

## ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان و شناسایی عوامل مؤثر بر آن (مورد مطالعه: سازمان سنجش آموزش کشور)

رضا محمدی\*

اکبر خرسندی یامچی\*\*

### چکیده

هدف از اجرای این پژوهش، ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور و شناسایی عوامل مؤثر بر آن بود. پژوهش از حیث هدف، از نوع کاربردی و از جنبه گردآوری داده‌ها، توصیفی از نوع پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه مدیران و کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور به تعداد ۵۷۹ نفر بود که از بین آنها ۲۳۱ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های استاندارد شده فرسودگی شغلی مسلاچ و عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ساعتچی و هومن استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط متخصصان تأیید شد و پایایی آن نیز بر اساس روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ ۰/۹۲۲، برای پرسشنامه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ۰/۹۸۸ برآورد شد. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در قالب تحلیل توصیفی داده‌ها، آزمون  $t$ -test، رگرسیون چندمتغیره، فریدمن برای آزمون پرسش‌های اصلی و از آزمون‌های تحلیل واریانس یک‌راهه و  $t$  برای دو گروه مستقل جهت تحلیل‌های تکمیلی انجام گرفت. یافته‌های پژوهش، نشان‌دهنده آن است که ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین و بعد عدم موفقیت فردی از نظر فراوانی و شدت در سطح زیاد/بالا قرار دارد. به‌طور کلی، فرسودگی شغلی کارکنان از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد عوامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان، ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی، اجبار برای کار با همکاران نامناسب، نارضایتی از شغل، نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد، نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن، نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان بر فرسودگی شغلی مؤثر هستند.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی.

\*استادیار سازمان سنجش آموزش کشور، تهران، ایران (نویسنده مسئول: remohamadi@yahoo.ca)

\*\*کارشناس امور پژوهشی سازمان سنجش آموزش کشور، تهران، ایران.

## مقدمه

در یک سازمان سالم، سلامت جسمی و روانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار می‌گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تأکید قرار گرفته است. امروزه نیروی انسانی، به عنوان ارزشمندترین سرمایه سازمان با مسائل و مشکلات متعددی روبرو است. کارشناسان مدیریت و روان‌شناسان سازمانی، توجه خود را به عواملی که در افزایش یا کارایی انسان تأثیر می‌گذارند، معطوف کرده و تلاش می‌کنند با شناسایی این عوامل و به کارگیری تمهیدات لازم، بر تأثیر عوامل مثبت افزوده و از نقش منفی بکاهند (کراپلی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۳، نقل از حیدری و همکاران، ۱۳۹۲). در این میان یکی از عوامل بسیار مهم و اثرگذار در عملکرد کارکنان، عوامل روان‌شناختی است. از جمله عوامل روان‌شناختی مهم، فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی نشانگانی است که بر اثر تعامل عوامل مختلف فردی، بین فردی و سازمانی پدید می‌آید (دی-سیلوا و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹) و بیشتر یک واکنش استرس طولانی مدت است که در درجه اول در میان افرادی که ارتباط چهره‌به‌چهره با افراد دیگر دارند دیده می‌شود (آگوایو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). این پدیده، اساساً یک اختلال روانی نیست، اما در طول زمان به‌آهستگی پیشرفت می‌کند و به ناتوانی تبدیل می‌شود (گلاس و همکاران<sup>۴</sup>، ۱۹۹۳، نقل از خدابخش و منصور، ۱۳۹۱). به همین دلیل، فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند (فیچه و بوئر<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). افزون بر این، در نشست ژنو در سال ۲۰۱۹، فرسودگی شغلی به گروه‌بندی بین‌المللی بیماری‌های نسخه یازده<sup>۶</sup>، اضافه و اعلام شد که فرسودگی شغلی، پدیده‌ای شغلی است و بیماری پزشکی قلمداد نمی‌شود (سازمان بهداشت جهانی<sup>۷</sup>، ۲۰۱۹).

فرسودگی شغلی تنها مسئله برخاسته از ضعف یا ناتوانی محض در کارکنان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و ناهماهنگی بین خصوصیات ذاتی فرد و ماهیت شغلی آنها

1. Kraply et al.

2. De-Silva et al.

3. Aguayo et al.

4. Glass et al.

5. Fische & Boer

6. Internation Classification of Disease

7. World Health Organization

نیز هست (فرد و فیشر<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). بنابراین، فرسودگی در محیط کسب و کار و زندگی اجتماعی بنا بر پیامدهایش، اهمیت بسیاری دارد. نخست اینکه، فرسودگی شغلی بر سلامت فیزیکی و روانی افراد اثرات منفی دارد. فرسودگی از عوامل توسعه ناسازگاری‌های خانوادگی، سوء مصرف دارو و الکل، بی‌خوابی، و خستگی است (اورز و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۲؛ بیلی<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶). همچنین، فرسودگی به‌طور مثبت با نشانگان بدنی همچون سردرد، اختلالات خواب و استرس، ناراحتی معده و بیماری‌های قلبی در ارتباط است (آینکو و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸؛ تایکان و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶؛ بائور و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶؛ بیلی، ۲۰۰۶). دوم اینکه، فرسودگی بر بهره‌وری و عملکرد شغلی و فردی نیز تأثیر دارد. به‌طور کلی، فرسودگی شغلی، عملکرد، رضایت، تعهد و کیفیت خدمات را کاهش و غیبت از کار، روحیه پایین و جابجایی شغلی را افزایش می‌دهد (پیکو<sup>۷</sup>، ۲۰۰۶؛ مارچیوری و هنکین<sup>۸</sup>، ۲۰۰۴؛ اوسکان و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵؛ روکا و کاستانسکی<sup>۱۰</sup>، ۲۰۰۱؛ هوانگ و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۳؛ تاپینن-تانر و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۰۵). از این رو، این عوامل موجب شدند شناسایی و بهبود عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، امری ضروری و اجتناب‌ناپذیر باشد.

پدیده فرسودگی شغلی، یک دغدغه و نگرانی جهانی با اثرات مختل بر سلامت روانی و جسمانی افراد و در مجموع بر سازمان است (باهرر-کوهلر<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۳)، به عبارتی فرسودگی شغلی، عوارض متعددی برای فرد، خانواده، زندگی اجتماعی، سازمان و جامعه بر جای می‌گذارد (لاسبیکان و اویتاند<sup>۱۴</sup>، ۲۰۱۲؛ بلانچارد، ۲۰۱۰). در قلمرو

1. Fried & Fisher

2. Evers et al.

3. Bailey

4. Iancu et al.

5. Taycan et al.

6. Bauer et al.

7. Piko

8. Marchiori & Henkin

9. Uskun et al.

10. Rocca & Kostanski

11. Huang et al

12. Toppinen-Tanner et al.

13. Bährer-Kohler

14. Lasebikan & Oyetunde

پیامدهای تهدیدکننده فرسودگی شغلی مجموعه متعددی از نشانگان بالینی در سطوح روانی و بدنی در کنار شکایت‌های روان‌تنی متعدد و مشکلات زیست‌شناختی همواره مورد تأکید بوده‌اند (مسلح و لیتر<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸؛ گیلیبرت و دالوز<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸؛ مارتینوسن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۷؛ انگر<sup>۴</sup>، ۲۰۰۳؛ دانهوف-پونت و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱). مطالعات نشان می‌دهند تعداد قابل توجهی از کارکنان در محیط‌های کاری مختلف، بخشی از نشانه‌های مربوط به استرس و فرسودگی شغلی نظیر احساس اضطراب، سردرگمی، ناتوانی، ناامیدی، دردهای مختلف در نواحی سیستم گوارش، سردرد و حتی مشکلات قلبی و عروقی را تجربه می‌کنند (یونگی و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۸، نقل از گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳). افزون بر این، علائم فرسودگی شغلی به شکل غیبت‌های مکرر، تمایل به جابه‌جایی و ترک حرفه، کاهش عزت نفس، سوء مصرف داروها (مائونز و استیرر<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱)، مرخصی استعلاجی و غیبت (بوریتز و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۰۶)، جابه‌جایی کارکنان (زانگ و فنگ<sup>۹</sup>، ۲۰۱۱؛ وان‌بوگارت و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰)، غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقالات شغلی و آسیب‌های جسمانی (هویبرز و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۰؛ تاپینن-تانر و همکاران، ۲۰۰۵)، افزایش احتمال گرایش به مصرف مواد، خستگی، اختلال در روابط بین فردی، غیبت از کار، طلاق، افسردگی و افزایش احتمال خودکشی (ریبیرو و همکاران<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۸)، حقوق و مزایای کم، شرایط کاری نامناسب، مسئولیت‌های کاری زیاد، توقعات غیرمعقول مدیران، موقعیت شغلی پایین، کشمکش‌های سازمانی، دریافت نکردن بازخورد مناسب، اختیار ناکافی در محیط کار (آئورگا و همکاران<sup>۱۳</sup>، ۲۰۱۷)، غیبت‌های مکرر، تمایل به جابه‌جایی، ترک شغل و کاهش

1. Maslach & Lieter

2. Gilibert & Daloz

3. Martinussen et al.

4. Angerer

5. Danhof-Pont et al.

6. Jungi et al.

7. Maunz & Steyrer

8. Borritz et al.

9. Zhang & Feng

10. Van Bogaert et al.

11. Huibers et al.

12. Ribeiro et al.

13. Iorga et al.

عزت نفس (مراذچله و همکاران، ۱۳۹۸) را نشان می‌دهد. فردی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کند غالباً دچار ناراحتی، خستگی، تحمل نکردن دیگران، تندخویی، دوری کردن از همکاران، عصبانیت و به‌طور کلی برای همکاران خود غیرقابل تحمل می‌شود (داگلاس<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶؛ بروکینگ<sup>۲</sup>، ۱۹۹۲، نقل از مظلومی و همکاران، ۱۳۹۲).

فرسودگی معمولاً در سه سطح گروه‌بندی می‌شود: سطح سازمانی، سطح شغلی و سطح فردی. فرسودگی در سطح سازمانی، نشان می‌دهد که محیط سازمانی فرسودگی کارکنان را تحت تاثیر قرار می‌دهد. در سطح شغلی، تعامل بین شخصیت افراد و همکاران‌شان بر فرسودگی مؤثر است. در سطح فردی، عوامل جمعیت‌شناختی بر فرسودگی مؤثر است (سویدر و زیمرمن<sup>۳</sup>، ۲۰۱۰).

قربانیان فرسودگی شغلی معمولاً در زندگی شخصی، عزت نفس و اعتمادبه‌نفس پایین‌تری دارند که برای جبران آن به‌طور افراطی کار می‌کنند و با این کار می‌خواهند به خود و دیگران ثابت کنند که فرد باارزش و مهمی هستند. شاید این کار در کوتاه‌مدت مفید باشد، اما درنهایت این مسئله به تجمع فشار روانی و کاهش انرژی می‌شود منجر که هم به سلامت فرد و هم به دیگران آسیب می‌زند (ساعتچی، ۱۳۸۷). بنابراین، هزینه‌هایی که این سندرم بر فرد و جامعه تحمیل می‌کند، لزوم بررسی و تعیین پیش‌بین‌ها و عوامل مرتبط با آن را در مطالعات داخل و خارج کشور پررنگ‌تر می‌کند. سازمان‌ها باید با درک ابعاد فرسودگی شغلی با آن مقابله کنند. برای این کار باید ویژگی‌های کاری فرساینده را کم کنند و ویژگی‌های کاری مثبت را افزایش دهند.

سازمان سنجش آموزش کشور در دو محور کلیدی و حساس: ۱- سنجش علمی (ورودی) به منظور انتخاب شایسته‌ترین افراد برای ادامه تحصیل و ورود به دانشگاه‌ها و مؤسسات آموزش عالی کشور و مشاغل و حرفه‌ها؛ ۲- ارزشیابی آموزشی به منظور شناسایی عوامل مؤثر در بهبود و ارتقای کیفیت علمی و ارائه راهکارهای مناسب برای ارتقای سطح علمی عوامل و مؤلفه‌های کیفیت آموزشی از جمله دانش‌آموزان و دانشجویان به مراجع ذی‌ربط، ایفای نقش می‌کند. در این میان، کیفیت عملکردی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور به‌عنوان یکی از نهادهای راهبردی آموزش عالی تأثیر مستقیم بر جامعه علمی و عموم مردم از طریق نتایج و پیامدهای حاصل از برگزاری

1. Douglass

2. Brooking

3. Swider & Zimmerman

آزمون‌های سراسری و ارزشیابی‌های آموزشی دارد. به عبارتی، این سازمان به‌عنوان بزرگ‌ترین و معتبرترین نهاد متولی امر سنجش آموزش کشور، عهده‌دار مأموریت‌ها و وظایف راهبردی است که انجام کارا و اثربخش آنها مستلزم منابع انسانی کارآمد و سالم است. بر این اساس، لازم است که تمهیدات لازم در جهت اطلاع و آگاهی از وضعیت روانی آنها و تدارک زمینه بهبود و بهسازی روانی آنها اندیشیده شود. مطالعه مذکور در این راستا و با هدف بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در سازمان سنجش آموزش کشور طراحی و تدوین شده است.

