



دانشگاه فردوسی مشهد

دانشکده علوم اداری و اقتصادی

گروه مدیریت

### عنوان پایان نامه :

مقایسه میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب  
ویژگی های جمعیت شناختی

نگارش :

زهرا حسین زاده

ارائه شده جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

در رشته مدیریت گرایش مدیریت اجرایی

استاد راهنما :

دکتر زهرا ناجی عظیمی

استاد مشاور :

دکتر سعید مرتضوی

اردیبهشت ۱۳۹۲

## قدردانی:

- به رسم قدردانی وظیفه خود می دانم که از تمامی اساتید محترم گروه مدیریت دانشگاه فردوسی تشکر کنم.
- بدین وسیله از زحمات استاد راهنما سرکار خانم دکتر زهرا ناجی عظیمی که در انجام این پژوهش با ارائه رهنمودهای روشنفکرانه، عالمانه و دلسوزانه خود مشوق راهم بوده اند صمیمانه تشکر و قدردانی می نمایم.
- از مساعدت ها و تلاشهای بی دریغ استاد مشاور جناب دکتر سعید مرتضوی که در جهت ارائه هر چه بهتر این اثر ارائه نمودند تشکر و قدردانی می کنم.
- همچنین از تمامی مسئولین و کارکنان بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) که در اجرای این پژوهش همکاری نمودند تشکر می کنم.

## اهدا:

- تقدیم به همه آنانی که به من آموختند.
- تقدیم به خانواده عزیز و بزرگوایم به پاس سالها صبر و محبت بی دریغشان که دلسوزانه آنچه در توان داشتند در راه موفقیت من ارزانی نمودند
- و تقدیم به همسرم.

## چکیده:

یکی از پیامدها و نتایج استرس شغلی، فرسودگی شغلی است که تأثیرات مخربی بر روح و روان کارکنان می‌گذارد. از طرفی اگر فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان و کادر درمانی اتفاق بیافتد، نتایج نامطلوب آن بر مراقبت از بیمار، رضایت آنان از پروسه درمان و نیز هزینه‌ها تأثیرگذار است. هدف از پژوهش حاضر، مقایسه میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام‌البنین (س) بر حسب ویژگی‌های جمعیت‌شناختی است. در این پژوهش از پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مازلاک که توسط یک نمونه ۱۲۰ نفری تکمیل شده، استفاده شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد میانگین فرسودگی شغلی در بعد تحلیل عاطفی برابر ۱۵.۹۴، در بعد مسخ شخصیت ۳۰.۳۰ و در بعد کاهش موفقیت شغلی ۲۹.۹۵ می‌باشد که در بعد کاهش موفقیت شغلی فرسودگی زیاد و در ابعاد دیگر فرسودگی خفیفی را نشان می‌دهد. همچنین با بکارگیری آزمونهای آماری مانند آزمون t، آزمون علامت، تحلیل واریانس، آزمون توکی و آزمون فریدمن نتایج نشان می‌دهد که: ۱- اختلاف معناداری بین طبقات مختلف سنی، تحصیلی، وضعیت تاهل و سابقه کاری از نظر فرسودگی شغلی در بعد تحلیل عاطفی وجود دارد. ۲- فرسودگی شغلی در بعد کاهش موفقیت شغلی بین طبقات با سطوح درآمدی مختلف متفاوت است. ۳- طبقات شغلی مختلف از نظر فرسودگی شغلی در بعد مسخ شخصیت و همچنین در بعد کاهش موفقیت شغلی با هم متفاوت اند. ۴- اختلافی بین فرسودگی شغلی در افراد با وضعیت استخدام رسمی و قراردادی وجود ندارد. همچنین نتیجه آزمون فریدمن نیز نشان می‌دهد که کاهش موفقیت شغلی نقش مؤثری در میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام‌البنین (س) داشته است.

