



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

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

رشته: روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان :

رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با بروز
فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت گاز
زاگرس جنوبی
استاد راهنما:

دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور:

دکتر سید احمد میرجعفری

نگارش:

سید بدیع اله موسوی

تابستان

۱۳۸۹



واحد مرودشت

(صورتجلسه دفاع از پایان نامه کارشناسی ارشد M.A)

نام و نام خانوادگی دانشجو: سید بدیع اله موسوی تاریخ: ۸۹/۰۶/۲۸ رشته: رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی از پایان نامه خود با عنوان: رابطه استرس شغلی و حمایت اجتماعی با بروز فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی

با درجه و نمره دفاع نموده است.

| نام و نام خانوادگی اعضای هیات داور | سمت | امضاء اعضای هیات داور |
|------------------------------------|--------------|-----------------------|
| ۱- دکتر عباداله احمدی | استاد راهنما | |
| ۲- دکتر سید احمد میرجعفری | استاد مشاور | |
| ۳- دکتر مجید برزگر | استاد داور | |
| ۳- دکتر امین شایان جهرمی | استاد داور | |

مراتب فوق مورد تایید است.
مدیر/معاونت پژوهشی
مهر و امضاء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

سپاس و قدردانی:

پروردگار مهربانم را سپاس می گویم که به من یاری بخشید تا در حیطه دانشی که به آن عشق می ورزیدم گام گذارم. و با سپاس فراوان از اساتید محترم جناب آقای دکتر عباد اله احمدی و جناب آقای دکتر سید میر احمد جعفری و جناب آقای دکتر مجید برزگر که توصیه ها و مشورت هایشان در تمام مراحل این تحقیق کمک بسیاری نمود و بدون زحمات ایشان انجام این کار غیر ممکن بود. و تمام اساتید و معلمان که در راه تحصیل به من زحمت کشیدند.

تقدیم :

تقدیم به کارکنان پر تلاش صنعت نفت که با همت و تلاش خود برای رفع کاستی های میهن اسلامی می روند تا در قالب نظامی نوین منطبق با مسؤلیت واقعی خود عمل کنند.

تقدیم به همراه و مشوق فداکارم، همسر و فرزندانم

فهرست مطالب

| صفحه | عنوان |
|-----------|--|
| | فصل اول: کلیات تحقیق |
| ۱-۱-۱ | مقدمه ۱ |
| ۲-۱-۲ | بیان مساله ۳ |
| ۳-۱-۳ | ضرورت و اهمیت تحقیق ۷ |
| ۴-۱-۴ | اهداف تحقیق ۸ |
| ۵-۱-۵ | فرضیات ۸ |
| ۶-۱-۶ | سئوالات تحقیق ۸ |
| ۷-۱-۷ | تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها ۹ |
| | فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق |
| ۱-۲-۱ | مقدمه ۱۳ |
| ۲-۲-۲ | مبانی نظری استرس شغلی ۱۳ |
| ۱-۲-۲-۱ | مفهوم استرس شغلی ۱۳ |
| ۲-۲-۲-۲ | نشانه های فشار روانی در شغل ۱۵ |
| ۳-۲-۲-۳ | ابعاد استرس شغلی ۱۷ |
| ۴-۲-۲-۴ | منابع استرس شغلی ۱۸ |
| ۵-۲-۲-۵ | کاهش استرس تغییر به وسیله ارتباطات ۱۹ |
| ۳-۲-۲-۳ | استرس شغلی و فرسودگی شغلی ۲۰ |
| ۴-۲-۲-۴ | عوامل استرس زای سازمانی/محیطی ۲۳ |
| ۵-۲-۲-۵ | حمایت اجتماعی ۲۸ |
| ۱-۵-۲-۱ | انواع حمایت اجتماعی ۲۸ |
| ۲-۵-۲-۲ | منابع حمایت اجتماعی ۲۹ |
| ۳-۵-۲-۳ | خانواده به عنوان یک نظام حمایتی ۳۰ |
| ۴-۵-۲-۴ | برخی از عوامل موثر در جلب حمایت اجتماعی ۳۲ |
| ۱-۴-۵-۲-۱ | اثرات روانی حمایت اجتماعی ۳۳ |
| ۲-۴-۵-۲-۲ | اثرات جسمانی حمایت اجتماعی ۳۳ |
| ۳-۵-۲-۳ | تأثیر حمایت اجتماعی بر سلامت عمومی ۳۴ |
| ۶-۲-۲-۶ | فرسودگی شغلی ۳۵ |