### مبانی نظری و پیشینه پژوهش

از جمله محرک‌های محیطی فشارزای مهمی که می‌تواند سبب فشار روانی مزمن شود، نوع شغلی است که شخص به آن اشتغال دارد. اگر فشار روانی ناشی از محیط کار بیش از حد شود، می‌تواند سبب عوارض جسمی و روانی برای فرد شود، سلامت وی را به مخاطره اندازد، هدف‌های سازمانی را تهدید کند و به کاهش کیفیت عملکرد فرد منجر شود. افراد شاغلی که در محیط کار خود به‌نوعی درگیر این نوع فشارها هستند، اغلب به تنش و فرسودگی شغلی مبتلا می‌شوند (سلطان‌آبادی و بیک‌مرادی، ۱۳۹۹). فرسودگی، اصطلاحی است که برای توصیف تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در رویارویی با استرس‌های مربوط به کار استفاده می‌شود (ریناردی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). فرسودگی، پدیده‌ای چندبعدی و شامل سه مؤلفه احساس تنزل و کاهش انرژی (خستگی عاطفی)، نگرش‌های بی‌تفاوتی (منفی‌گرایی) و کاهش کفایت شخصی (نداشتن حس شایستگی) است (وانهلو و دکرسگو<sup>۲</sup>، ۲۰۰۹). در این مفهوم، فرسودگی شغلی به‌عنوان، نداشتن انرژی و نشاط تعریف می‌شود که شخص احساس کسالت‌آوری را برای انجام رفتار حرفه‌ای نشان می‌دهد (یانو و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵؛ دی‌فیوری و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). هر چند فرسودگی شغلی اغلب فقط در نتیجه استرس نیست اما از استرس مستقیم یا از داشتن استرس و نداشتن خروجی، نداشتن سیستم پشتیبانی و

1. Reinardy

2. Vanheule & Declercq

3. Yao et al.

4. Di Fiori et al.

نبودن پاداش کافی ایجاد می‌شود (گوپتا و رانی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴). با وجود پیچیدگی خاص فرسودگی شغلی، پژوهشگران و صاحب‌نظران در چند نکته در خصوص این پدیده اتفاق نظر دارند:

۱. فرسودگی شغلی به‌نحوی با زندگی مدرن و امروزی ارتباط دارد. این مفهوم مربوط به محیط کاری است؛

۲. فرسودگی شغلی را در ارتباط با تنیدگی شغلی می‌دانند. تنیدگی یک نشانه درونی به محیط فیزیکی، اجتماعی یا روانی است که تعادل فرد را در معرض تهدید قرار می‌دهد (مسلایچ و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۱؛ سپاه‌منصور و همکاران، ۱۳۹۱).

بنابراین، افرادی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند ممکن است یک مورد یا ترکیبی از احساسات زیر را تجربه کنند: خستگی عاطفی؛<sup>۲</sup> مسخ شخصیت؛<sup>۳</sup> کاهش پیشرفت فردی (مسلایچ و جکسون<sup>۴</sup>، ۲۰۰۸). به عبارتی، فرسودگی شغلی سه بعد خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و بی‌کفایتی شخصی را در بردارد (اوزیر و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳) و می‌تواند تحت تأثیر شرایط نامناسب شغلی، احساس ناکارآمدی سازمانی، نداشتن پیشرفت شخصی، فرصت‌های کم برای ارتقا و وجود قوانین خشک و دست‌وپاگیر در سازمان‌ها قرار گیرد (آقاجانی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۲). با توجه به موارد مذکور، ماهیت فرسودگی شغلی به‌عنوان پاسخ طولانی‌مدت به استرس‌زاهای بین فردی و احساسی مزمن در شغل را سه بعد اساسی تشکیل می‌دهد: ۱. خستگی هیجانی؛<sup>۲</sup> مسخ شخصیت؛<sup>۳</sup> احساس کارایی نداشتن شخصی (اهولا و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۴؛ لیباریز و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۱۸).

**خستگی هیجانی (عاطفی):** این بعد جزء اصلی فرسودگی شغلی است که بیانگر خستگی/نداشتن انرژی، حالت افسردگی و اختلال خواب است (بیانچی و اسپونفیلد<sup>۷</sup>، ۲۰۱۹). خستگی عاطفی، احساس خستگی و تحلیل منابع هیجانی فرد را در اثر کار

1. Gupta & Rani

2. Maslach et al.

3. Maslach & Jackson

4. Ozyer et al.

5. Ahola et al.

6. Lebares et al.

7. Bianchi & Schonfeld

نشان می‌دهد (جروپاد و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۶). نشان‌دهنده تأثیر بنیادی مؤلفه استرس فردی در فرسودگی شغلی است و به‌عنوان کاهنده انرژی و به‌عنوان نتیجه قرار گرفتن در معرض تقاضاهای روانی و هیجانی بیش از حد در کار توصیف شده است (سرگویال<sup>۲</sup>، ۲۰۰۶؛ ازکان<sup>۳</sup>، ۲۰۱۲؛ آقا و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۴). این بعد از فرسودگی شغلی بر پاسخ اساسی به استرس و به‌عنوان هسته مرکزی فرسودگی دلالت دارد و با نداشتن انرژی و اشتیاق و کاهش منابع هیجانی مشخص می‌شود. شخصی که دچار تحلیل عاطفی شده است احساس درماندگی می‌کند و کار برای او خسته‌کننده است. خستگی عاطفی، کاهش منابع عاطفی و احساسی است که فرد چیزی برایش برای ارائه کردن باقی نمی‌ماند (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴).

**مسخ شخصیت یا بی‌شخصیت شدن:** مؤلفه مسخ شخصیت به واکنش‌های منفی و عیب‌جویانه فرد نسبت به سایر افراد در محیط کار اشاره دارد و نشان‌دهنده بعد بین فردی فرسودگی شغلی است (احمدی<sup>۵</sup>، ۲۰۱۵). مسخ شخصیت، علایمی دارد که معمولاً در افسردگی دیده می‌شود، مانند نداشتن درگیری عاطفی، کناره‌گیری و علاقه نداشتن (بیانچی و اسپونفلد، ۲۰۱۹). این بعد نشان می‌دهد که فرد تمایل دارد خود را به‌طور منفی ارزیابی کند، از خود احساس ناراحتی می‌کند و از عملکرد خود راضی نیست (ساس و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۱). زمانی مسخ شخصیت رخ می‌دهد که شخصی خودش را از همکاران، خانواده و دوستان جدا می‌کند. جدایی ممکن است از راه جداسازی فیزیکی یا از راه فاصله عاطفی آشکار شود (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴). مسخ به‌عنوان نوعی بدبینی، رشد نگرش منفی و بدبینانه است که با فاصله گرفتن شخص از دیگران - که معمولاً افرادی که گیرنده مراقبت و یا خدمات هستند - مشخص می‌شود. این بعد به کارکنانی مربوط است که باید به‌عنوان بخشی از شغل خود با دیگر افراد ارتباط شخصی داشته باشند. هنگامی که کارکنان به این بخش از فرسودگی می‌رسند،

1. Ghorpade et al.

2. Surgevil

3. Ozkan

4. Agha et al.

5. Ahmadi

6. Sas et al.



آنها تمایل پیدا می‌کنند که سایر افراد را با عینک بدبینی بنگرند، ایده‌های نه‌چندان درستی درباره آنها داشته باشند و حتی عملاً از آنها بیزار باشند (لامبرت و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۸).

**کاهش کفایت شخصی یا بی‌کفایتی فردی:** سومین مؤلفه «بی‌کفایتی فردی» یا انجام ناموفق کارها است. موفقیت فردی کاهش یافته، نشان‌دهنده احساس کاهش در شایستگی و بهره‌وری فردی و پایین بودن احساس فرد نسبت به کارآمدی خود بوده و بیانگر بعد خودارزیابی فرسودگی شغلی است (لرنز-گامبا و سالانوا-سوریا<sup>۲</sup>، ۲۰۱۴). به خودارزیابی منفی و احساس شکست در شغل اشاره دارد (بیانچی و اسچونفلد، ۲۰۱۹). این بعد پدیده فرسودگی به کارکنانی اشاره دارد که خود را شکست‌خورده و ناتوان از تکمیل کردن ضروریات شغلی خود می‌پندارند (لامبرت و همکاران، ۲۰۰۸). این حالت تمایل کارمند برای ارزیابی کار خود به صورت منفی است، یک ارزیابی که اغلب با احساس بی‌کفایتی همراه است (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴).

فرسودگی شغلی اغلب در کارکنان حرفه‌ای که به‌طور مستقیم به مردم خدمت می‌کنند، یا امور سازمانی فشرده‌ای دارند و نیز جایی که در آن ارتباطات انسانی مهم است، دیده می‌شود. بنابراین بروز سندرم فرسودگی شغلی در کارکنان بخش خدمات نسبت به سایر گروه‌های حرفه‌ای بیشتر است (آکسو و تمئلوگلو<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵). علی‌رغم تفاوت‌ها در تعریف فرسودگی شغلی، بر آثار آن در زندگی فردی و شغلی اتفاق نظر وجود دارد (ماری و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۹). فرسودگی شغلی باعث بروز نارضایتی فرد شاغل می‌شود و این به‌نوبه خود تأثیرات منفی قابل توجهی در عملکرد شغلی ایجاد می‌کند. اگرچه کار، منبع بسیار مهم امرار معاش و موقعیت اجتماعی است، اما در عین حال می‌تواند به تحلیل قوای جسمی و روانی فرد منجر شود؛ زیرا محیط کار از محرک‌های فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده که هر کدام از این عوامل می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود (لو و تان<sup>۵</sup>، ۲۰۰۶). به‌طور کلی، فرسودگی شغلی تأثیر نامطلوبی در سازمان، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی و بر خروجی‌های

1. Lambert et al.

2. Lorens-Gumba & Salanova-Soria

3. Aksu & Temeloglu

4. Mary et al.

5. Lau & Tan

سازمانی و فردی دارد (بیرنه و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۳؛ بلاو و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲) که از جمله مهم‌ترین آنها به شرح زیر است: غیبت از کار، تأخیر متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، ترک خدمت، نداشتن واقع‌بینی، کاهش انرژی برای انجام فعالیت‌ها، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی، نداشتن همدردی، و اختلالات روحی و جسمی (محمدی، ۱۳۸۷)، افزایش احساس درماندگی و اضطراب، غیبت از کار و ترک محل کار (آلسوپ<sup>۳</sup>، ۲۰۱۱)، کاهش بهره‌وری، کاهش اثربخشی، نارضایتی شغلی و کاهش تعهد نسبت به کار و سازمان (گراقتی و همکاران<sup>۴</sup>، ۲۰۱۰). تأثیر منفی بر نگرش شغلی کارکنان، بدبینی، نارضایتی، کم‌کاری، کاهش عملکرد شغلی، افزایش انگیزه مالی (عظیم<sup>۵</sup>، ۲۰۱۰؛ لاکریتز<sup>۶</sup>، ۲۰۰۴)، تحلیل علاقه و احساسات عاطفی، کاهش کیفیت و کمیت خدمات بهداشتی-مراقبتی و درمانی، افزایش مرگ و میر بیمار (هالم و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵)، نارضایتی مراجعه‌کنندگان (واهی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴)، ضعف سلامت جسمانی و روانی، نارضایتی شغلی، غیبت و ترک شغل (حاجیلو، ۱۳۹۱)، کاهش روحیه و احساس کفایت، التزام به کار و میزان بهره‌وری، افزایش غیبت و تأخیر کارکنان، تغییر شغل، افزایش مشکلات سلامتی (فقر جسمی، عاطفی و ذهنی)، کاهش رضایت شغلی، کاهش کیفیت زندگی، اثر منفی بر زندگی خانوادگی (کوستلیوس و تسیگیلیس<sup>۹</sup>، ۲۰۰۵)، کاهش کیفیت زندگی و سلامتی (وو و همکاران، ۲۰۱۱)، غیبت از کار و کاهش رضایت شغلی (چان<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۰)، کاهش تعهد سازمانی و قصد ترک شغل، و تعارض با همکاران (هالبلبن و باکلی<sup>۱۱</sup>، ۲۰۰۴)، افزایش نرخ غیبت، کاهش رضایت شغلی، کاهش کیفیت عملکرد (اسکات<sup>۱۲</sup>، ۲۰۱۹)، غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روان‌شناختی، تضاد، تغییر شغل، تعارضات بین

---

1. Byrne et al.

2. Blau et al.

3. Alsup

4. Geraghty et al.

5. Azeem

6. Lackritz

7. Halm et al.

8. Vahey et al.

9. Koustelios & Tsigilis

10. Chan

11. Halbesleben & Buckley

12. Scott

فردی با همکاران (کوهی، ۱۳۹۹)، کاهش رضایت شغلی (تجپال<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵)، غیبت و عملکرد شغلی ضعیف (لباده<sup>۲</sup>، ۲۰۲۰)، کاهش اعتماد سازمانی (چن و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۱۵)، رفتار شهروندی سازمانی نامناسب (کیم<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸)، عملکرد سازمانی (اوجوا<sup>۵</sup>، ۲۰۱۸)، عملکرد شغلی (الساندری و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۱۸). در این میان، آنچه فرسودگی شغلی را پیچیده می‌کند، عمدتاً از دست دادن انرژی، کمبود انگیزش، نگرش‌های منفی به دیگران و ترک اطرافیان صمیمی است (باسورن<sup>۷</sup>، ۲۰۰۵؛ گانتوپالی و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۴). فریدنبرگ و همکاران عارضه فرسودگی شغلی را در موارد زیر خلاصه کرده‌اند: اجبار در اثبات خود، زیاد کار کردن، غفلت از نیازها، جابه‌جایی تعارض‌ها، مسخ شخصیت، احساس تهی شدن درونی و بی‌علاقگی تعمیم‌یافته، افسردگی، اضمحلال روانی و جسمی (مسلاچ و لیتز، ۲۰۱۶).