**کلید واژه‌ها:** تحلیل عاطفی، فرسودگی شغلی، کاهش موفقیت شغلی، مسخ شخصیت، ویژگیهای

جمعیت‌شناختی

## فهرست مطالب:

| صفحه    | عنوان   |
|---------|---|
| ۱.....  | فصل اول: کلیات پژوهش                                    |
| ۲.....  | ۱-۱- مقدمه  |
| ۳.....  | ۱-۲- بیان مساله و تبیین موضوع                           |
| ۴.....  | ۱-۳- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق                          |
| ۵.....  | ۱-۴- اهداف تحقیق  |
| ۷.....  | ۱-۵- سوالات تحقیق                                       |
| ۸.....  | ۱-۶- فرضیه های تحقیق                                    |
| ۸.....  | ۱-۷- تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها                      |
| ۱۱..... | فصل دوم: مبانی نظری                                     |
| ۱۳..... | ۲-۱- تعریف فرسودگی شغلی                                 |
| ۱۴..... | ۲-۲- ابعاد فرسودگی شغلی                                 |
| ۱۴..... | ۲-۲-۱- تحلیل (خستگی) عاطفی                              |
| ۱۴..... | ۲-۲-۲- مسخ شخصیت  |
| ۱۵..... | ۲-۳- کاهش موفقیت شغلی، احساس ناکارآمدی یا عدم موثر بودن |
| ۱۵..... | ۲-۳- عوامل پیدایش فرسودگی شغلی                          |

- ۲-۴- جایگاه و اهمیت فرسودگی شغلی در سازمان..... ۱۷
- ۲-۵- شاخص‌ها و نشانه‌های فرسودگی شغلی..... ۱۷
- ۲-۶- ویژگی‌های افرادی که مستعد فرسودگی هستند ..... ۱۸
- ۲-۷- رابطه فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی..... ۱۸
- ۲-۸- رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی‌های محیط‌های کاری..... ۱۹
- ۲-۹- رویکردهای مختلف در زمینه فرسودگی شغلی..... ۱۹
- ۲-۹-۱- رویکرد کپنر..... ۲۰
- ۲-۹-۲- رویکرد تعاملی چرنیس..... ۲۰
- ۲-۹-۳- رویکرد روانشناختی - اجتماعی..... ۲۰
- ۲-۹-۴- رویکرد بالینی..... ۲۰
- ۲-۱۰- مراحل فرسودگی شغلی ..... ۲۱
- ۲-۱۱- پیامدهای فرسودگی شغلی..... ۲۲
- ۲-۱۲- راههای بهبود فرسودگی شغلی..... ۲۲
- ۲-۱۳- نقش مدیران در پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان..... ۲۳
- ۲-۱۴- راههای پیشگیری..... ۲۴
- ۲-۱۵- درمان فرسودگی شغلی..... ۲۵
- ۲-۱۶- پیشینه تحقیق (مرور مطالعات گذشته مرتبط با موضوع)..... ۲۶

|    |   |
|----|---|
| ۲۶ | ۱-۱۶-۲- مطالعات داخلی.....                              |
| ۳۷ | ۲-۱۶-۲- مطالعات خارجی.....                              |
| ۴۲ | ۳-۱۶-۲- جمع بندی مطالعات پیشین.....                     |
| ۴۴ | <b>فصل سوم: روش شناسی.....</b>                          |
| ۴۵ | ۱-۳- روش شناسی.....                                     |
| ۴۵ | ۲-۳- جامعه آماری.....                                   |
| ۴۶ | ۳-۳- روش نمونه گیری و حجم نمونه.....                    |
| ۴۷ | ۴-۳- متغیرهای تحقیق.....                                |
| ۴۷ | ۵-۳- ابزار گردآوری داده ها.....                         |
| ۴۸ | ۶-۳- بررسی روایی و پایایی ابزار سنجش.....               |
| ۴۸ | ۱-۶-۳- روایی آزمون.....                                 |
| ۴۹ | ۲-۶-۳- پایایی آزمون.....                                |
| ۴۹ | ۸- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....                       |
| ۵۱ | <b>فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها.....</b>            |
| ۵۲ | ۱-۴- بخش اول: تجزیه و تحلیل های توصیفی.....             |
| ۵۲ | ۱-۱-۴- توصیف آماری ویژگیهای جمعیت شناختی پاسخگویان..... |
| ۵۲ | سن پاسخگویان.....                                       |
| ۵۳ | میزان تحصیلات.....                                      |