| | |
|----|--|
| ۳۵ | ۱-۶-۲-مقدمه |
| ۳۸ | ۲-۶-۲-تعریف تنیدگی شغلی |
| ۴۰ | ۳-۶-۲-ارتباط بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی |
| ۴۲ | ۴-۶-۲-تعریف فرسودگی شغلی |
| ۴۲ | ۵-۶-۲-مراحل فرسودگی شغلی |
| ۴۳ | ۶-۶-۲-عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی |
| ۴۳ | ۷-۶-۲-علل فردی و شخصیتی |
| ۴۳ | ۸-۶-۲-جنسیت |
| ۴۳ | ۹-۶-۲-ویژگیهای نقش |
| ۴۴ | ۱۰-۶-۲-ابهام نقش |
| ۴۴ | ۱۱-۶-۲-گرانباری نقش |
| ۴۵ | ۱۲-۶-۲-کمباری نقش |
| ۴۵ | ۱۳-۶-۲-ناسازگاری نقش |
| ۴۵ | ۱۴-۶-۲-ویژگی شغل |
| ۴۵ | ۱۵-۶-۲-ویژگیهای مربوط به وظیفه |
| ۴۶ | ۱۶-۶-۲-روابط کاری میان افراد |
| ۴۶ | ۱۷-۶-۲-سبک مدیریت و رهبری سرپرست واحد |
| ۴۷ | ۱۸-۶-۲-سایر عوامل |
| ۴۷ | ۱۹-۶-۲-نشانه های فرسودگی شغلی |
| ۴۸ | ۲۰-۶-۲-مشکلات افراد مبتلا به فرسودگی شغلی |
| ۵۰ | ۲۱-۶-۲-رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی |
| ۵۰ | ۲۲-۶-۲-رویکرد بالینی |
| ۵۰ | ۲۳-۶-۲-رویکرد تبادلی چرنیس |
| ۵۱ | ۲۴-۶-۲-رویکرد روانشناختی - اجتماعی |
| ۵۲ | ۲۵-۶-۲-چه کسانی به فرسودگی شغلی دچار می شوند |
| ۵۵ | ۷-۲-پیشینه تحقیق |
| ۵۵ | ۱-۷-۲-تحقیقات انجام شده در خارج از کشور |
| ۶۲ | ۲-۷-۲-تحقیقات انجام شده در داخل کشور |

فصل سوم : روش تحقیق

| | |
|----|---|
| ۶۵ | ۳-۱- مقدمه |
| ۶۵ | ۳-۲- روش تحقیق |
| ۶۵ | ۳-۳- جامعه آماری و روش نمونه گیری |
| ۶۶ | ۳-۴- ابزارهای تحقیق |
| ۶۹ | ۳-۴-۲ پرسشنامه حمایت اجتماعی |
| ۷۲ | ۳-۴-۳ پرسشنامه فرسودگی شغلی |
| ۷۳ | ۳-۵- روش تجزیه و تحلیل اطلاعات |
| | فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها |
| ۷۴ | ۴-۱- مقدمه |
| ۷۴ | ۴-۲- تجزیه و تحلیل داده ها |
| | فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری |
| ۸۲ | ۵-۱- مقدمه |
| ۸۲ | ۵-۲- بحث و نتیجه گیری |
| ۸۶ | ۵-۳-۱ پیشنهاد های تحقیق |
| ۸۶ | ۵-۳-۲ پیشنهاد های کاربردی |
| ۸۸ | ۵-۳-۲- پیشنهاد های پژوهشی |
| ۸۸ | ۵-۴- محدودیت های تحقیق |
| ۸۹ | ۵-۴-۱- محدودیت خارج از اختیار پژوهشگر |