فرسودگی شغلی نتیجه عوامل محیطی؛ شامل: ۱. عوامل سازمانی مانند تعارض نقش و ابهام نقش، فشار کاری، حقوق و دستمزد کم، جو ضعیف، قدرت تصمیم‌گیری کم، حمایت ناکافی مافوق؛ ۲. عوامل اجتماعی مانند کاهش احترام و حمایت؛ ۳. عوامل شخصیتی است (کوچوک‌اوغلو<sup>۹</sup>، ۲۰۱۴). از جمله عوامل سازمانی که به فرسودگی شغلی منجر می‌شود، سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیرقابل انعطاف، نداشتن امنیت شغلی و فرصت‌های اندک برای ارتقا (زمینی و همکاران، ۱۳۹۰)، نبود شبکه‌های ارتباطی و مشارکت اثربخش (فلاحی و همکاران، ۱۳۹۹)، کمبود پشتیبانی اداری (فیوریلی و همکاران<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۹) نام برده شده است. نبود تعادل میان تقاضاهای شغلی و مهارت‌های شغلی، تفاوت میان منابع، انتظارات و واقعیت‌های شغلی و استرس شغلی به‌عنوان عوامل اصلی در فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند (اسچافلی و بونک<sup>۱۱</sup>،

1. Tejpal

2. Lubbadah

3. Chen et al.

4. Kim

5. Ochoa

6. Alessandri et al.

7. Basoren

8. Guntupalli et al.

9. Kucukoglu

10. Fiorilli et al.

11. Schaufeli & Buunk

۲۰۰۳؛ بیکر و دمروتی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴). برخلاف مطالعات مختلفی که عوامل شغلی نظیر عوامل اقتصادی و حمایت‌های شغلی را در بروز فرسودگی شغلی دخیل می‌دانند، مطالعات دیگری نیز عوامل فردی مانند متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنس، سن، میزان تحصیلات، تأهل و سابقه کار) و نوع شخصیت کارکنان را در بروز این پدیده مؤثر دانسته‌اند (تسانگ<sup>۲</sup>، ۲۰۰۷؛ گاروسا و همکاران<sup>۳</sup>، ۲۰۰۸). پژوهش‌ها نیز نشان می‌دهند که شخصیت و صفات آن بر سلامت فرد، و ارزیابی شخص از تجارب تنش‌زا اثر می‌گذارد و فرد را برای احساس استرس و هیجان منفی مستعد می‌کند و بر رفتارهای مقابله‌ای، سلامتی یا فرسودگی تأثیر دارد (گمبور<sup>۴</sup>، ۲۰۰۹). به عقیده برخی پژوهشگران، توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت فرسودگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کند. در مقابل، از نظر برخی دیگر از پژوهشگران، عوامل بیرونی مانند درآمد پایین، می‌تواند زمینه‌ساز فرسودگی شغلی شود. نتایج پژوهش‌های مختلف، ارتباط آن را با عوامل جمعیت‌شناختی مانند سن، جنس، سابقه کار (عبدی ماسوله و همکاران، ۱۳۸۶؛ خواجه الدین و همکاران، ۱۳۸۵)، میزان درآمد (عبدالغفور و همکاران<sup>۵</sup>، ۲۰۱۱) و ویژگی‌های فردی از جمله درک از مرکز کنترل (خواجه الدین و همکاران، ۱۳۸۵) و پیچیدگی‌های محیط کار (هاکانن و همکاران<sup>۶</sup>، ۲۰۰۶)، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی (گاروسا و همکاران، ۲۰۱۰)، بین انگیزنده‌های منفی و فرسودگی شغلی (رابینو و همکاران<sup>۷</sup>، ۲۰۰۹)، استرس شغلی (توماس و همکاران<sup>۸</sup>، ۲۰۱۹)، محیط کاری (برنال و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۱۵)، ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (ساندا و کودجو<sup>۱۰</sup>، ۲۰۱۷)، سیاست‌ها و رویه‌های سازمانی (جرنیگان و همکاران<sup>۱۱</sup>، ۲۰۱۶)، فشار ناشی از حجم کار، نداشتن احاطه بر فرایند کار، نبود پاداش،

1. Baker & Demeroutie

2. Tsang

3. Garrosa et al.

4. Gombor

5. Abdulghafour et al.

6. Hakanen et al.

7. Rubino et al.

8. Thomas et al.

9. Bernal et al.

10. Sanda & Cudjoe

11. Jernigan et al.

ضعف ارتباطی میان همکاران، بی‌عدالتی در پرداخت دستمزد، دوگانگی میان ارزش‌های فردی و شغلی (گروگه و میلونه، ۱۹۸۶، نقل از ترابی پاریزی و همکاران، ۱۳۹۳) نشان داده‌اند. بر اساس نظر باکر و دمورتی (۲۰۱۴)، فرسودگی شغلی، سندرمی حاصل خستگی‌های شغلی کارکنان است و از شش مؤلفه زیر ایجاد می‌شود: ۱. منابع فردی؛ ۲. شغل؛ ۳. تقاضاهای شغلی؛ ۴. مهارت‌های شغلی؛ ۵. درگیری‌های شغلی؛ ۶. خستگی‌هایی که در نهایت به اختلال در عملکرد شغلی منجر می‌شوند (مختاری و حمدی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۵). عواملی مانند سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد و جو یا اقلیم سازمانی در فرسودگی شغلی مؤثر هستند (پاریک<sup>۲</sup>، ۱۹۸۲). در این خصوص پژوهش‌های متعددی نیز صورت گرفته است که به‌طور مختصر به نتایج برخی از آنها اشاره می‌شود.

بسطامی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی با عنوان «شیوع فرسودگی شغلی در ایران: مطالعه مرور سیستماتیک و متاآنالیز»، میزان شیوع فرسودگی شغلی بعد خستگی عاطفی را ۳۶ درصد، فرسودگی شغلی بعد مسخ شخصیت ۲۳ درصد، و فرسودگی شغلی بعد موفقیت فردی ۴۶ درصد محاسبه کرده‌اند. همچنین یافته‌ها نشان داد که بر اساس شغل در ابعاد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی به ترتیب کتابداران ۶۷ درصد، کارکنان دانشگاه ۵۱ درصد و دندان‌پزشکان ۷۲ درصد بیشترین میزان فرسودگی شغلی را دارند. حسینی و همکاران (۱۳۹۸)، در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان بابل» نشان دادند که ۲۲/۲ درصد از کارکنان دارای خستگی هیجانی بالا و ۲۶/۶ درصد دارای مسخ شخصیت بودند. هیچ‌کدام از افراد احساس کفایت شخصی پایین نمی‌کردند. خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنی‌دار معکوس با میزان تحصیلات کارکنان داشت. بین خستگی هیجانی با سابقه کار، نوع استخدام، و بین مسخ شخصیت با سابقه کار و نوع استخدام ارتباط معنی‌دار مستقیم دیده شد. علوی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثربخشی ورزش بر فرسودگی شغلی، سلامت عمومی و امید به زندگی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم» نشان دادند که کارکنان فعال به‌طور

1. Mokhtari & Hamdi

2. Pareek

معنی‌داری دارای سطح سلامت عمومی بهتری نسبت به کارکنان غیرفعال هستند ( $P = 0/02$ ). اما در هر سه عامل فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی ( $P = 0/15$ ))، مسخ شخصیت ( $P = 0/19$ )، نداشتن کفایت فردی ( $P = 0/20$ ) و امید به زندگی ( $P = 0/1$ ) در بین دو گروه فعال و غیرفعال تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. مطلبی و کیانی (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان معلمان مدرسه‌های استثنایی: نقش میانجی مشارکت شغلی» به این نتیجه رسیدند فرسودگی شغلی از راه مشارکت شغلی با سلامت روان ( $26/0$ ) همبستگی دارد. خستگی عاطفی از راه مشارکت شغلی با سلامت جسمانی ( $-21/0$ )، با اضطراب و بی‌خوابی ( $17/0$ )، کارکردهای اجتماعی ( $1/0$ ) و افسردگی ( $19/0$ ) همبستگی دارد. مسخ شخصیت از راه مشارکت شغلی با سلامت جسمانی ( $-14/0$ )، اضطراب و بی‌خوابی ( $11/0$ )، کارکردهای اجتماعی ( $60/0$ ) و افسردگی ( $17/0$ ) همبستگی دارد. نداشتن موفقیت فردی از راه مشارکت شغلی با سلامت جسمانی ( $-19/0$ )، اضطراب و بی‌خوابی ( $15/0$ )، کارکردهای اجتماعی ( $09/0$ ) و افسردگی ( $24/0$ ) همبستگی دارد ( $P < 0/10$ ). صمدی میارکلائی و همکاران (۱۳۹۶) پژوهشی را با عنوان «تبیین الگوی علی فرسودگی شغلی کارکنان» در یک سازمان نظامی اجرا کردند و با رویکرد دیمتال فازی نشان دادند اعتماد سازمانی ( $9/064$ )، مهم‌ترین و فرهنگ سازمانی ( $7/751$ ) کم اهمیت‌ترین متغیر بود. از طرفی رتبه‌بندی تأثیرگذاری متغیرها بر اساس مقادیر نشان‌دهنده آن بود که متغیرهای اخلاق اسلامی ( $0/732$ ) تأثیرگذارترین، و فرسودگی شغلی ( $-0/922$ ) تأثیرپذیرترین متغیر بود. صدرا ابرقویی و جعفرپور (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ارگونومی جامع با سطح فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی)» نشان دادند که فرسودگی شغلی کارکنان در حد متوسط و حمایت سازمانی ادراک شده توسط کارکنان کمتر از حد متوسط است و بین فرسودگی شغلی با متغیرهای مطرح در ارگونومی جامع رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. ضمناً نتایج مطالعات نشان می‌دهد که متغیرهای دموگرافیک بر فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر است. عرسین و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی ابعاد فرسودگی شغلی در زنان شاغل (مورد مطالعه: زنان شاغل در جهاد دانشگاهی واحد علوم پزشکی تهران)» به این نتیجه رسیدند بیشترین دفعات فرسودگی شغلی در سطح بالا در بعد زوال عملکرد شخصی با  $45/4$  درصد بود. بیشترین شدت فرسودگی شغلی در سطح بالا در بعد زوال عملکرد شخصی  $47/2$  درصد بود. شریف‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهشی با عنوان «شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت

ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی» به این نتیجه رسیدند که ۱۹ فاکتور مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان در سه دسته عوامل سازمانی و عوامل بین فردی، عوامل درون فردی قرار دارند. گویه‌های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تاثیر معنی‌داری دارد. صلاحیان و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و عوامل پیش‌بین آن» نشان دادند که استرس پیش‌بین فرسودگی است و فرسودگی نیز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل ترک شغل رابطه معنی‌داری دارد. طیبانی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی در روان‌شناسان و روان‌پزشکان شهر اصفهان و ارتباط آن با عوامل فردی و حرفه‌ای آنها»، میانگین نمره فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی، مسخ شخصیت دو گروه مورد مطالعه در مقایسه با نمره هنجاریابی شده پرسشنامه مسلاج را در حد ضعیف و کاهش کفایت شخصی را در حد متوسط گزارش کردند. همچنین بین فرسودگی شغلی با متغیرهای علاقه به کار، نگرش نسبت به اثربخش بودن کار رابطه معکوس معنی‌دار و نیز نوع اشتغال (دولتی، خصوصی، هر دو) رابطه مستقیم معنی‌دار دیده شد ( $P < 0/05$ ).

لو و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «وضعیت فرسودگی شغلی و تاثیر آن بر سلامت روان‌شناختی کارگران معدن وولوموقی در چین» نشان دادند ۸۵/۹۸ درصد از کارگران دچار فرسودگی شغلی هستند و میزان آن براساس جنسیت، سطح تحصیلات، وضعیت استخدام، درآمد ماهانه، وزن، سن، سوابق خدمت، میزان ساعت کار در روز تفاوت معنی‌داری دارد. همچنین یافته‌ها نشان داد سلامت روان‌شناختی در مردان بیشتر از زنان است. فونتوا-آلماتو و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «سیر تحول سطوح رضایت شغلی و فرسودگی شغلی متخصصان بخش اورژانس» در طول یک دوره رکود اقتصادی به این نتیجه رسیدند که در سال ۲۰۱۸ میزان فرسودگی شغلی در مقایسه با سال ۲۰۱۲ کاهش یافته است و سطح رضایتمندی در سال ۲۰۱۸ بهبود یافته است. همچنین نتایج نشان داد بین فرسودگی شغلی و رضایت کلی رابطه معکوس معنی‌داری وجود دارد. وو<sup>۳</sup> (۲۰۲۰) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین فرسودگی شغلی