|       |  |    |
|-------|--|----|
| ..... | سابقه کار  | ۵۴ |
| ..... | میزان درآمد پاسخگویان                                  | ۵۵ |
| ..... | وضعیت تأهل   | ۵۶ |
| ..... | وضعیت استخدام  | ۵۷ |
| ..... | نوع شغل پاسخگویان                                      | ۵۷ |
| ..... | ۴-۱-۲- توصیف آماری پاسخگویی به هریک از سوالات پرسشنامه | ۵۸ |
| ..... | ۴-۱-۳- توصیف آماری متغیرهای مدل تحقیق                  | ۶۰ |
| ..... | ۴-۲- بخش دوم: تجزیه و تحلیل های استنباطی               | ۶۵ |
| ..... | ۴-۲-۱- فرضیات تحقیق                                    | ۶۵ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات چهارگانه سنی          | ۷۲ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات پنج گانه سطح تحصیلات  | ۷۴ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات پنج گانه سابقه کاری   | ۷۷ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات پنج گانه درآمدی       | ۷۹ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقه متأهل و مجرد           | ۸۲ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات استخدامی              | ۸۳ |
| ..... | میزان فرسودگی شغلی در میان طبقات شش گانه شغلی          | ۸۵ |
| ..... | ۴-۳- رتبه بندی مؤلفه ها و شاخصهای فرسودگی شغلی         | ۸۹ |
| ..... | <b>فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری</b>                      | ۹۱ |



۹۳.....۱-۵- بحث و نتیجه گیری در راستای فرضیه ها

۹۶.....۲-۵- پیشنهادات

۹۹.....۳-۵- پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی

۹۹.....۴-۵- محدودیتهای تحقیق

۱۰۰.....منابع

۱۰۰.....۱- منابع فارسی

۱۰۵.....۲- منابع لاتین

۱۰۸.....پیوست (۱): پرسشنامه

## فهرست جداول و نمودارها

۵۲.....جدول (۱-۴): شاخص های آماری مربوط به سن پاسخگویان

۵۳.....نمودار (۱-۴): میانگین فراوانی سنی پاسخگویان

۵۳.....جدول (۲-۴): توزیع فراوانی و درصد پاسخگویان به تفکیک سطح تحصیلات

۵۴.....نمودار (۲-۴): سطح تحصیلات پاسخگویان

۵۵.....جدول (۳-۴): شاخص های آماری مربوط به سابقه کار پاسخگویان

۵۵.....نمودار (۳-۴): توزیع آماری سابقه کار پاسخگویان

۵۵.....جدول (۴-۴): شاخص های آماری مربوط به میزان درآمد پاسخگویان

۵۶.....نمودار (۴-۴): توزیع آماری میزان درآمد پاسخگویان

۵۷.....نمودار (۵-۴): وضعیت تاهل پاسخگویان

- نمودار(۶-۴): وضعیت استخدام پاسخگویان..... ۵۷
- جدول (۵-۴): شاخص های آماری مربوط به نوع مشاغل پاسخگویان..... ۵۷
- نمودار (۷-۴): توزیع آماری نوع مشاغل پاسخگویان..... ۵۸
- جدول (۶-۴): شاخص های آماری مربوط به سوالات پرسشنامه..... ۵۸
- جدول (۷-۴): شاخص های آماری مربوط به متغیرهای تحقیق..... ۶۰
- نمودار(۸-۴): میانگین پاسخ ها به هریک از متغیرهای مدل تحقیق..... ۶۰
- جدول (۸-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک طبقات سنی..... ۶۱
- جدول (۹-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک سطح تحصیلات..... ۶۱
- جدول (۱۰-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک سابقه کار..... ۶۲
- جدول (۱۱-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک میزان درآمد..... ۶۳
- جدول (۱۲-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک وضعیت تاهل..... ۶۳
- جدول (۱۳-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک وضعیت استخدام..... ۶۴
- جدول (۱۴-۴):میزان فرسودگی شغلی به تفکیک طبقات شغلی..... ۶۴
- جدول(۱۵-۴): نتایج آزمون کو لموگروف اسمیرونف در مورد متغیرهای تحقیق ..... ۶۵
- جدول(۱۶-۴):نتیجه آزمون علامت و آماره آن در مورد فرضیه اول تحقیق..... ۶۶
- جدول(۱۷-۴): نتیجه آزمون علامت و آماره آن در مورد فرضیه دوم تحقیق..... ۶۷
- جدول(۱۸-۴): نتیجه آزمون  $t$  و آماره آن در مورد فرضیه سوم تحقیق..... ۶۷
- جدول(۱۹-۴): نتایج آزمون کولموگروف اسمیرونف(K-S) در مورد متغیرهای مدل تحقیق به تفکیک متغیرهای جمعیت شناختی..... ۶۸