منابع

فهرست جداول

| صفحه | عنوان |
|------|--|
| ۱۲ | نمودار ۱-۱ عوامل استرس زا و حمایت اجتماعی و تاثیر آن بر فرسودگی شغلی |
| ۴۱ | جدول ۱-۲ : تفاوت‌های فرسودگی شغلی و فشار روانی (صادقی بروجردی، ۱۳۸۲) |
| ۴۹ | جدول ۲-۲ : آثار و نتایج فرسودگی شغلی (ساعتچی، ۱۳۷۶) |
| ۶۶ | جدول ۱-۳: تعداد کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز زاگرس جنوبی |
| ۶۷ | جدول ۲-۳: ضرایب آلفای کرونباخ ابعاد پرسشنامه شغلی در نسخه اصلی |
| ۶۸ | ۳-۳- تعداد سئوالات ابعاد پرسشنامه استرس شغلی |
| ۶۸ | جدول ۳-۴: ضرایب آلفای کرونباخ پرسشنامه استرس شغلی در تحقیق حاضر |
| ۷۰ | جدول ۳-۵: ضرایب آلفای کرونباخ ابعاد پرسشنامه حمایت اجتماعی در نسخه اصلی |
| ۷۰ | ۳-۶- تعداد سئوالات ابعاد پرسشنامه حمایت اجتماعی |
| ۷۱ | جدول ۳-۷: ضرایب آلفای کرونباخ ابعاد پرسشنامه حمایت اجتماعی در تحقیق حاضر |
| ۷۲ | جدول ۳-۸: ضرایب پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی در نسخه اولیه |
| ۷۲ | ۳-۹- تعداد ابعاد پرسشنامه فرسودگی شغلی |
| ۷۳ | جدول ۳-۱۰: ضرایب پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی در تحقیق حاضر |
| ۷۴ | جدول ۴-۱: ماتریس همبستگی بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی |
| ۷۶ | جدول ۴-۲: نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه متغیر های حمایت اجتماعی و استرس شغلی روی فرسودگی شغلی |
| ۷۷ | جدول شماره ۴-۳ ضریب همبستگی بین ابعاد حمایت اجتماعی با ابعاد فرسودگی شغلی و ابعاد آن. |
| ۷۸ | جدول ۴-۴: ماتریس همبستگی بین ابعاد استرس و ابعاد فرسودگی شغلی |
| ۸۰ | جدول ۴-۵: نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه متغیر های ابعاد استرس شغلی روی فرسودگی شغلی |
| ۸۱ | جدول ۴-۶: نتایج تحلیل رگرسیون چند گانه متغیر های ابعاد حمایت اجتماعی روی فرسودگی شغلی |

چکیده:

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی استرس شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی در بین کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی می باشد.

جامعه آماری این تحقیق ۱۶۷۳ نفر بوده که بر اساس جدول مورگان تعداد ۲۰۰ نفر به شیوه طبقه‌ای نسبی انتخاب گردید.

به منظور اندازه‌گیری متغیرها از پرسش‌نامه‌های استرس شغلی ولفگانگ (۱۹۸۸)، حمایت اجتماعی کاترونا وراسل (۱۹۸۷) و فرسودگی شغلی مسلس (۱۹۸۶) استفاده گردید.

برای اندازه‌گیری و تجزیه تحلیل داده‌ها از آمار استنباطی استفاده گردید که در سطح آمار استنباطی از رگرسیون چند گانه، ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید ($p < 0/01$).

نتایج حاصل نشان دادند که رابطه معنادار مستقیمی بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی وجود دارد همچنین رابطه معنادار معکوسی بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی وجود دارد و رابطه معناداری بین ابعاد حمایت اجتماعی و ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد و رابطه معناداری بین ابعاد استرس شغلی و ابعاد فرسودگی شغلی وجود دارد. همچنین نتایج تحلیل رگرسیون نشان داد که مقیاس‌های استرس شغلی (حجم کار، کنترل و ارزشها) بهترین پیش‌بین برای فرسودگی شغلی می باشند.