1. Lu et al.

2. Fontova-Almató et al.

3. Wu

و سلامت روان معلمان تحت استرس کار» به این نتیجه رسید که استرس کاری معلمان تحت تأثیر عواملی مانند شدت کار، مدیریت مدرسه، محیط اجتماعی، وضعیت اقتصادی، فشار دانش‌آموزان، رشد شغلی و زمینه‌های خانوادگی است. همچنین یافته‌ها نشان داد استرس شغلی با فرسودگی شغلی معلمان همبستگی مثبتی دارد. گوانگدونگ و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «نقش استرس، فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در مدیران پروژه ساخت و ساز» نشان دادند که فراخوانی شغلی می‌تواند نقش مثبت در تعارض نقش و فرسودگی شغلی داشته باشد. کوتسیمانی و همکاران<sup>۲</sup> (۲۰۱۹) در پژوهشی با عنوان «ایجاد شفافیت رابطه فرسودگی شغلی با افسردگی و اضطراب» نشان دادند که فرسودگی شغلی ارتباط معنی‌دار قوی و مستقیم با افسردگی و اضطراب دارد. الشاعر و همکاران<sup>۳</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «تنش شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان مراقبت‌های بهداشتی» نشان دادند که ۸۰ درصد شرکت‌کنندگان میزان بالایی از خستگی عاطفی را احساس می‌کنند و نیز یک سوم از شرکت‌کنندگان با سطح بالایی از مسخ شخصیت دست و پنجه نرم می‌کنند. چنگ و اویانگ<sup>۴</sup> (۲۰۱۸) در پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و رضایتمندی کارکنان هتل: نقش تعدیل‌کننده حمایت سازمانی ادراک شده» به این نتیجه رسیدند فرسودگی شغلی ارتباط منفی بین شیوه شغلی و رضایت شغلی ایفا می‌کند. وون و همکاران<sup>۵</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «نقش فرسودگی شغلی در سطح شغلی، رضایت شغلی و عملکرد» به این نتیجه رسیدند که نقش فرسودگی شغلی در روابط بین سطح شغلی، رضایت شغلی و عملکرد وظیفه به‌ویژه در بستر سازمانی کره جنوبی مؤثر است. همچنین، فرسودگی شغلی، در بهبود رضایت شغلی و عملکرد وظیفه مؤثر است. تویتوف و همکاران<sup>۶</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «تقابل بین خستگی عاطفی، اختلالات روانی، عملکرد و مراقبت‌های بهداشتی کارکنان» نشان دادند که فرسودگی خفیف و شدید به ترتیب به میزان ۱۴/۹ درصد و ۲/۳ درصد برای جامعه هدف اتفاق افتاده است و فرسودگی شغلی با خطر از دست

1. Guangdong et al.

2. Koutsimani et al.

3. Elshaer et al.

4. Cheng & O-Yang

5. Won et al.

6. Tuithof et al.



دادن شغل و اختلال در عملکرد روانی همراه خواهد بود. خامیسا و همکاران<sup>۱</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «اثر تنش‌های شخصی و کار بر فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و سلامت عمومی پرستاران بیمارستان‌های آفریقای جنوبی» نشان دادند که تنش شخصی پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی و سلامت عمومی نسبت به رضایت شغلی است که بیشتر از تنش کاری پیش‌بینی شده است. اشکولر و تیزنر<sup>۲</sup> (۲۰۱۷) در پژوهشی با عنوان «نقش میانجیگری و تعدیل‌کنندگی فرسودگی شغلی و هوش هیجانی در رابطه بین عدالت سازمانی و بدرفتاری کاری» به این نتیجه رسیدند که بین ادراک عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد و بین فرسودگی شغلی و بدرفتاری کاری یا اشتباه‌های کاری کارکنان رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. آکسو و تمئولوگلو (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «اثرات فرسودگی شغلی بر رضایت کارکنان هتل‌های ۳، ۴ و ۵ ستاره در مرکز شهر چاناققلعه» نشان دادند که رابطه سن، سطح تحصیلات، موقعیت شغلی، ساعت کاری و فرسودگی مثبت و معنی‌دار است. همچنین، بین فرسودگی و رضایت شغلی کارکنان رابطه معنی‌داری وجود دارد. با این حال، بین جنسیت، وضعیت تأهل، واحد کاری، نوع کار و تغییر شغل با فرسودگی رابطه‌ای دیده نشد. حمدان محمد<sup>۳</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و استرس کار در بین کارکنان مراکز معلولان در عمان» نشان داد کارکنان مراکز معلولان دارای سطح متوسطی از خستگی عاطفی و موفقیت فردی و سطح بالایی از مسخ شخصیت هستند. آزمون کروسکال والیس نشان داد که اثر مهم سطح تجربه را در زیرمقیاس‌های مسخ شخصیت دارد. همچنین نتایج مطالعه نشان داد که رابطه معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و استرس‌های کاری وجود دارد. داراواد و همکاران<sup>۴</sup> (۲۰۱۵) پژوهشی را با عنوان «رابطه بین فشار زمان و سندرم فرسودگی شغلی: یک مطالعه مقطعی در پرستاران اردن» اجرا کردند. مشارکت‌کنندگان سطح بالایی از فشار زمان و فرسودگی شغلی را گزارش دادند. بین فشار زمان و خستگی عاطفی و مسخ شخصیت همبستگی مثبت و معنی‌داری دیده شد. فرسودگی در بعد خستگی عاطفی در مقایسه با ابعاد مسخ شخصیت و موفقیت فردی بیشتر بود. مسخ شخصیت بیشترین همبستگی را با ویژگی‌های فردی نمونه آماری

---

1. Khamisa et al.

2. Shkoler & Tizner

3. Hemdan Mohamed

4. Darawad et al.

داشت. واسوس و ناککورس (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی نقش متغیرهای فردی، بین فردی، سازمانی و دموگرافیکی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی به این یافته‌ها رسیدند که چالش کشیدن رفتاری (بین فردی)، بازخورد کاری (شخصی)، ابهام نقش (سازمانی)، و جنسیت (دموگرافیک) در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مؤثرند. دویی و شاهی<sup>۱</sup> (۲۰۱۱) در پژوهشی رابطه نظام روان ایمنی، استرس و فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله با استرس را بررسی کردند. آنها به این نتیجه رسیدند که بین استرس و فرسودگی شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد و خرده‌نظام خودنظم‌دهی در نظام روان‌ایمنی، بر رابطه بین استرس و فرسودگی، و راهبردهای مقابله‌ای تأثیر می‌گذارد و این رابطه را متوازن و متعادل می‌سازد. گاروسا و همکاران (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین عوامل جمعیت‌شناختی، استرس‌زاهای شغلی، فرسودگی شغلی و شخصیت قوی» نشان دادند که فشارهای شغلی و شخصیت قوی با فرسودگی شغلی همبستگی معنی‌دار دارند. همچنین، متغیرهای جمعیت‌شناختی، فشارزاهای شغلی و شخصیت در مجموع ۰/۵۲ از تغییرات خستگی عاطفی، ۰/۴۴ از تغییرات مسخ شخصیت و ۰/۵۳ از تغییرات نداشتن دستاورد شخصی را پیش‌بینی می‌کنند.

با توجه به موارد مذکور، این پژوهش، با هدف ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور و شناسایی عوامل مؤثر بر آن طراحی و اجرا شده است. بر این اساس، پرسش‌های پژوهش به شرح زیر طرح شده است:

- کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور تا چه اندازه از تحلیل عاطفی برخوردارند؟  
 - کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور تا چه اندازه از مسخ شخصیت برخوردارند؟  
 - کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور تا چه اندازه از عدم موفقیت فردی برخوردارند؟

- آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان براساس متغیرهای جمعیت‌شناختی (سن، جنسیت، وضعیت تأهل، سابقه کار، نوع استخدام، رشته تحصیلی، پست سازمانی، حوزه فعالیت) تفاوت دارد؟

- عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور کدام‌اند؟

1. Dubey & Shahi

- اولویت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور کدام است؟

### روش شناسی پژوهش

پژوهش از جهت هدف، از نوع کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری پژوهش شامل همه مدیران و کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور به تعداد ۵۷۹ نفر بود که از بین آنها ۲۳۱ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (نسبتی) به‌عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جدول (۱)، جامعه و نمونه آماری و روش نمونه‌گیری پژوهش را نشان می‌دهد.

جدول (۱) جامعه و نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

روش نمونه‌گیری	عودت داده شده	تعداد نمونه آماری کل حوزه	تعداد جامعه آماری کل حوزه	حوزه سازمانی
روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای (نسبتی)	۰	۲۱	۵۴	۱
	۱۹	۱۹	۴۸	۲
	۴	۸	۲۰	۳
	۹	۹	۲۲	۴
	۱۹	۱۹	۴۹	۵
	۷	۷	۱۸	۶
	۱۳	۱۳	۳۴	۷
	۱۵	۱۵	۳۷	۸
	۱۲	۱۲	۲۹	۹
	۲۴	۲۹	۷۲	۱۰
	۵۲	۵۹	۱۴۹	۱۱
	۶	۶	۱۴	۱۲
	۶	۶	۱۴	۱۳
	۱۰	۸	۱۹	۱۴
۲۰۰	۲۳۱	۵۷۹	جمع کل	

برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلاچ و پرسشنامه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ساعتچی و هومن (۱۳۸۳) استفاده شد. روایی محتوایی پرسشنامه‌ها توسط متخصصان تأیید و پایایی آن نیز بر اساس روش آلفای کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ ۰/۹۲۲، برای پرسشنامه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ساعتچی و هومن ۰/۹۸۸ برآورد شد.

### پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ

پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ شامل ۲۲ پرسش است. مسلاچ و همکارانش معتقد بودند تنها ابزاری که می‌تواند ابعاد فرسودگی شغلی را مورد سنجش قرار دهد پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلاچ و جکسون با MB است. در بسیاری از پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی چه در خارج کشور و چه در داخل کشور، از این ابزار استفاده شده است. نمونه اولیه این پرسشنامه شامل ۴۷ پرسش و دارای مقیاس دوگانه فراوانی و شدت بود. در بیشتر پژوهش‌ها از نمونه ۲۲ سؤالی پرسشنامه مسلاچ و جکسون که دارای سه مؤلفه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی است، برای سنجش استفاده شده است. در این ابزار، ۹ پرسش مربوط به سنجش احساس خستگی عاطفی (به پاسخ‌دهندگان اجازه می‌دهد احساسات مربوط به ضعف بیش از اندازه و خستگی عاطفی در برابر دیگران و محیط کار را بیان کنند)، ۸ پرسش برای سنجش عملکرد فردی (به پاسخ‌دهندگان اجازه می‌دهد که میزان احساس شایستگی و رسیدن به موفقیت در ارتباط با کاری خود را بیان کنند) و ۵ پرسش برای سنجش مسخ شخصیت (به پاسخ‌دهندگان اجازه می‌دهد که نگرش‌های خود را به شکل بی‌علاقگی و بی‌تفاوتی نسبت به مخاطبان بیان کنند) طراحی شده است.

### پرسشنامه عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی ساعتچی و هومن

پرسشنامه فرسودگی شغلی کارکنان، با توجه به عوامل درون‌سازمانی اصلی و مکمل ارائه شده در مدل‌واره معروف به مناباماس (مدل نظام‌مند انتخاب و به کارگیری اثربخش منابع انسانی در سازمان) و همچنین نظریه چندعاملی بهره‌وری ساعتچی (۱۳۸۶) تدوین شده و شامل ۹۱ پرسش است. این پرسشنامه به وسیله محمود ساعتچی و با همکاری علی هومن در سال ۱۳۸۳ ساختارسازی و در بین کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی

و در پانزده نقطه از کشور، اجرا شده است. اعتباریابی و رواسازی این پرسشنامه با بهره‌گیری از نمونه‌ای وسیع، انجام گرفته است. این پرسشنامه، عوامل مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی را اندازه‌گیری می‌کند و آزمودنی باید پاسخ مورد نظر خود را در گستره «خیلی کم»، «نسبتاً کم»، «نسبتاً زیاد»، «خیلی زیاد» مشخص کند. گویه‌های این پرسشنامه مشخص می‌کند که عوامل تعیین‌کننده فرسودگی شغلی در سازمان‌ها، شامل چه مواردی هستند. تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش در قالب تحلیل توصیفی داده‌ها، آزمون  $t$ -test، رگرسیون چندمتغیره، فریدمن برای آزمون پرسش‌های اصلی و از آزمون‌های تحلیل واریانس یک‌راهه،  $t$  برای دو گروه مستقل برای تحلیل‌های تکمیلی انجام گرفت و برای محاسبات از نرم‌افزار SPSS استفاده شده است.

### یافته‌های پژوهش

#### الف) بررسی مفروضه‌ها

##### ۱. پیش فرض نرمال بودن توزیع داده‌ها

جدول (۲) نتایج آزمون کولموگروف اسمیرنوف در خصوص نرمال بودن توزیع داده‌ها

شاخص آزمون	عدم موفقیت فردی	مسخ شخصیت	خستگی عاطفی	فرسودگی تحصیلی
مقدار $Z$	۰/۰۸۶	۰/۰۹۱	۰/۰۹۸	۰/۰۹۸
سطح معنی‌داری	۰/۳۳۵	۰/۴۱۵	۰/۲۱۸	۰/۴۲۶

بر اساس نتایج به دست آمده با توجه به اینکه مقدار آزمون در سطح ۰/۰۵ در همه متغیرها معنی‌دار نیست، می‌توان نتیجه گرفت که داده‌های مورد بررسی از شرایط نرمال بودن برخوردار هستند و می‌توان از آزمون‌های پارامتریک استفاده کرد.

##### ۲. پیش فرض آزمون همگنی واریانس‌ها

جدول (۳) نتایج آزمون لوین برای بررسی همگنی واریانس‌ها

متغیر	F	درجه آزادی ۱	درجه آزادی ۲	سطح معنی‌داری
خستگی عاطفی	۰/۱۰۴	۱۲	۱۸۷	۰/۹۴۷
مسخ شخصیت	۰/۱۰۱	۱۲	۱۸۷	۰/۹۸۵
عدم موفقیت فردی	۰/۳۵۸	۱۲	۱۸۷	۰/۵۵۰
فرسودگی شغلی	۰/۲۵۶	۱۲	۱۸۷	۰/۴۸۹

نتایج آزمون لوین نشان می‌دهد که در تمامی متغیرها، سطح معنی‌داری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است، بنابراین واریانس‌ها برابر هستند.