- جدول (۴-۲۰): نتایج آزمون تحلیل واریانس میانگین های طبقات چهارگانه سنی.....۷۲
- جدول (۴-۲۱): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو تحلیل عاطفی طبقات مختلف سنی.....۷۳
- جدول (۴-۲۲): نتایج آزمون تحلیل واریانس میانگین های طبقات پنج گانه سطح تحصیلات.....۷۵
- جدول (۴-۲۳): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو تحلیل عاطفی طبقات مختلف تحصیلی.....۷۵
- جدول (۴-۲۴): نتایج آزمون تحلیل واریانس میانگین های طبقات پنج گانه سابقه کار.....۷۷
- جدول (۴-۲۵): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو تحلیل عاطفی طبقات مختلف سابقه کاری.....۷۸
- جدول (۴-۲۶): نتایج آزمون تحلیل واریانس میانگین های طبقات پنج گانه درآمدی.....۸۰
- جدول (۴-۲۷): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو کاهش موفقیت شغلی طبقات مختلف درآمدی.....۸۱
- جدول (۴-۲۸): نتایج آزمون لوین و  $t$  نمونه های مستقل جهت مقایسه دو گروه.....۸۲
- جدول (۴-۲۹): نتایج آزمون لوین و  $t$  نمونه های مستقل جهت مقایسه دو گروه.....۸۴
- جدول (۴-۳۰): نتایج آزمون تحلیل واریانس میانگین های طبقات شش گانه شغلی.....۸۵
- جدول (۴-۳۱): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو مسخ شخصیت طبقات مختلف شغلی.....۸۶
- جدول (۴-۳۲): نتایج آزمون توکی با هدف مقایسه دو به دو کاهش موفقیت شغلی طبقات مختلف شغلی.....۸۸
- جدول (۴-۳۳): نتایج آزمون فریدمن و رتبه بندی مؤلفه ها و شاخصهای فرسودگی شغلی.....۸۹

## فصل اول

# کلیات پژوهش

ارتقای بهداشت روانی محیط کار به عنوان یکی از مهمترین ابعاد توسعه و بهسازی منابع انسانی بوده و در چند دهه اخیر توجه سازمان ها به نیروهای سالم جسمی و فکری در موسسات اقتصادی، خدماتی، آموزشی و صنعتی در بالا بردن سطح بهره وری تاثیر بسزایی داشته است (غفوریان، ۱۳۷۷). در زندگی همه افرادی که دارای شغلی هستند استرس وجود دارد و به گونه های مختلف بر آنها فشار روانی وارد می کند. تحولات شغلی مانند تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیعات شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی و تشویش و اضطراب می نماید (استیفن، ۱۳۷۴).

کار در زندگی هر فردی بخش مهمی از حیات وی به شمار می آید که توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. صرف نظر از کسب درآمد کار کردن تعدادی از نیازهای اساسی آدمی مانند تمرین روانی و جسمی، پیوندهای اجتماعی، احساس ارزشمندی، اعتماد به نفس و احساس کفایت یا صلاحیت را برآورده می سازد. با این همه کار منبع عمده فشارهای روانی نیز می باشد (دهشیری، ۱۳۸۳). اگر چه استرس شغلی در تمام مشاغل وجود دارد ولی در حرفه هایی که با سلامتی انسان ها سر و کار دارند این موضوع اهمیت و فراوانی بیشتری پیدا می کند. کادر درمانی بیمارستانها به دلیل ماهیت حرفه ای حساسی که دارند بطور مداوم در معرض استرس قرار دارند (ضیغمی و اصغرزاده، ۱۳۹۰).

