتراک بین تعاریف ذکر شده این است که هر دوی آن‌ها، فشار روانی زیاد، کاهش عزت نفس و تنزل سلامت جسمانی و روانی فرد را مورد تاکید قرار می‌دهند.

فرسودگی شغلی یک نشانگان روانشناختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که فرد ساعات زیادی را در تماس نزدیک با انسان‌های دیگر می‌گذارند (مسلش، شوفلی و مارک^۲؛ ۲۰۰۱: ۳۹۷) این افراد به تدریج احساس می‌کنند تحت فشار قرار دارند و منابع هیجانی آن‌ها نسبت به افرادی که در جایگاه دریافت خدمت قرار گرفته‌اند، تخلیه شده است، نسبت به آن‌ها بی تفاوت گشته و احساس منفی پیدا می‌کنند (اشمیتز، نیومن و اپرمن^۳؛ ۲۰۰۰: ۳۷ و ۹۵). از دیگر علائم این نشانگان، کاهش احساس لیاقت و افت عملکرد شخصی می‌باشد که ناشی از ارزیابی منفی از خود در رابطه با کارشان است. بر همین اساس، مسلش یک مفهوم سه بعدی از فرسودگی شغلی ارائه کرده است که شامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت فردی می‌باشد (مسلش و همکاران؛ ۱۹۹۳: ۴۱۲-۳۹۷).

1. Exhaustion
2. Schaufeli & Marek
3. Smhmitz, Neumann & Oppermann

۲-۱-۲ نشانه‌های فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی نشانه‌های جسمی و رفتاری گوناگونی را در مبتلایان آشکار می‌سازد، ساعتچی (۱۳۷۶) معتقد است: اولین مشکل قربانیان فرسودگی شغلی این است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنان برای کار کردن کم است و بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند علاوه بر آن این افراد از نشانه‌های مرضی فیزیولوژیکی بسیار مثل بی‌نظمی ضربان قلب، افزایش فشارخون، کاهش عملکرد کلیوی، فراموشی، ضعف و یا حتی سکت قلبی رنج می‌برند. اثرات فرسودگی بر جسم شامل خستگی، کاهش یا افزایش وزن، بی‌اشتهایی، سردرد و بی‌خوابی می‌باشد. دومین مشکل افراد مبتلا به خستگی از کار آن است که گرفتار تحلیل عاطفی هستند: یعنی دارای افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به دام افتادن در کار و شغل خود. سومین مشکل افراد آن است که به فرسودگی نگرشی مبتلا می‌شوند. این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند، این تمایل در آنان ایجاد می‌شود که با دیگران مانند یک شی رفتار کنند تا به عنوان یک انسان، و در ضمن نسبت به آنان نگرش منفی پیدا می‌کنند این عوامل به طور کلی موجب بروز رفتارهایی چون غیبت‌های مکرر، سستی، کاهش دقت در انجام وظایف شغلی و انتقال فشارهای محل کار به منزل می‌شود (ساعتچی؛ ۱۳۷۶: ۳۴۵-۳۴۴).

در رابطه با ویژگی‌های افراد مبتلا به فرسودگی شغلی، خلیفه سلطانی (۱۳۷۷) بیان می‌کند: از ویژگی‌های افراد مبتلا به نشانگان فرسودگی شغلی، جمود یا عدم انعطاف پذیری است. شخص مبتلا نسبت به هر نوع اطلاعات یادده‌های جدید مقاوم می‌شود و تفکرش نیز غیرقابل انعطاف می‌شود. عدم انعطاف او نه تنها در رفتارهای خطر کردن^۱ آشکار می‌شود، بلکه در مقابل هر نوع تغییر و برنامه و طرح جدید نیز صورت می‌گیرد (خلیفه سلطانی؛ ۱۳۷۷: ۵۰). لطفی جبلی (۱۳۸۵) نشانه‌های فرسودگی شغلی را شامل موارد زیر می‌داند:

شاخص‌های رفتاری: انجام ندادن وظایف، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی و افزایش مشکلات. شاخص‌های روان-تنی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها و بی‌نظمی در عادات ماهانه، تغییر در عادات مربوط به خوابیدن، ابتلا به اختلال گوارش و سرماخوردگی. شاخص‌های عاطفی: بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تائید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی، ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران. شاخص‌های نگرشی: بدبینی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت محل کار خود، گله مند شدن از دیگران، بدگمانی نسبت به درستی و نیکویی انسان و شاخص‌های سازمانی: کاهش

رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف کنندگان خدمات سازمانی، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش خلافکاری، دزدی، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار می‌دانند (لطفی جبلی؛ ۱۳۸۵: ۲۱).

۲-۱-۳ رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی

رویکرد بالینی^۱: مفهوم فرسودگی شغلی بیش از آن که به صورت نظری بیان شود به شکل تجربی مطرح شده است. فرویدن برگر^۲ (۱۹۷۴) رویکرد سبب شناسی، علایم روند، سیربالینی و درمانی نشانگان فرسودگی را برای اولین بار در دهه ۱۹۷۰ تشریح کرده است. به زعم وی گروه‌های زیر بیشتر احتمال فرسودگی شغلی را دارند:

کارکنان فداکار و متعهد به سازمان (افرادی هستند که همواره درصدد کمک به دیگران هستند و با فشار مضاعف روبرو هستند. از یک طرف نیرویی از درون آنان را برای عملکرد بهتر تحریک می‌کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می‌دهند)، افرادی که سازمان را جایگزینی برای زندگی اجتماعی می‌دانند (این گروه از کارکنان افرادی هستند که زندگی بیرون از اداره برای آن‌ها رضایت بخش نیست و تعهد بیش از حد به کار دارند و مدت طولانی در سازمان کار می‌کنند)، افراد سلطه‌گر (این گروه از افراد نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند و بر این باور هستند که هیچ شخصیتی نمی‌تواند کارها را به خوبی آنان انجام دهد به همین دلیل سعی می‌کنند دیگران را از آموزش‌های لازم برای انجام کار عقب نگهدارند. از آنجایی که افراد سلطه‌گر در تمام امور سازمان اعمال کنترل و دخالت می‌کنند به تدریج دچار فرسودگی شغلی می‌شوند)، مدیران (این مدیران هنگامی که کار در موسسه را شروع می‌کنند از چنان نیرویی برخوردارند که می‌توانند سازمان را فعال نگاه داشته و تمام امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش گیرند. کار بیش از حد مدیران منجر به خستگی جسمی و روانی آنان می‌گردد که این اولین گام رسیدن به فرسودگی است (فرویدن برگر؛ ۱۹۷۴: ۴۴-۴۳).

رویکرد روان شناختی - اجتماعی^۳: مسلش (۱۹۸۱) یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی اتخاذ نمود و تلاش کرد شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند را روشن کند. به اعتقاد وی فرسودگی شغلی یک ساختار سه بعدی است: بعد اول تحلیل عاطفی که به از دست رفتن انرژی‌های عاطفی شخص مربوط است انگیزش بالای فرد در اثر فرسودگی از بین می‌رود و انجام کار برای فرد خسته کننده می‌شود. بعد دوم مسخ

1. Clinical approach

2. Freudenberg

3. Physico-social Approach