کلید واژه: استرس شغلی، فرسودگی شغلی، حمایت اجتماعی

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

امروزه در بسیاری از سازمانها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگون وجود دارد. در سازمانهای مختلف عوامل مختلفی تولید استرس می کنند که عمده ترین آنها عبارتند از: نوع شغل، تعارض در نقش سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش از حد، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی این عوامل استرس زا می توانند در طولانی مدت باعث فرسودگی شغلی گردند. پدیده فرسودگی مدتهاست که بعنوان موضوع مورد مطالعه روان شناسی و متخصصان علوم رفتاری قرار گرفته است. فرسودگی شغلی عبارت است از یک فرآیند روان شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می شود و خود را بصورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه و پسرفت (تضعیف عملکرد) نشان می دهد.

افرادی که از خستگی بدن^۱ رنج می برند اصولاً دارای انرژی کم و دارای احساس بیش از حد هستند. در این افراد نشانه های فشار بدنی^۲ نظیر سردرد، کم خوابی و تغییراتی در عادات غذایی بطور فراوان گزارش شده است. فرسودگی عاطفی نوعی افسردگی^۳ و احساس درماندگی و عدم کارایی در شغل است.

مسخ شخصیت با علائمی مثل بدبینی نسبت به دیگران، بی اعتمادی، گله مندی از دیگران، بدگمانی نسبت به درستی و صداقت دیگران خود را نشان می دهد. در بررسی های متعدد ثابت گردیده است که مدیران در تمام سطوح با توجه به استرسهای شغلی خود به درجات متفاوت و تحت تاثیر عوامل مختلف دارای استرس

^۱ Physical Exhaustion

^۲ Physical Strain

^۳ Depression

شغلی و فرسودگی شغلی هستند. این مقدار برحسب نوع صنعت و کشور متفاوت گزارش گردیده است. بطوری که در مطالعه جبل کاواساک^۱ (۲۰۰۵) که روی ۷۳ مدیر بین سنین ۵۵-۲۷ انجام گرفت مشاهده شد که عده زیادی از آنها استرس شغلی داشتند. علت عمده استرس این افراد فاکتورهایی مثل عوامل فیزیکی محل کار، عدم تشویق، برخوردهای اجتماعی و بلا تکلیفی در کار بود و علایم خستگی عاطفی و مسخ شخصیت بیشترین درصد را به خود اختصاص می داد. در مطالعه رحیم ما^۲ (۲۰۰۶)، که در آن ۳۲۸ موسس شرکت و ۲۸۸ مدیر از لحاظ فرسودگی مورد بررسی شغلی قرار گرفتند مشاهده شد که موسسینی که دارای کنترل بالاتری بر کار خود بودند از فرسودگی شغلی کمتری نسبت به مدیران برخوردار بودند. در مطالعه کلارک^۳ و همکارانش که بر روی ۱۱۲ نفر مدیران بالایی و میانی انجام گرفت این نتایج بدست آمد مدیرانی که استرس شغلی بالاتری داشتند اضطراب و استرس شغلی بالاتری داشتند و برعکس مدیرانی که از مکانیسمهای تطبیقی استرس استفاده می کردند فرسودگی کمتر و استرس کمتری داشتند. در این مطالعه یک پنجم مدیران فرسودگی بالا و یک سوم آنها مسخ شخصیت داشتند و مشخصات دموگرافیک فرد تاثیری در فرسودگی نداشت. در مطالعه ریموند^۴ و همکارانش (۲۰۰۶) که روی ۱۴۸ مدیر کانادایی صورت گرفت مشاهده شد که خستگی عاطفی نقش مهمی در ایجاد فرسودگی بازی می کند. رضایت از زندگی و شغل و میزان ساعات کاری مصرف شده با زیردستان رابطه مستقیم با خستگی عاطفی داشت. در مطالعه مانشورات^۵ و همکاران که روی ۴۴۰ مدیر در ۳۴ کمپانی چند ملیتی در مالزی انجام گرفت این طور نتیجه گیری شد که بار کاری، شرایط کاری و روابط شغلی مهمترین عوامل استرس پرسنل هستند.

1 Jablkawskak

2 Rahim Ma

3 Clark

4 Raymond

5 Munshorat

۱-۲- بیان مساله

همگام با شروع قرن جدید، کارایی، ارزش اقتصادی و پول جایگاه ویژه ای پیدا نموده اند تا آنجا که همگی به دنبال یک شعار هستند: فشار مضاعف بر کارکنان و موسسات (ابهولز و رابرت ۱۹۹۴^۱).