طولانی شدن فشارهای روانی ممکن است موجب کاهش رضایتمندی 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. فرسودگی شغلی حالتی است که در یک فرد شاغل به وجود می آید و پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می کند و این فشار، دایمی و مکرر بوده و در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می گردد. در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می دهد (مومنی و همکاران، ۱۳۸۸).

بنابراین در این تحقیق به بررسی وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) بر حسب ویژگیهای جمعیت شناختی پرداخته می شود. برای انجام تحقیق از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک استفاده می کنیم. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، اطلاعات بدست آمده را جهت

آزمون فرضیات تحقیق مورد تجزیه و تحلیل قرار می دهیم که در این راستا از آمار توصیفی و استنباطی تواما استفاده می شود.

## ۱-۲- بیان مساله و تبیین موضوع:

از ویژگیهای یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد تاکید قرار گرفته است. در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمانهای تولیدی منحصر به تولید هرچه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمانهای چنین جوامعی می دانند که تولید بیشتر، نتیجه و محصول مدیریت اثربخش است که این مهم نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی شود. پس اگر این اعتقاد را مطرح می سازیم که یکی از وظایف هر مدیر لایق، دورنگر و کاردان، تامین بهداشت روانی کارکنان در سازمان می باشد، سخنی دور از انتظار نگفته ایم. شایسته است که مدیران سازمانها به این وظیفه، با احساس مسئولیت و تعمق بیشتری توجه کرده و علاقه خود را نسبت به فراگیری مفاهیم اولیه آن و کاربرد اصول و مفاهیم بهداشت روانی در محیط کار، نشان دهند (امیری وهمکاران، ۱۳۹۰). بهداشت روانی در محیط کار، به معنای پیشگیری از بروز پریشانی های روانی و اختلالات رفتاری در کارکنان (به دلیل عوامل بیماری زا در محیط کار) و سالم سازی محیط و فضای روانی کار است. یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از رمق افتادن، از پافتادگی، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً فرسودگی شغلی گفته می شود (ساعتچی، ۱۳۸۰).

نتایج برخی از پژوهش ها نشان می دهد، بین استرس و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. فشارهای روانی وقتی رخ میدهد که بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن ها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آن ها را نداشته باشد فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی بیشتری در وی می شود (فاربر، ۱۹۸۳).

از آنجا که فرسودگی شغلی در پرسنل درمانی از جمله پرستاران باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه های بهداشتی و جابجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی و در برخی موارد مصرف

مواد (فلتون، ۱۹۹۸)، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به بیماران و بدنبال آن نارضایتی از خدمات پزشکی می شود و از همه مهم تر مراجعین اصلی پرستاران یعنی مددجویان و بیماران تحت تأثیر قرار می گیرند، بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و ارتقاء سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی دارد (شرمان، ۲۰۰۴). با توجه به اهمیت ارتقاء سلامت روان پرستاران و نقش فرسودگی شغلی بر کیفیت خدمات پرستاری، تحقیق حاضر با هدف بررسی وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) صورت می پذیرد. افزون بر این تفاوت در میزان فرسودگی شغلی بر حسب متغیرهای جمعیت شناختی نیز مورد بررسی قرار می گیرد.

### ۱-۳- ضرورت و اهمیت انجام تحقیق:

در دهه های اخیر توجه به استرس های شغلی و مطالعه بر روی این مقوله گسترش زیادی یافته است. زیرا همه افراد درجاتی از فشار روانی یا استرس را در محیط کار احساس می کنند و این واقعیت، امری ملموس و انکارناپذیر در سازمان های مدرن امروزی است. یکی از نتایج استرس های طولانی مدت در محیط کار، فرسودگی شغلی است (راسل و همکاران، ۱۹۸۷). در دوران ما فرسودگی شغلی در محل کار رو به گسترش است. البته فرسودگی شغلی زمانی بیشتر پدیدار می شود که بین ماهیت شغل و ماهیت شخصی که در آن شغل مشغول به کار است، ناهمخوانی ایجاد شود (مازلاک و لیتیر، ۱۳۸۷).