### ب) ارزیابی متغیرهای پژوهش

برای بررسی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی و فرسودگی شغلی از آزمون تی تک‌نمونه‌ای استفاده شده است. با توجه به اینکه شیوه نمره‌گذاری پرسشنامه براساس طیف لیکرت ۷ درجه‌ای از ۱ تا ۷ است، به منظور ارزشیابی دقیق درجه مطلوبیت خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی و فرسودگی شغلی بر اساس شاخص‌های استاندارد ارائه شده در جدول (۴) عمل شده است.

جدول (۴) طیف ارزیابی

خیلی زیاد	زیاد	متوسط	کم	خیلی کم
۵/۸۱-۷	۴/۶۱-۵/۸۰	۳/۴۱-۴/۶۰	۲/۲۱-۳/۴۰	۱-۲/۲۰

### ۱. ارزیابی خستگی عاطفی

جدول (۵) آزمون t تک‌نمونه برای بررسی متغیر خستگی عاطفی

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار میانگین فرضی (وزنی) = $\epsilon$		
				t	df	Sig
خستگی عاطفی از بعد فراوانی	۲۰۰	۲/۳۸۷	۱/۳۹۹	-۱۶/۲۹۵	۱۹۹	۰/۰۰۱
خستگی عاطفی از بعد شدت	۲۰۰	۲/۵۲۷	۱/۳۱۴	-۱۵/۸۳۶	۱۹۹	۰/۰۰۱

نتایج جدول (۵) بیانگر این است که میانگین‌های به دست آمده در متغیر خستگی عاطفی از میانگین فرضی کمتر است. با توجه به مقادیر  $t$  تک‌نمونه‌ای با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار است ( $P \leq 0/01$ ). بنابراین خستگی عاطفی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارد. بر اساس شاخص‌های ارائه شده در جدول (۴) این مؤلفه از نظر درجه مطلوبیت در سطح خیلی کم قرار دارند.

۲. ارزیابی مسخ شخصیت

جدول (۶) آزمون  $t$  تک‌نمونه برای بررسی متغیر مسخ شخصیت

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار میانگین فرضی (وزنی) = $\bar{x}$		
				$t$	df	Sig
مسخ شخصیت از بعد فراوانی	۲۰۰	۱/۷۵۵	۱/۲۰۵	-۲۶/۳۴۲	۱۹۹	۰/۰۰۱
مسخ شخصیت از بعد شدت	۲۰۰	۱/۸۴۵	۱/۱۰۱	-۲۷/۵۶۳	۱۹۹	۰/۰۰۱

نتایج جدول (۶) بیانگر این است که میانگین‌های به دست آمده در متغیر مسخ شخصیت از میانگین فرضی کمتر است. با توجه به مقادیر  $t$  تک‌نمونه‌ای با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار است ( $P \leq 0/01$ ). بنابراین مسخ شخصیت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارند. بر اساس شاخص‌های ارائه شده در جدول (۴) این مؤلفه از نظر درجه مطلوبیت در سطح خیلی کم قرار دارند.

۳. ارزیابی عدم موفقیت فردی

جدول (۷) آزمون  $t$  تک‌نمونه برای بررسی متغیر عدم موفقیت فردی

متغیر	فراوانی	میانگین	انحراف استاندارد	مقدار میانگین فرضی (وزنی) = $\bar{x}$		
				$t$	df	Sig
عدم موفقیت فردی از بعد فراوانی	۲۰۰	۵/۰۴۶	۱/۴۶۹	۱۰/۰۷۱	۱۹۹	۰/۰۰۱
عدم موفقیت فردی از بعد شدت	۲۰۰	۵/۰۶۶	۱/۲۶۵	۱۱/۹۱۳	۱۹۹	۰/۰۰۱

نتایج جدول (۷) بیانگر این است که میانگین به دست آمده در عدم موفقیت فردی از میانگین فرضی بیشتر است. با توجه به مقادیر  $t$  تک‌نمونه‌ای با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار است ( $P \leq ۰/۰۱$ ). بنابراین عدم موفقیت فردی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح زیاد/بالا قرار دارند. براساس شاخص‌های ارائه شده در جدول (۴) این مؤلفه از نظر درجه مطلوبیت در سطح زیاد قرار دارند.

#### ۴. ارزیابی فرسودگی شغلی

جدول (۸) آزمون  $t$  تک‌نمونه برای بررسی متغیر فرسودگی شغلی

مقدار میانگین فرضی (وزنی) = $\epsilon$			انحراف استاندارد	میانگین	فراوانی	متغیر
Sig	df	t				
۰/۰۰۱	۱۹۹	-۱۲/۹۸۹	۰/۹۳۴	۳/۱۴۱	۲۰۰	فرسودگی شغلی از بعد فراوانی
۰/۰۰۱	۱۹۹	-۱۳/۶۸۲	۰/۷۹۲	۳/۲۳۳	۲۰۰	فرسودگی شغلی از بعد شدت

نتایج جدول (۸) بیانگر این است که میانگین‌های به دست آمده در متغیر فرسودگی شغلی از میانگین فرضی کمتر است. با توجه به مقادیر  $t$  تک‌نمونه‌ای با اطمینان ۰/۹۹ و سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ این تفاوت از نظر آماری معنی‌دار است ( $P \leq ۰/۰۱$ ). بنابراین فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارند. براساس شاخص‌های ارائه شده در جدول (۴) این مؤلفه از نظر درجه مطلوبیت در سطح متوسط قرار دارند.

#### ج) ارزیابی نقش متغیرهای تعدیل‌کننده بر متغیرهای اصلی پژوهش

در ادامه به منظور بررسی نقش متغیرهای تعدیل‌کننده (جنسیت، تأهل، پست سازمانی) بر میزان فرسودگی شغلی از آزمون  $t$  برای دو گروه مستقل، و برای بررسی نقش متغیرهای (سن، سطح تحصیلی، سابقه کار، نوع استخدام، رشته تخصصی، حوزه فعالیت) از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد.



جدول (۹) بررسی نقش متغیرهای تعدیل‌کننده بر فرسودگی شغلی از بعد فراوانی و از بعد شدت

متغیر	فرسودگی شغلی از بعد فراوانی			فرسودگی شغلی از بعد شدت		
	نوع آزمون	Sig	نتیجه	نوع آزمون	Sig	نتیجه
جنسیت	T مستقل	۰/۰۱۱	وجود تفاوت	T مستقل	۰/۰۱۳	وجود تفاوت
سن	ANOVA	۰/۸۵۶	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۸۵۴	عدم تفاوت
تأهل	T مستقل	۰/۵۸۵	عدم تفاوت	T مستقل	۰/۳۲۹	عدم تفاوت
سطح تحصیلی	ANOVA	۰/۳۸۷	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۸۴۵	عدم تفاوت
رشته تحصیلی	ANOVA	۰/۲۰۷	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۱۶۱	عدم تفاوت
سابقه کار	ANOVA	۰/۸۷۶	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۳۵۰	عدم تفاوت
پست سازمانی	T مستقل	۰/۳۳۱	عدم تفاوت	T مستقل	۰/۳۷۵	عدم تفاوت
سطوح پست مدیریتی	ANOVA	۰/۶۷۱	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۴۴۷	عدم تفاوت
سطوح پست غیرمدیریتی	ANOVA	۰/۲۴۲	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۱۷۳	عدم تفاوت
حوزه فعالیت	ANOVA	۰/۲۳۶	عدم تفاوت	ANOVA	۰/۱۴۱	عدم تفاوت

داده‌های جدول نشان می‌دهند بین میانگین نمره‌های فرسودگی شغلی زنان و مردان در هر دو بعد فراوانی و شدت، تفاوت معنی‌داری وجود دارد. مقایسه میانگین‌ها نشان داد که فرسودگی شغلی مردان نسبت به زنان هم در بعد فراوانی و هم در بعد شدت بیشتر است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان داد بین بقیه ویژگی‌های فردی (سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلی، سابقه کار، نوع استخدام، رشته تحصیلی، پست سازمانی، حوزه فعالیت) و فراوانی و شدت فرسودگی شغلی از لحاظ آماری رابطه معنی‌داری وجود ندارد؛ به این معنی که میزان فرسودگی شغلی با توجه سن (۳۰-۳۵، ۳۶-۴۰، ۴۱-۴۵، ۴۶-۵۰، ۵۱-۵۵، ۵۶-۶۰، ۶۱-۶۵ سال)، وضعیت تأهل (متأهل، مجرد)، سطح تحصیلی (زیردیپلم، دیپلم، فوق دیپلم، لیسانس، فوق لیسانس، دکتری)، سابقه خدمت (۱-۵، ۶-۱۰، ۱۱-۱۵، ۱۶-۲۰، بالاتر از ۲۰ سال)، نوع استخدام (قراردادی، پیمانی، رسمی (آزمایشی/قطعی))، رشته تحصیلی (گروه علوم انسانی، علوم پایه، فنی-مهندسی، معماری و هنر، کشاورزی)، پست سازمانی (مدیریتی، غیرمدیریتی)، حوزه فعالیت (حوزه‌های ۱ تا ۱۴) تفاوت ندارد.

د) عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور

جدول (۱۰) خلاصه مدل رگرسیون

خطای استاندارد برآورد	مجذور اصلاح شده R	مجذور R	R	مدل
۰/۸۶۹۰	۰/۱۳۵	۰/۱۶۵	۰/۴۰۷	۱) فرسودگی شغلی از جنبه فراوانی)
۰/۷۲۴۳	۰/۱۶۳	۰/۱۹۲	۰/۴۳۸	۱) فرسودگی شغلی از جنبه شدت)

بر اساس جدول (۱۰)، میزان همبستگی عوامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه به کارکنان، ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی، اجبار برای کار با همکاران نامناسب، نارضایتی از شغل، نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد، نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن، نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان و فرسودگی شغلی از بعد فراوانی در معادله برابر با ۰/۴۰۷، ضریب تعیین حاصل برابر ۰/۱۶۵ و ضریب تعدیل شده برابر با ۰/۱۳۵ گزارش شده است، یعنی در حدود ۱۳ درصد از واریانس فراوانی فرسودگی شغلی از طریق متغیرهای مستقل تبیین و توجیه شده است. میزان همبستگی متغیرهای پیش‌بین و فرسودگی شغلی از بعد شدت در معادله برابر با ۰/۴۳۸، ضریب تعیین حاصل برابر ۰/۱۹۲ و ضریب تعدیل شده برابر با ۰/۱۶۳ گزارش شده است، یعنی در حدود ۱۶ درصد از واریانس شدت فرسودگی شغلی از طریق متغیرهای مستقل تبیین و توجیه شده است.

جدول (۱۱) جدول تحلیل ضرایب رگرسیون

سطح معنی داری	t	ضرایب	ضرایب غیر		ملاک	پیش‌بین
		Beta	خطای استاندارد	B		
۰/۰۳۱	۲/۱۷۰	۰/۵۰۰	۰/۲۰۹	۰/۴۵۳	فرسودگی شغلی از بعد فراوانی	مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به
۰/۱۲۹	-۱/۵۲۶	-۰/۳۸۶	۰/۲۳۶	-۰/۳۶۰		ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی
۰/۵۶۹	-۰/۵۷۰	-۰/۰۸۹	۰/۱۶۵	-۰/۰۹۴		اجبار برای کار با همکاران نامناسب
۰/۵۸۵	۰/۵۴۶	۰/۰۹۸	۰/۱۸۷	۰/۱۰۲		نارضایتی از شغل
۰/۹۵۶	۰/۰۵۶	۰/۰۰۶	۰/۰۹۶	۰/۰۰۵		نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد
۰/۰۸۵	۱/۷۲۹	۰/۳۳۲	۰/۱۹۷	۰/۳۴۰		نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن
۰/۳۴۳	-۰/۹۵۱	-۰/۱۰۲	۰/۱۲۰	-۰/۱۱۴		نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان
۰/۰۵۰	۱/۹۷۷	۰/۴۴۸	۰/۱۷۴	۰/۳۴۴		مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان
۰/۰۰۹	-۲/۶۲۴	-۰/۶۵۳	۰/۱۹۷	-۰/۵۱۶	فرسودگی شغلی از بعد شدت	ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی
۰/۰۶۷	-۱/۸۴۳	-۰/۲۸۴	۰/۱۳۸	-۰/۲۵۳		اجبار برای کار با همکاران نامناسب
۰/۰۵۸	۱/۹۰۸	۰/۳۳۸	۰/۱۵۶	۰/۲۹۸		نارضایتی از شغل
۰/۲۲۴	۱/۲۲۰	۰/۱۳۴	۰/۰۸۰	۰/۰۹۸		نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد
۰/۰۱۶	۲/۴۴۲	۰/۴۶۱	۰/۱۶۴	۰/۴۰۱		نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن
۰/۴۱۰	-۰/۸۲۶	-۰/۰۸۷	۰/۱۰۰	-۰/۰۸۳		نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان

تحلیل ضرایب رگرسیون، نشان داد که عامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان، پیش‌بینی‌کننده‌های بعد فراوانی فرسودگی شغلی هستند و مؤلفه‌های مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان، ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی، و نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن نیز پیش‌بینی‌کننده‌های بعد شدت فرسودگی شغلی هستند.