در سال های اخیر محققان توجه ویژه ای به نقش تنش در محیط کار و رابطه آن با فرسودگی شغلی داشته اند. به عنوان مثال، شافلی و انزمن^۲ (۱۹۹۸) به آمارهای اداره کار ایالات متحده استناد نموده و اظهار می کنند که تنش شغلی به طور متوسط سالانه ۲۰۰ میلیارد دلار به اقتصاد این کشور ضرر می رساند که ناشی از غیبت کاری، کاهش تولید، هزینه های درمانی و جبرانی است.

در صنعت نفت نیز به دلیل جایگاه ویژه اش در اقتصاد، سیاست و برنامه ریزی های کلان، بررسی سلامت روان کارکنان این بخش در جهت نیل به اهداف عالی ایران اسلامی از اهمیت خاصی برخوردار است. بررسی عوامل استرس زای محیط اقماری (۱۴ روز کار و ۱۴ روز استراحت) از سویی و عوامل استرس زای محیط کاری عام از سوی دیگر می تواند به بروز فرسودگی شغلی کمک شایانی نماید.

تنش به عنوان عامل موثر در فرسودگی شغلی در سه سطح شخص، شغل (محیط شغلی) و سازمان قابل بررسی است. مسلش و لیتز (۱۹۹۷) ترکیب این سه سطح را عامل اساسی در بروز فرسودگی شغلی معرفی می نمایند. در تحقیق حاضر عوامل تنش زا در دو سطح عوامل تنش زای خاص (ناشی از کار اقماری در مناطق عملیاتی) و عام (ناشی از محیط کار بصورت کلی) مورد مطالعه قرار خواهند گرفت.

^۱ - Abhoulz & Robert

^۲ - Shafli & vanezman

عوامل تنش زای ناشی از کار اقماری در این مناطق عملیاتی شامل موارد ذیل است:

- دوری از خانواده برای ۱۴ روز کاری

- سختی کار

- محیط بسته

- عدم ارتباط با محیط بیرون

- دوری از شهر و محیط شهری

عوامل تنش زای عام، از سوی دیگر، همان گونه که مسلش و لیترا^۱ (۱۹۹۷) اشاره نموده اند ناشی از ناسازگاری و ناهماهنگی بین توقعات کارکنان و واقعیت کار، محیط کاری و نظام سازمانی است که به فرسودگی شغلی منجر می گردد. این نوع سازگاری را می توان با بررسی عوامل ذیل شناخت که عبارتند از: حجم کاری، نظارت، پاداش، اجتماع، عدالت و ارزش ها.

این عوامل بدان دلیل از اهمیت بالایی برخوردارند که با تغییر هر کدام، ساختار و محیط کاری تغییر کرده حمایت اجتماعی عاملی است که موجب خود پنداره مثبت و احساس امنیت بیشتر می گردد و در نتیجه امکان رشد و خودشکوفایی برای فرد فراهم می کنند. پژوهشگران عقیده دارند که حمایت اجتماعی، افراد را برای مقابله با مشکلات آماده می کند و باعث تقویت رفتارهای مثبت و سازگارانه می شود. تامین حمایت اجتماعی در رشد شخصیت بهداشت روانی و جسمانی فرد آثار پیشگیرانه درمانی دارد. انسان در طول زندگی نیازمند محیط صمیمی و دوستانه است که حامی او باشد. (برانانول و شوکاماکر، ۱۹۸۴؛ به نقل از رضایی، نسرین، ۱۳۸۷).

^۱ - Maslash & Liter

حمایت اجتماعی منابعی را در ساختار اجتماعی برای ارضاء نیازهای فردی و سازمانی در جهت تأمین عزت نفس، ارزش ها، ارتباط، احترام و اطاعت متقابل فراهم می آورد (لین و انسل^۱، پاین^۲، ارنسون و کافری^۳ ۱۹۸۱). حمایت اجتماعی در صنعت نفت از جایگاه ویژه ای برخوردار است چرا که با فراهم آوردن منابعی که به آنها اشاره شد، دستیابی این بخش از صنعت به اهداف بلند مدت را تسهیل می سازد. فقدان حمایت اجتماعی به انزوا، دلزدگی و نارضایتی شغلی منجر می گردد.