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره وری او نیز رابطه دارد؛ از این رو 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 بهره وری نیروی انسانی کمک کند (امیری و همکاران، ۱۳۸۹). در گذشته صاحب نظران تصور می کردند عارضه فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگران اجتماعی، مشاوران و مأموران پلیس رایج است. اما امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود و شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند، می تواند تهدید بزرگی به شمار آید. به طوری که به تازگی مشاغل دیگری مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده اند (شیروم و همکاران، ۲۰۰۴). همچنین برخی صاحب نظران معتقدند فرسودگی شغلی

بدون در نظر گرفتن نوع شغل در میان افرادی که با مردم کار میکنند به میزان متفاوتی اتفاق می افتد (هاکانن و همکاران، ۲۰۰۶). بنابراین می توان گفت فرسودگی شغلی مشکلی بالقوه در تمام مشاغل به ویژه مشاغل خدماتی به شمار می آید. کارکنان بیمارستانها، از جمله افرادی هستند که به طور مستقیم و در عین حال نزدیک با تمامی اقشار یک اجتماع در ارتباطند و از منظری دیگر مشکلات مردم را لمس می کنند. این ارتباط تنگاتنگ، مسئولیت بزرگ آنها را در قبال سلامت و زندگی انسانها دو چندان می کند(بارت و یاتیز، ۲۰۰۲). بنابراین این افراد بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند.

از طرفی دیگر فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه های بسیاری بر سازمانها و کارکنان تحمیل می کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبتها و مرخصی های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، تحت تاثیر قرارگرفتن سلامت روانی فرد، کاهش کیفیت خدمت ارائه شده به ارباب رجوع، رکود و تاخیر در سلسله کارهای تخصصی و اداری (خالقی و همکاران، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستانی از جنبه های مختلف دارای اهمیت است و می تواند سلامت روانی افراد و خصوصا گروهی که ارائه دهنده خدمات مراقبتی و درمانی به بیماران هستند را کاهش دهد و موجب نارضایتی بیماران و خانواده های آنها از خدمات پزشکی شود. بنابراین شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی، می تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقا سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات تشخیصی و درمانی مؤثر باشد(شیمومیتسو و همکاران، ۲۰۰۳). ضرورت این مطالعه با توجه به حساسیت و اهمیت وظایف شغلی و حساسیت ارتباط کادر درمانی با بیماران و همراهیان قابل بحث است. کسانی که با بیماران تعامل دارند باید افرادی باشند که خود از مشکلات مختلف روانی عاری هستند. بنابراین توجه مدیریت بیمارستان ها به موضوع فرسودگی شغلی سبب ارتقای سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش هزینه های ناشی از غیبت، بازنشستگی پیش از موعد و ترک شغل می شود.

#### ۱-۴-اهداف تحقیق:

اهداف این پژوهش به شرح زیر است:

۱- تعیین وضعیت موجود سطح فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س).



۲- تعیین وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) در بعد تحلیل عاطفی.

۳-تعیین وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) در بعد مسخ شخصیت.

۴-تعیین وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) در بعد کاهش موفقیت شغلی.

۵-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب طبقات مختلف سنی.

۶-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب مدرک تحصیلی.

۷-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب درآمد ماهیانه.

۸-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب وضعیت تاهل.

۹-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب نوع شغل.

۱۰-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب سابقه کار.

۱۱-تعیین وجود تفاوت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) با یکدیگر برحسب نوع استخدام.