(و) اولویت‌بندی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور

جدول (۱۲) نتایج آزمون فریدمن در خصوص ترتیب عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان

درجه اهمیت	میانگین رتبه	عامل / متغیر
۲	۴/۶۲	مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان
۴	۳/۶۴	ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی
۵	۳/۳۶	اجبار برای کار با همکاران نامناسب
۷	۳/۰۶	نارضایتی از شغل
۱	۶/۱۰	نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد
۳	۴/۰۳	نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن
۶	۳/۱۹	نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان
سطح معنی‌داری	درجه آزادی	خی دو
۰/۰۰۱	۶	۳۱۲/۴۹۴

داده‌های جدول نشان می‌دهد که از نظر نمونه مورد مطالعه بین عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان از نظر اولویت با مقدار خی دو ۳۱/۴۹۴ در سطح معنی‌داری  $\alpha = 0/01$  تفاوت معنی‌داری وجود دارد و در رتبه‌های متفاوت قرار دارند. در اولویت‌بندی اولیه براساس نتایج رتبه‌بندی، عامل نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد با میانگین ۶/۱۰ قرار دارد، عامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان با میانگین ۴/۶۲ در رتبه دوم، عامل نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن با میانگین ۴/۰۳ در رتبه سوم، عامل ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی با میانگین ۳/۶۴ در رتبه چهارم، عامل اجبار برای کار با همکاران نامناسب با میانگین ۳/۳۶ در رتبه پنجم، عامل نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان در آخرین رتبه (ششم) قرار دارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

تردید نیست که وجود نشانه‌های فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور، از میزان کارآمدی و میزان رضایت‌مندی شغلی آنان می‌کاهد و این نقطه آغاز بی‌انگیزگی کارکنان در توجه به امور سازمان و انجام بهینه و مناسب وظیفه خطیر ارزشیابی و سنجش آموزش است. از این‌رو انتظار می‌رود جو مناسبی به منظور انجام بهینه امور محوله برای کارکنان فراهم شود. پژوهش حاضر با هدف ارزیابی میزان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور و شناسایی عوامل مؤثر بر آن انجام گرفته است.

یافته‌ها و نتایج پژوهش نشان داد فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارند. امروزه هر کس در هر مکانی و موقعیتی که باشد، درجاتی از فرسودگی را در محیط کار تجربه می‌کند و این واقعیت امری ملموس و انکارناپذیر در سازمان‌های امروزی است. میزان شیوع فرسودگی شغلی در سطح وسیع و تأثیر این عامل در بروز بیماری‌های روان‌تنی مانند فشارخون و مشکلات گوارشی موجب شده‌اند که توجه به فرسودگی شغلی از مهم‌ترین عواملی باشد که نیاز به بررسی در سازمان دارد. مطالعات نشان می‌دهند تعداد قابل توجهی از کارکنان در محیط‌های کاری مختلف، برخی از نشانه‌های مربوط به استرس و فرسودگی شغلی نظیر احساس اضطراب، سردرگمی، ناتوانی، ناامیدی، دردهای مختلف در نواحی سیستم گوارش، سردرد و حتی مشکلات قلبی و عروقی را تجربه می‌کنند (یونگی و همکاران، ۲۰۰۸، نقل از گل‌پرور و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۱۰۷). افزون بر این، نشانه‌های فرسودگی شغلی به شکل غیبت‌های مکرر، تمایل به جابه‌جایی و ترک حرفه، کاهش عزت نفس، سوء مصرف داروها (مائونز و استیرر، ۲۰۰۱)، مرخصی استعلاجی و غیبت (بوریتز و همکاران، ۲۰۰۶)، جابه‌جایی کارکنان (زانگ و فنگ، ۲۰۱۱؛ وان‌بوگارت و همکاران، ۲۰۱۰)، غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقالات شغلی و آسیب‌های جسمانی و نظایر آنها خود را نشان می‌دهد (هایبرز، ۲۰۰۰؛ تاپینن، ۲۰۰۵). فردی که فرسودگی شغلی را تجربه می‌کند غالباً دچار ناراحتی، خستگی، تحمل نکردن دیگران، تندخویی، دوری جستن از همکاران، عصبانیت و به‌طور کلی برای همکاران خود غیرقابل تحمل می‌شود (داگلاس، ۱۹۹۶؛ بروکینگ، ۱۹۹۲، نقل از مظلومی و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۴۷).

نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که کارکنان سطوح بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند (کاش و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰؛ گرانفلد و همکاران<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰). این مسئله ناشی از کیفیت زندگی کاری پایین (لیک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۸) و ضعف در توانایی‌های کارکنان است (لیتر و همکاران<sup>۴</sup>، ۱۹۹۸). محیط‌های کاری سالم با ایجاد سازوکارها، برنامه‌ها و اقدامات مناسب در شرایط سازمانی، فیزیکی و روان‌شناختی، می‌توانند در حفظ سلامتی و داشتن

1. Kash et al.

2. Grunfeld et al.

3. Lake

4. Leiter et al.

احساس خوب به کارکنان کمک کنند (ال-جاردالی و همکاران<sup>۱</sup>، ۲۰۱۱). علوی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثربخشی ورزش بر فرسودگی شغلی، سلامت عمومی و امید به زندگی کارمندان دانشگاه علوم پزشکی جهرم» نشان دادند که کارمندان فعال به‌طور معنی‌داری سطح سلامت عمومی بهتری نسبت به کارمندان غیر فعال دارند ( $P = ۰/۰۲$ ). اما در هر سه مؤلفه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی  $۰/۱۵$   $P =$  مسخ شخصیت  $۰/۱۹$   $P =$ ، نداشتن کفایت فردی  $۰/۲۰$   $P =$ ) و امید به زندگی ( $P = ۰/۱$ ) بین دو گروه فعال و غیر فعال تفاوت معنی‌دار وجود ندارد. صدرا ابرقویی و جعفرپور (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه ارگونومی جامع با سطح فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی)» نشان دادند که فرسودگی شغلی کارکنان در حد متوسط است و بین فرسودگی شغلی با متغیرهای مطرح در ارگونومی جامع رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. همچنین، نتایج مطالعات نشان می‌دهد که متغیرهای دموگرافیک بر فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر است. بیگلو و همکاران (۱۳۹۳) در مطالعه‌ای با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل)» به این نتیجه رسیدند که میزان فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایین است. همچنین میزان فرسودگی شغلی در بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد فردی نیز در دو مقیاس فراوانی و شدت در سطح پایینی است. میزان فرسودگی شغلی نیز هم در مقیاس فراوانی و هم در مقیاس شدت در سطح پایین است.

یافته‌های پژوهش در ارتباط با تحلیل عاطفی نشان داد تحلیل عاطفی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح کم/پایین قرار دارند. خستگی عاطفی نیز به‌عنوان کاهنده انرژی، نتیجه قرار گرفتن در معرض تقاضاهای روانی و هیجانی بیش از حد در کار توصیف شده است. با این حال، خستگی عاطفی نمی‌تواند به‌تنهایی مشخص‌کننده فرسودگی شغلی باشد (سرگویال، ۲۰۰۶؛ ازکان، ۲۰۱۲؛ آقا و همکاران، ۲۰۱۴). این بعد از فرسودگی شغلی بر پاسخ اساسی به استرس دلالت دارد. کارگران زمانی از خستگی احساس رنج می‌برند که احساس فرسودگی، سرخوردگی، بی‌رمقی و ناتوانی برای حاضر شدن در سرکار می‌کنند. شخصی که دچار

<sup>۱</sup>. El-Jardali et al.

تحلیل عاطفی شده، احساس درماندگی می‌کند و کار برای او خسته‌کننده است. خستگی عاطفی کاهش منابع عاطفی و احساسی است که فرد چیزی برای ارائه کردن باقی نمی‌ماند (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴). تعهد کاری و واکنش عاطفی فرد نسبت به کار و همچنین بالا بودن سلامت روانی میزان تولید و قابلیت کار را بالا می‌برد. حمدان محمد (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «فرسودگی شغلی و استرس کار در بین کارکنان مراکز معلولان در عمان» نشان داد کارکنان مراکز معلولان دارای سطح متوسطی از خستگی عاطفی و موفقیت فردی و سطح بالایی از مسخ شخصیت هستند. داراود و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین فشار زمان و سندرم فرسودگی شغلی: یک مطالعه مقطعی در بین پرستاران اردن» به این نتیجه رسیدند که مشارکت‌کنندگان سطح بالایی از فشار زمان و فرسودگی شغلی را گزارش دادند. فرسودگی در بعد خستگی عاطفی در مقایسه با ابعاد مسخ شخصیت و موفقیت فردی بیشتر بود. بهرامی و مختاری (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن را در استادان دانشگاه اصفهان بررسی کردند. آنها به این نتیجه رسیدند استادان بیشتر در بعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی بوده‌اند و سپس این فرسودگی در بعد مسخ شخصیت و در آخر عملکرد فردی وجود داشت. تحلیل‌ها نشان داد نمره فرسودگی شغلی استادان مرد در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت به‌طور معنی‌داری بیشتر از استادان زن بود، اما در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بود. حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) در پژوهش خود با عنوان «سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران»، دریافتند که گروه مورد مطالعه دارای خستگی عاطفی پایین، مسخ شخصیت پایین و عملکردی فردی در حد متوسط و نزدیک به بالا هستند.

یافته حاصل از آزمون  $t$  تک‌نمونه‌ای بیانگر این است که مسخ شخصیت کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح خیلی کم/پایین قرار دارند. مسخ به عنوان نوعی بدبینی، رشد نگرش منفی و بدبینانه است که با فاصله گرفتن از شخص از دیگران که معمولاً افرادی که گیرنده مراقبت یا خدمات هستند، مشخص می‌شود. طیبانی و همکاران (۱۳۹۲) پژوهشی را با عنوان «فرسودگی شغلی در روان‌شناسان و روان‌پزشکان شهر اصفهان و ارتباط آن با عوامل فردی و حرفه‌ای آنها» اجرا کردند. آنها میانگین نمره فرسودگی شغلی، خستگی هیجانی، مسخ شخصیت دو گروه مورد مطالعه را در مقایسه با نمره هنجاریابی شده پرسشنامه مسلاج در حد ضعیف و کاهش کفایت شخصی را در حد متوسط گزارش کردند. همچنین بین فرسودگی

شغلی با متغیرهای علاقه به کار، نگرش به اثربخش بودن کار، رابطه معکوس معنی‌دار و نیز نوع اشتغال (دولتی، خصوصی، هر دو) رابطه مستقیم معنی‌دار دیده شد (۰/۰۵ < P). حمدان محمد (۲۰۱۵) در پژوهش خود با بررسی فرسودگی شغلی و استرس کار در کارکنان مراکز معلولان در عمان، نشان داد کارکنان مراکز معلولان دارای سطح بالایی از مسخ شخصیت هستند. داراواد و همکاران (۲۰۱۵) نیز در پژوهش خود رابطه بین فشار زمان و سندرم فرسودگی شغلی را در پرستاران اردن مطالعه کردند. مشارکت‌کنندگان سطح بالایی از فشار زمان و فرسودگی شغلی را گزارش دادند. فرسودگی در بعد خستگی عاطفی در مقایسه با ابعاد مسخ شخصیت و موفقیت فردی بیشتر بود. همچنین، بهرامی و مختاری (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای با بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در استادان دانشگاه اصفهان، به این نتیجه رسیدند استادان بیشتر در بعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی بوده‌اند و سپس این فرسودگی در بعد مسخ شخصیت و در آخر عملکرد فردی وجود داشت. تحلیل‌ها نشان داد نمره فرسودگی شغلی استادان مرد در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت به‌طور معنی‌داری بیشتر از استادان زن بود، اما در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بود. حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) همچنین در پژوهش خود نشان دادند که گروه مورد مطالعه (کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران) دارای خستگی عاطفی پایین، مسخ شخصیت پایین و عملکردی فردی در حد متوسط و نزدیک به بالا هستند.

یافته‌ها و نتایج پژوهش نشان داد **عدم موفقیت فردی** کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از نظر فراوانی و شدت در سطح زیاد/بالا قرار دارند. امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در زندگی بر کسی پوشیده نیست. کار، علاوه بر تأمین نیازهای مادی انسان، زمینه‌ساز ارضای بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز است. بدیهی است آثار سازنده شغل، منوط به این است که فرد در خلال انجام وظایف خود حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه کند (ابراهیمی مقدم و پوراحمد، ۱۳۹۱، ص ۶۳). این بعد پدیده فرسودگی به کارکنانی اشاره دارد که خود را شکست‌خورده و ناتوان از تکمیل کردن ضروریات شغلی خود می‌پندارند (لامبرت و همکاران، ۲۰۰۸، ص ۱۵۷۳-۱۵۷۴). این حالت تمایل کارمند برای ارزیابی کار خود به صورت منفی است، یک ارزیابی که اغلب با احساس بی‌کفایتی همراه است (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴). عرسین و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی ابعاد فرسودگی شغلی زنان شاغل در جهاد دانشگاهی واحد علوم پزشکی تهران را بررسی کردند و به این نتیجه رسیدند بیشترین دفعات



فرسودگی شغلی در سطح بالا در بعد زوال عملکرد شخصی با ۴۵/۴ درصد بود. بیشترین شدت فرسودگی شغلی در سطح بالا در بعد زوال عملکرد شخصی ۴۷,۲ درصد بود. حمدان محمد (۲۰۱۵) در پژوهش خود نشان داد کارکنان مراکز معلولان در عمان، دارای سطح متوسطی از خستگی عاطفی و موفقیت فردی و سطح بالایی از مسخ شخصیت هستند. داراود و همکاران (۲۰۱۵) در پژوهش خود رابطه فشار زمان و سندرم فرسودگی شغلی پرستاران اردن را بررسی کردند. مشارکت‌کنندگان در این پژوهش سطح بالایی از فشار زمان و فرسودگی شغلی را گزارش دادند. بین فشار زمان و خستگی عاطفی و مسخ شخصیت نیز همبستگی مثبت و معنی‌داری دیده شد و فرسودگی در بعد خستگی عاطفی در مقایسه با ابعاد مسخ شخصیت و موفقیت فردی بیشتر بود. عارفی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهش خود با بررسی میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت‌شناختی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی به این نتیجه دست یافتند که اگرچه میزان فرسودگی شغلی اعضای هیئت علمی در ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت پایین است، ولی حدود نیمی از آنها نسبت به شغل خود احساس عدم موفقیت فردی می‌کنند. بهرامی و مختاری (۱۳۸۷) در مطالعه‌ای با بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در استادان دانشگاه اصفهان به این نتیجه رسیدند که استادان بیشتر در بعد خستگی عاطفی دچار فرسودگی بوده‌اند و سپس این فرسودگی در بعد مسخ شخصیت و در آخر عملکرد فردی وجود داشت. تحلیل‌ها نشان داد نمره فرسودگی شغلی استادان مرد در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت به‌طور معنی‌داری بیشتر از استادان زن بود، اما در بعد عملکرد فردی فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان بود. حریری و حسن‌زاده (۱۳۸۹) در پژوهش خود با بررسی سنجش فرسودگی شغلی کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران نشان دادند که گروه مورد مطالعه دارای خستگی عاطفی پایین، مسخ شخصیت پایین و عملکردی فردی در حد متوسط و نزدیک به بالا هستند.