در سطح سازمانی، حمایت بدان معناست که کارکنان از ارزش گذاری سازمان به فعالیت هایشان مطلع گردند، بدانند که سازمان به سلامت آنان توجه دارد و بالاخره در قبال انجام کار مفید پاداش مناسب دریافت می دارند. سازمان همچنین در صورت نیاز کارکنان نبایستی از هیچ گونه کمک دریغ ورزد.

بر اساس نوع و ساختار هر سازمان حمایت سازمانی می تواند متغیر باشد. حمایت نظارتی، عدالت مرحله ای (طبقه ای) آموزش، اجتماعی سازی تأثیرات عمیقی بر عملکرد هر سازمان خواهند داشت. البته نبایستی این نکته را نیز از ذهن دور داشت که تعبیر افراد از حمایت اجتماعی / سازمانی با توجه به جایگاهشان در آن سازمان متفاوت است. از دیگر عوامل موثر در حمایت اجتماعی می توان به موارد ذیل اشاره نمود:

حمایت همکاران از طریق روابط مثبت و دوستانه، انعطاف پذیری نقش فرد در سازمان و یا موقعیت شغلی، حمایت خانوادگی و تعریف فرد از ارزش ها.

تأثیر حمایت اجتماعی بر فرسودگی شغلی به میزان همسانی انواع حمایت های یاد شده، عوامل تنش زا، سطح حمایت، در دسترس بودن حمایت و تمایز بین حمایت اکتسابی و حمایت واقعی (عینی) بستگی دارد.

^۱ - Lin & Ensel

^۲ - Paien

^۳ - Aronson&kafry

مفهوم فرسودگی شغلی در اواسط دهه ۱۹۷۰ و در نتیجه ی تغییر در ساختار محیط کار پدید آمد. تغییرات عمده در محیط کار اواخر دهه ۱۹۸۰ و ۱۹۹۰ به وقوع پیوستند. خصوصی سازی بخش دولتی و انقلاب فن آوری اطلاعات مسیر را برای چنین تغییراتی فراهم نمودند. سازمان های مختلف با کاهش میزان کارکنان، افزایش ساعات کار و تغییر مسئولیت های شغلی افراد بدون در نظر گرفتن هر گونه پاداش و امنیت شغلی ساختارهای خود را تغییر دادند. پین^۱ (۱۹۸۲) بر این عقیده است که این عوامل به سندرم استرس-افسردگی (نشانگان تنش - فرسودگی) منجر می گردند که در بر دارنده سطوح بالای تنش شغلی، دلزدگی شخصی و کاهش مهارت های سازگاری است که به نوبه ی خود هزینه های سنگین اجتماعی، سازمانی و شخصی را در بر خواهند داشت .

شوفلی، مسلش و مارک^۲ (۱۹۹۳) بر این باورند که پایه و اساس فرسودگی شغلی با طبیعت و نوع کار و عوامل استرس زای مرتبط با آن قابل تعریف است. امروزه ، اما فرسودگی شغلی فرآیندی چند بعدی است که از طریق سه نشانه شناخته می شود: فرسودگی احساسی، شخصیت زدودگی و کاهش دستاوردهای شخصی، فرسودگی احساسی بیشتر در بین کارکنان بخش های خدماتی که در ارتباط با ارباب رجوع بوده و از حمایت اجتماعی کمی برخوردارند دیده می شود. این عامل به عنوان شاخص ترین نشانه فرسودگی شغلی شناخته می شود (مسلش ، شوفلی و لیتز (۲۰۰۱). دومین عامل که شخصیت زدودگی است تلاشی است برای ایجاد فاصله بین فرد و دریافت کننده ی خدمات، اینگونه ایجاد فاصله نتیجه مستقیم و فوری خستگی است. به عنوان مثال کارکنان خسته رویکردی شک انگارانه و یا ناشی از بی تفاوتی را بروز خواهند داد. کاهش دستاوردهای شخصی که به عنوان سومین شاخصه ی فرسودگی شغلی به آن اشاره گردید، به دنبال شخصیت زدودگی رخ می دهد و خود ناشی از خستگی احساس و روانی است.