## ۱-۵-سوالات تحقیق:

این پژوهش دارای سوالاتی به شرح زیر است:

۱- وضعیت موجود سطح فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در چه حدی است؟

۲- وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد تحلیل عاطفی در چه حدی است؟

۳- وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد مسخ شخصیت در چه حدی است؟

۴- وضعیت فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد کاهش موفقیت شغلی در چه حدی است؟

۵- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب طبقات مختلف سنی در چه حدی است؟

۶- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب مدرک تحصیلی در چه حدی است؟

۷- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب درآمد ماهیانه در چه حدی است؟

۸- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب وضعیت تاهل در چه حدی است؟

۹- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب نوع شغل در چه حدی است؟

۱۰- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب سابقه کار در چه حدی است؟

۱۱- تفاوت بین فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) برحسب نوع استخدام در چه حدی است؟

### ۱-۶- فرضیه های تحقیق:

۱- میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد تحلیل عاطفی از متوسط کمتر است.

۲- میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد مسخ شخصیت از متوسط کمتر است.

۳- میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در بعد کاهش موفقیت شغلی از متوسط بیشتر است.

۴- بین میزان فرسودگی شغلی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین (س) در طبقات مختلف ویژگیهای جمعیت شناختی تفاوت معناداری وجود دارد.

### ۱-۷- تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها:

• **فرسودگی شغلی:** فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روانی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت فرد با مردم و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرساست، در وی ایجاد می شود (فاریب، ۱۹۸۳). از نظر مازلاک فرسودگی شغلی سندرمی است که پاسخ به فشارهای روانی ایجاد شده شامل سه جزء خستگی یا تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت شغلی است (امیری و همکاران، ۱۳۸۹). در این پژوهش منظور از فرسودگی شغلی حالتی از فقدان انرژی و نشاط در فرد است. به طور کلی فرد دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت آمیزی نسبت

به انجام رفتار شغلی دارد. همچنین احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود، محدود شدن فعالیتهای اجتماعی، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، پرخاشگری و... از جمله مصادیق رفتاری فرسودگی شغلی است.

- **تحلیل عاطفی:** حالتی در فرد ایجاد می شود که احساس می کند تحت فشار روانی است و تمام منابع هیجانی اش را از دست داده است. فرد نسبت به کار بی تفاوت می شود و کار انگیزه کافی در او ایجاد نمی کند (خالقی و همکاران، ۱۳۹۰). منظور از تحلیل عاطفی در این پژوهش میزان تحلیل عاطفی کادر درمانی بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) بر اساس پرسشنامه مازلاک است که ۹ سوال از پرسشنامه را به خود اختصاص می دهد. مولفه های پرسیده شده در این ۹ سوال در مورد احساس خستگی و پوچی، سختی کار، فرسودگی روحی و فشارهای روانی مرتبط با کار است.

- **مسخ شخصیت :** حالتی در فرد ایجاد می شود که به علت نادیده گرفتن توانایی های فرد در ارائه ی خدمات، باعث ایجاد فاصله میان فرد و گیرنده های این خدمات می گردد. فرد کم کم نسبت به کارش حالتی سرد پیدا می کند و از آن فاصله می گیرد(امیری و همکاران، ۱۳۸۹). منظور از مسخ شخصیت در این پژوهش میزان بی توجهی کادر درمانی به مراجعین در بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) بر اساس پرسشنامه مازلاک است. که ۵ سوال از پرسشنامه را به خود اختصاص می دهد. مولفه های پرسیده شده در این ۵ سوال در مورد پاسخ منفی و بی تفاوتی نسبت به مراجعین و نحوه رفتار با مردمی که سروکار دارند می باشد.

- **کاهش موفقیت شغلی:** کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود درخصوص انجام کار به شمار می رود (خالقی و همکاران، ۱۳۹۰). منظور از کاهش موفقیت شغلی در این پژوهش میزان ارزیابی منفی کادر درمانی از خود در بیمارستان تخصصی زنان ام البنین(س) بر اساس پرسشنامه مازلاک است. که ۸ سوال از پرسشنامه را به خود اختصاص می دهد. مولفه های پرسیده شده در این ۸ سوال در مورد ادراک فرد از توانایی های خود در برخورد با مشکلات کاری خود است.