در این پژوهش برای بیان تأثیر یا رابطه متغیرهای تعدیل‌کننده (جنسیت، تأهل، پست سازمانی) بر میزان فرسودگی شغلی از آزمون  $t$  برای دو گروه مستقل، و برای بررسی نقش متغیرهای (سن، سطح تحصیلی، سابقه کار، نوع استخدام، رشته تخصصی، حوزه فعالیت) از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد. یافته‌ها نشان داد فرسودگی شغلی در هر دو بعد فراوانی و شدت با توجه به جنسیت دارای تفاوت معنی‌داری است. مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی مردان نسبت به

زنان هم در بعد فراوانی و هم در بعد شدت بیشتر است. همچنین یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد بین بقیه ویژگی‌های فردی (سن، وضعیت تأهل، سطح تحصیلی، سابقه کار، نوع استخدام، رشته تخصصی، پست سازمانی، حوزه فعالیت) و فراوانی و شدت فرسودگی شغلی از لحاظ آماری رابطه معنی‌داری وجود ندارد. در مطالعات متعددی همبستگی فرسودگی شغلی با متغیرهای مختلفی، بررسی و یافته‌های متفاوتی ارائه شده است: همبستگی معنی‌دار بین فرسودگی و رضایت شغلی (شن و هوانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۲)، فرسودگی و جنسیت کارکنان (کیم، ۲۰۰۸؛ پللیت و تورکمن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۸)، فرسودگی و حجم کار کارکنان (انیل و ایکسیاول، ۲۰۱۰)، فرسودگی و ویژگی‌های کارکنان (کیم و همکاران، ۲۰۰۷)، فرسودگی و مدیریت (تپسی و بیردیر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۳)، بین جنسیت و فرسودگی شغلی (چاوشی‌فر و همکاران، ۱۳۹۰؛ حریری و حسن‌زاده، ۱۳۸۹؛ حنانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ صاحب‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹)، بین سن و فرسودگی شغلی (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹؛ چاوشی و همکاران، ۱۳۹۰؛ حریری و حسن‌زاده، ۱۳۸۹؛ حنانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ صاحب‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹؛ مصطفوی و قاسم‌نژاد، ۱۳۹۱)، بین سابقه کاری و فرسودگی شغلی (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹؛ حریری و حسن‌زاده، ۱۳۸۹؛ حنانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ مصطفوی و قاسم‌نژاد، ۱۳۹۱)، بین سطح تحصیلی و فرسودگی شغلی (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸؛ چاوشی و همکاران، ۱۳۹۰؛ حریری و حسن‌زاده، ۱۳۸۹)، بین وضعیت استخدامی و فرسودگی شغلی (راشیدی و همکاران، ۱۳۹۰؛ رضایی آدریانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ صاحب‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹؛ عظیم‌زاده و صفاری، ۱۳۸۸)، و نبود همبستگی معنی‌دار بین جنسیت و فرسودگی شغلی (حسینی و همکاران، ۱۳۹۰؛ راشیدی و همکاران، ۱۳۹۰؛ رضایی آدریانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ عارفی و همکاران، ۱۳۸۹؛ عظیم‌زاده و صفاری، ۱۳۸۸)، نبود همبستگی معنی‌دار بین سن و فرسودگی شغلی (راشیدی و همکاران، ۱۳۹۰؛ رضایی آدریانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ عارفی و همکاران، ۱۳۸۹؛ عظیم‌زاده و صفاری، ۱۳۸۸)، نبود همبستگی معنی‌دار بین سابقه کاری و فرسودگی شغلی (راشیدی و همکاران، ۱۳۹۰؛ رضایی آدریانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ صاحب‌زاده و همکاران، ۱۳۸۹؛ عارفی و همکاران، ۱۳۸۹؛ عظیم‌زاده و صفاری، ۱۳۸۸)، نبود همبستگی معنی‌دار بین سطح تحصیلی و فرسودگی شغلی (راشیدی و همکاران،

1. Shen & Huang

2. Pelit & Türkmen

3. Tepeci & Birdir

۱۳۹۰؛ رضایی آدریانی و همکاران، ۱۳۹۰؛ عظیم‌زاده و صفاری، ۱۳۸۸). آکسو و تمئلوگلو (۲۰۱۵) در پژوهش خود با بررسی اثرات فرسودگی شغلی بر رضایت کارکنان هتل‌ها در مرکز شهر چاناققلعه، نشان دادند رابطه بین سن، سطح تحصیل، موقعیت شغلی، ساعت کاری و فرسودگی، رابطه مثبت و معنی‌دار است. با این حال، بین جنسیت، وضعیت تأهل، واحد کاری، نوع کار و تغییر شغل با فرسودگی رابطه‌ای وجود نداشت. واسوس و ناککورس (۲۰۱۲) در تحقیقی با عنوان «بررسی نقش متغیرهای فردی، بین فردی، سازمانی و دموگرافیکی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی» به این یافته‌ها رسیدند که چالش‌کشیدن رفتاری (بین فردی)، بازخورد کاری (شخصی)، ابهام نقش (سازمانی)، و جنسیت (دموگرافیک) در پیش‌بینی فرسودگی شغلی مؤثرند.

برای تعیین سهم هر یک از عوامل پیش‌بین بر فرسودگی شغلی از دو بعد فراوانی و شدت از روش آماری رگرسیون استفاده شده است که نتایج پژوهش نشان داد که عامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان در حدود ۱۳ درصد از واریانس فراوانی فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم‌توجه نسبت به کارکنان، ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی، و نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن، در حدود ۱۶ درصد از واریانس شدت فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند. فرسودگی شغلی نشانگانی است که بر اثر تعامل عوامل مختلف فردی، بین فردی و سازمانی به وجود می‌آید (دی-سیلوا و همکاران، ۲۰۰۹). از جمله عوامل سازمانی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود، سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیرقابل انعطاف، نداشتن امنیت شغلی و فرصت‌های اندک برای ارتقا نام برده شده است (زمینی و همکاران، ۱۳۹۰). نبود تعادل میان تقاضاهای شغلی و مهارت‌های شغلی، تفاوت میان منابع، انتظارات و واقعیت‌های شغلی و استرس شغلی به عنوان عوامل اصلی در فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند (اسچافلی و بونک، ۲۰۰۳؛ بیکر و دمروتی، ۲۰۰۴). برخلاف مطالعات مختلفی که عوامل شغلی نظیر عوامل اقتصادی و حمایت‌های شغلی را در بروز فرسودگی شغلی دخیل می‌دانند، مطالعات دیگری نیز عوامل فردی مانند متغیرهای جمعیت‌شناختی (جنس، سن، میزان تحصیلات، تأهل و سابقه کار) و نوع شخصیت کارکنان را در بروز این پدیده مؤثر دانسته‌اند (تسانگ، ۲۰۰۷؛ گاروسا و همکاران، ۲۰۰۸).

پاریک (۱۹۸۲) در پاسخ به این پرسش که چه عواملی باعث می‌شود افراد دچار فرسودگی شغلی شوند؟ به این عوامل متعدد به شرح زیر اشاره کرده است: ۱. سطح

فشار روانی، ۲. نوع فشار روانی، ۳. شخصیت فرد، ۴. ماهیت شغل یا نقش فرد، ۵. نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، ۶. سبک زندگی فرد، ۷. سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد، ۸. جو یا اقلیم سازمانی، ۹. انگیزش و رضایت شغلی و ... (گوپتا و رانی، ۲۰۱۴). شریف‌زاده و همکاران (۱۳۹۴) در پژوهش خود با شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی به این نتیجه رسیدند که ۱۹ فاکتور مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان در سه دسته عوامل سازمانی و عوامل بین فردی، عوامل درون فردی قرار دارند. گویه‌های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تاثیر معنی داری دارد. صلاحیان و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی با بررسی فرسودگی شغلی و عوامل پیش‌بین آن نشان دادند که استرس پیش‌بین فرسودگی است و فرسودگی نیز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل ترک شغل رابطه معنی‌داری دارد. گاروسا و همکاران (۲۰۰۸) نیز رابطه عوامل جمعیت‌شناختی، استرس‌زاهای شغلی، فرسودگی شغلی و شخصیت قوی را بررسی کرده و دریافتند که فشارهای شغلی و شخصیت قوی با فرسودگی شغلی همبستگی معنی‌دار دارند. همچنین، متغیرهای جمعیت‌شناختی، فشارزاهای شغلی و شخصیت در مجموع ۰/۵۲ از تغییرات خستگی عاطفی، ۰/۴۴ از تغییرات مسخ شخصیت و ۰/۵۳ از تغییرات نداشتن دستاورد شخصی را پیش‌بینی می‌کنند.

برای بررسی اولویت عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان سنجش آموزش کشور از آزمون فریدمن استفاده شد. یافته‌های پژوهش نشان داد که عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان از نظر اولویت دارای تفاوت معنی‌داری است و در رتبه‌های متفاوت قرار دارند. در اولویت‌بندی اولیه بر اساس نتایج رتبه‌بندی، عامل نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد با میانگین ۶/۱۰ قرار دارد، عامل مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم توجه نسبت به کارکنان با میانگین ۴/۶۲ در رتبه دوم، عامل نارضایتی از محیط کار و آسیب‌زا بودن آن با میانگین ۴/۰۳ در رتبه سوم، عامل ناکفایتی در راهبری واحد سازمانی با میانگین ۳/۶۴ در رتبه چهارم، عامل اجبار برای کار با همکاران نامناسب با میانگین ۳/۳۶ در رتبه پنجم، عامل نارضایتی نسبت به آموزش و بهسازی کارکنان در آخرین رتبه (ششم) قرار دارد. صمدی میارکلانی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهش خود با تبیین الگوی علی فرسودگی شغلی کارکنان در یک سازمان نظامی با رویکرد دیمتل فازی

نشان دادند اعتماد سازمانی (۹/۰۶۴)، مهم‌ترین و فرهنگ سازمانی (۷/۷۵۱) کم اهمیت‌ترین متغیر است. همچنین، رتبه‌بندی تأثیرگذاری متغیرها بر اساس مقادیر نشان داد که متغیرهای اخلاق اسلامی (۰/۷۳۲) تأثیرگذارترین، و فرسودگی شغلی (۰/۹۲۲) (تأثیرپذیرترین متغیر بود.

بدون شک در اجرای هر پژوهشی محدودیت‌ها و مشکلاتی وجود دارد. شناخت و بررسی این محدودیت‌ها و تلاش برای رفع محدودیت‌هاست که مسیر پژوهش‌ها و مطالعات آینده را هموار می‌سازد و موجب می‌شود که پژوهشگر با دید وسیع و با بینش و بصیرت بیشتری بررسی‌ها و مطالعات خود را دنبال کند. در فرایند اجرای این پژوهش نیز مشکلات و محدودیت‌هایی وجود داشت که از مهم‌ترین آنها می‌توان به محدودیت در تعمیم دادن نتایج به سایر سازمان‌ها و سوگیری احتمالی نمونه مورد مطالعه در پاسخگویی به پرسش‌ها اشاره کرد.

با توجه به یافته‌ها و با عنایت به اهمیت متغیرهای بررسی شده در این پژوهش، موارد زیر پیشنهاد می‌شود:

- با استناد به فشارهای شغلی فزاینده منابع انسانی پیشنهاد می‌شود تا با استفاده از برنامه‌ریزی دقیق اوقات فراغت و روش‌های پیشرفته مقابله با فشارآورهای شغلی از قبیل آموزش تجسم‌سازی خلاق، آرامش‌سازی پیشرونده عضلات و ... استفاده شود و از این راه مهارت‌های مقابله با فشارهای شغلی به نیروی انسانی سازمان آموزش داده شود.

- تلاش‌های فعالانه‌ای برای مقابله با محرک‌های مزاحم درون‌سازمانی از قبیل شایعه مرتبط با کاهش مزایا و پاداش‌ها، منحل شدن یا کاهش فعالیت‌های سازمان و به تبع آن تعدیل نیرو و ... انجام گیرد تا از این طریق جنگ روانی بین منابع انسانی ریشه‌کن شود.