^۱ - Pin

^۲ Shofli&- Maslash & mark

این سه عامل باعث می شود فرد احساس ناکارآمدی نماید. چارچوب نظری فرسودگی شغلی که به نام مسلش و جکسون شناخته می شود از اهمیت بسیاری برخوردار است و در این تحقیق مورد استفاده قرار گرفته است.

۱-۳- ضرورت و اهمیت تحقیق

تحقیقات گسترده ای در زمینه تاثیر عملکرد افراد در مشاغل مختلف انجام گرفته است . در صنعت نفت نیز چندین مطالعه انجام گرفته است . در این تحقیق عوامل استرس زا و نقش پیشگیرانه ی حمایت اجتماعی بر کارکنان صنعت نفت مورد بررسی قرار خواهد گرفت . نتایج این تحقیق حداقل سه اهمیت خاص خواهد داشت :

۱- هرکدام از صنعتگران شرکت ملی نفت ایران در هر مقطع کاری قادر خواهند بود تا عوامل استرس زای منفی را شناسایی کرده و از فرسودگی شغلی پیشگیری نماید .

۲- همچنین این تحقیق به آموزش صنعتگران در زمینه مدیریت استرس و پیشگیری از فرسودگی شغلی کمک شایانی خواهد نمود .

۳- شرکت های صنعتی نظیر شرکت ملی نفت ایران قادر خواهند بود تا با ارائه برنامه حمایتی به آموزش و پیشگیری از عوامل استرس زا و تقویت حمایت های اجتماعی بپردازند . تحقق این هدف موجب بهبود سلامت روان در بین کارکنان شرکت ملی نفت ایران و در نتیجه افزایش کارایی و حرکت در مسیر توسعه صنعتی و اقتصادی ایران اسلامی می گردد .

۱-۴- اهداف تحقیق

۱-۴-۱- هدف کلی

- بررسی رابطه بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی

۱-۴-۲- اهداف خاص:

- بررسی رابطه بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی
- بررسی رابطه بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی
- بررسی ابعاد استرس شغلی کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی
- بررسی ابعاد حمایت اجتماعی کارکنان شرکت نفت گاز زاگرس جنوبی

۱-۵- فرضیات

۱-۵-۱- فرضیه کلی:

- ۱- بین استرس شغلی و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۲- بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۳- بین حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۴- بین ابعاد حمایت اجتماعی و ابعاد فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.
- ۵- بین ابعاد استرس شغلی و ابعاد فرسودگی شغلی رابطه معنا داری وجود دارد.

۱-۶- سؤالات تحقیق

- ۱- کدام یک از ابعاد استرس شغلی قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشد؟
- ۲- کدام یک از ابعاد حمایت اجتماعی قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی می باشند؟

۱-۷- تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها :

۱-۷-۱- تعاریف نظری

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت با مردم و در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرسا است به وجود می آید (فاربر، ۱۹۸۲ ؛ به نقل از بهاری نیا ۱۳۸۳) و مسلش (۱۹۸۲). سه وجه برای فرسودگی شغلی بیان می کند :

۱- فرسودگی عاطفی : شامل احساس پوچی ، درماندگی و نومیدی که بدلیل خواسته های عاطفی و فیزیولوژیک افراطی ایجاد می گردد .

۲- شخصیت زدایی : احساس بی عاطفی و بدگمانی و حساسیت کاهش یافته نسبت به دیگران .

۳- احساس کاهش یافته از توان شخصی (عدم احساس موفقیت فردی) : فرد احساس می کند که فعالیت ها و تلاش هایش به هدر می روند و بی ارزشند (مهداد ، ۱۳۸۳) .

حمایت اجتماعی

حمایت اجتماعی عبارت است از ادراک فرد از این که مورد توجه و علاقه دیگران بوده و فردی ارزشمند است و چنانچه دچار مشکل و ناراحتی شود ، سایر افراد موثر در زندگیش مثل دوست ، برادر یا همکار به او یاری خواهند رساند (قایدی، غ، همکاران، ۱۳۸۷) .

استرس شغلی

استرس شغلی می تواند به عنوان پاسخهای فیزیکی و احساسی مضر تعریف شود و زمانی رخ می دهد که الزامات شغلی با توانایی ها منابع یا نیازهای کارمندان مطابقت نداشته باشد(دانایی، ک، ۱۳۸۲).