- تمهیدات لازم برای آموزش کارکنان در زمینه پیشگیری از ابتلا به عوارض ناشی از فرسودگی شغلی فراهم شود و همچنین در زمینه ارتقای سطح بهداشت روانی کارکنان سازمان سنجش تلاش‌های لازم صورت گیرد.

- خدمات مشاوره‌ای در سازمان‌ها در مقابله با فرسودگی شغلی و نگهداشت نیروی انسانی ارائه شود.

- در انتخاب افراد برای پست‌های مدیریتی نهایت دقت به عمل آید و افرادی انتخاب شوند که از دانش و مهارت متناسب با حوزه مربوطه برخوردار باشند و نیز ویژگی‌های شخصیتی لازم را برای انجام وظایف شغلی خود داشته باشند.
- از نظام چرخش شغلی متناسب با توجه به ویژگی‌های فردی کارکنان استفاده شود.
- بهتر است در مدیریت معاونت‌ها/حوزه‌های سازمان از رویکرد مشارکتی استفاده شود تا به این طریق از افکار و ایده‌های مؤثر تمام کارکنان معاونت‌ها/حوزه‌های سازمان بهره گرفته شود. این روش باعث می‌شود که افراد، حضور خود را برای سازمان مفید بدانند و از فرسودگی شغلی آنها پیشگیری شود.
- به لیاقت و شایستگی کارکنان حوزه‌ها توجه شود و شرایط و مسیر شغلی کارکنان به‌گونه‌ای طراحی شود که افراد فرصت بروز استعدادها و توانایی‌های خود را داشته باشند.
- از معیارهای صحیح و علمی برای ارزیابی کارکنان استفاده شود تا تبعیض در محیط کار به حداقل برسد.
- مدیریت معاونت‌ها/حوزه‌های سازمان باید امکاناتی را فراهم کند که مهارت‌های کارکنان حوزه آنها افزایش یابد. زیرا اگر کارکنان نتوانند بر موقعیت شغل خود تسلط داشته باشند، فشار روانی زیادی را متحمل می‌شوند.

## منابع

- آقاجانی، محمدجواد؛ تیزدست، طاهر؛ عباس قربانی، مریم؛ باجور، میثم (۱۳۹۲). ارتباط سرسختی روان‌شناختی با فرسودگی شغلی پرستاران. *پرستاری و مامایی جامع‌نگر*، ۲۳ (۷۰)، ۱-۷.
- ابراهیمی مقدم، حسین؛ پوراحمد، فاطمه (۱۳۹۱). رابطه ابرازگری هیجانی و خودکارآمدی با فرسودگی شغلی در کارمندان شهرداری. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۴ (۳)، ۶۷-۷۲.
- انیسی، جعفر؛ اسکندری، محسن؛ قربانی، زهره؛ عبدالمحمدی، الهه (۱۳۸۹). عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی. *فصلنامه علوم رفتاری*، ۴ (۳)، ۲۴۹-۲۵۳.
- بسطامی، احسان؛ سایه‌میری، کورش؛ بسطامی، طاهره و چراغی‌زادگان، بهزاد (۱۳۹۹). شیوع فرسودگی شغلی در ایران: مطالعه مرور سیستماتیک و متا‌آنالیز. *مجله بهداشت و ایمنی کار*، ۱۰ (۳)، ۳۰۱-۳۰۵.
- بهرامی، فاطمه؛ مختاری، سمانه (۱۳۸۷). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بین اساتید دانشگاه اصفهان. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۲ (۲)، ۲۱۱-۲۲۵.
- بیگلو، محمدحسین؛ غفاری، سعید؛ مصیب‌زاده، شهناز (۱۳۹۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی (مطالعه موردی: کتابخانه‌های عمومی شهرستان اردبیل). *تحقیقات اطلاع‌رسانی و کتابخانه‌های عمومی*، ۲ (۱)، ۵۳-۶۷.
- پرداختچی، محمدحسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده (۱۳۸۸). بررسی نقش فرهنگ سازمانی در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. *فصلنامه تعلیم و تربیت*، ۲۲ (۲).
- ترابی پاریزی، ملوک؛ اسکندری‌زاد، علی؛ کریمی افشار، مرضیه؛ اسدی شکاری، مجید؛ جنگجو، آرش (۱۳۹۳). شیوع سندرم فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در دندانپزشکان شهر کرمان. *مجله بهداشت و توسعه*، ۳ (۴)، ۳۳۳-۳۴۰.
- حاجیلو، نادر (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی. *رهیافتی نو در مدیریت آموزشی*، ۳، ۱۶۹-۱۸۴.

حریری، نجلا؛ حسن‌زاده، پریسا (۱۳۸۹). سنجش فرسودگی شغلی در میان کتابداران کتابخانه‌های عمومی استان مازندران. *فصلنامه اندیشه‌های تازه در علوم تربیتی*، ۱(۱)۶، ۷۱-۸۰.

حسینی، سیدرضا؛ آقاری، زهرا؛ اشرفیان امیری، حسن؛ بیانی، فاطمه؛ قلی‌نیا، همت؛ جعفریان، سمیه (۱۳۹۸). میزان فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان شاغل در مراکز بهداشتی و درمانی شهرستان بابل. *فصلنامه بهداشت و توسعه*، ۱(۳)، ۲۴۶-۲۵۷.

حیدری، عباس؛ آهنچیان، محمدرضا؛ مهدی‌زاده، سیدموسی (۱۳۹۲). بررسی فرسودگی شغلی و عوامل محیط کار مؤثر بر آن در اعضای هیئت علمی پرستاری استان خراسان رضوی در سال ۱۳۹۱. *مجله دانشگاه علوم پزشکی سبزوار*، ۲۱(۱)، ۱۷-۲۷.

خدابخش، محمدرضا؛ منصوری، پروین (۱۳۹۱). بررسی رابطه ناگویی خلقی و متغیرهای دموگرافیک با فرسودگی شغلی در پرستاران. *مجله پزشکی هرمزگان*، ۱۶(۲)، ۱۵۱-۱۶۱.

خواجه‌الدین، نیلوفر؛ حکیم شوشتری، میترا؛ حاجبی، احمد (۱۳۸۵). ارتباط درک از مرکز کنترل و نشانگان فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در یک بیمارستان روانپزشکی. *فصلنامه اندیشه و رفتار*، ۱۲(۱)، ۴۳-۴۸.

زمینی، سهیلا؛ حسینی‌نسب، داود؛ زمینی، سمیرا؛ زارعی، پروین (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز. *فصلنامه سلامت کار ایران*، ۸(۱)، ۳۰-۴۰.

ساعتچی، محمود (۱۳۸۷). *بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی)*. نشر ویرایش.

سپاه‌منصور، مژگان؛ شهریاری احمدی، منصوره؛ شهامی، ناهید (۱۳۹۱). رابطه بین کیفیت زندگی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی معلمان. *فصلنامه تحقیقات مدیریت آموزشی*، ۳(۱۱)، ۹۱-۱۰۹.

سلطان‌آبادی، نسترن؛ بیک‌مرادی، علی (۱۳۹۹). بررسی رابطه هوش هیجانی با تنش شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه مراکز آموزشی و درمانی دانشگاه علوم پزشکی همدان در سال ۱۳۹۳. *مجله مراقبت پرستاری و مامایی ابن سینا*، ۲۱(۳)، ۱۸۱-۱۹۲.



شریف‌زاده، فتاح؛ صالح اردستانی، عباس؛ حمیدیان، ماریا؛ نوری، حجت‌اله (۱۳۹۴). شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی. *فصلنامه فرایند نو*، ۱۰ (۴۹)، ۹۹-۱۱۳.

صدرا ابرقویی، ناصر؛ جعفرپور، حمیدرضا (۱۳۹۶). بررسی رابطه ارگونومی جامع با سطح فرسودگی شغلی کارکنان. *مجله ارگونومی*، ۵ (۱)، ۵۱-۵۹.

صلاحیان، افشین؛ متینی صدر، محمدرضا؛ نوری، محمدرضا؛ ملکپور، ندا (۱۳۹۳). فرسودگی شغلی و عوامل پیش‌بین آن. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۶ (۴)، ۱۲-۲۹.

صمدی میارکلائی، حسین؛ صمدی میارکلائی حمزه؛ صمدی میارکلائی، صمد (۱۳۹۶). تبیین الگوی علی فرسودگی شغلی کارکنان با مطالعه‌ای در یک سازمان نظامی با رویکرد دیتمل فازی. *ابن سینا*، ۱۹ (۱)، ۱۲-۲۱.

طیبانی، طیبه؛ ابراهیمی، امرالله؛ سموعی، راحله؛ نصیری، حمید (۱۳۹۲). فرسودگی شغلی در روان‌شناسان و روان‌پزشکان شهر اصفهان و ارتباط آن با عوامل فردی و حرفه‌ای آنها. *تحقیقات علوم رفتاری*، ۱۱ (۵).

عارفی، محبوبه؛ قهرمانی، محمد؛ طاهری، مرتضی (۱۳۸۹). میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت‌شناختی در اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید بهشتی. *فصلنامه روان‌شناسی کاربردی*، ۴ (۲)، ۷۲-۸۶.

عبدی ماسوله، فتانه؛ کاویانی، حسین؛ خاقانی‌زاده، مرتضی و مؤمنی عراقی، ابوالفضل (۱۳۸۶). بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان. *دانشکده پزشکی*، ۶۵ (۶)، ۶۷-۷۵.

عرسین، نرگس؛ درویش، حسن؛ اسماعیل زالی، مراد؛ نعمانی، فاروق (۱۳۹۵). بررسی ابعاد فرسودگی شغلی در زنان شاغل (مورد مطالعه: زنان شاغل در جهاد دانشگاهی واحد علوم پزشکی تهران). *علوم پیراپزشکی و بهداشت نظامی*، ۱۱ (۴)، ۹-۱۶.

علوی، سلمان؛ احمدی، محمدامین؛ زر، عبدالصالح (۱۳۹۶). بررسی اثربخشی ورزش بر فرسودگی شغلی، سلامت عمومی و امید به زندگی کارمندان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. *سلامت اجتماعی*، ۴ (۳)، ۱۶۰-۱۶۹.

- فلاحی، حسین؛ پورشافعی، هادی؛ اکبری بورنگ، محمد (۱۳۹۹). ادراک از ساختار سازمانی و نقش آن در پیش‌بینی سکوت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه بیرجند. *مدیریت و برنامه‌ریزی در نظام‌های آموزشی*، ۱۲(۱)، ۱۶۹-۱۹۴.
- کوهی، کمال (۱۳۹۹). تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز. *جامعه‌شناسی کاربردی*، ۳۱(۲)، ۷۷-۹۴.
- گل‌پرور، محسن؛ عابدینی، مانده؛ شاهنگی، حامد (۱۳۹۳). نقش باور به دنیای عادلانه و ناعادلانه در پیوند بین فرسودگی و استرس شغلی با رفتارهای غیراخلاقی: گسترش یک نظریه در ایران. *روش‌ها و مدل‌های روان‌شناختی*، ۴(۱۵)، ۱۰۳-۱۱۷.
- محمدی، شهناز (۱۳۸۷). مقایسه مکانیسم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند. *فصلنامه نوآوری‌های آموزشی*، ۵(۱۶)، ۶۰-۹۶.
- مرادچله، آصف؛ نویانی، امیر؛ یکه‌سادات، سیدمیثم؛ صیدآبادی، آرش؛ عزیزالدین، شیما؛ امیری لرگانی، حسین؛ سیدزاده گوکلان، لطیفه (۱۳۹۸). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در پرسنل اورژانس پیش بیمارستانی شاهرود: یک مطالعه مقطعی. *مجله طب اورژانس ایران*، ۶(۱)، ۱-۵.
- مطلبی، کبری؛ کیانی، قمر (۱۳۹۶). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان معلمان مدارس استثنایی: نقش میانجی مشارکت شغلی. *فصلنامه مدیریت ارتقای سلامت*، ۳(۳)، ۵۲-۶۰.
- مظلومی، سیدسعید؛ سعیدی، معصومه؛ واحدیان، محمد؛ جلال‌پور، زهرا؛ کیانی، محمدعلی (۱۳۹۲). تأثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت نفس پرسنل بهداشتی درمانی شهرستان یزد. *فصلنامه علمی تخصصی طب کار*، ۵(۱)، ۴۶-۵۶.
- Abdulghafour, Y. A., Bo-hamra, A. M., Al-Randi, M. S., Kamel, M. I., El-Shazly, M. K. (2011). Burnout syndrome among physicians working in primary health care centers in Kuwait. *Alexandria Journal of Medicine*, 47(4).
- Agha, A., Mordy, A., Anwar, E., Saleh, N., Rashid, I., Saeed, M. (2014). *Burnout among middle-grade doctors of tertiary care hospital in Saudi Arabia*. Available at <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/24962300>.
- Aguayo, R., Vargas, C., Cañadas, G. R., Dela Fuente, E. I. (2017). Are socio-demographic factors associated to burnout syndrome in

- police officers? A correlational meta- analysis. *Ann Psych.* 33(2), 383-92. DOI:10.6018/analesps.33.2.260391.
- Ahmadi, M. S. (2015). Predicting job stress and burnout based on personality characteristics of nurses. *Knowledge and Research in Applied Psychology*, 17(2), 98-107.
- Ahola, K., Hakanen, J., Perhoniemi, R., Mutanen, P. (2014). Relationship between burnout and depressive symptoms: a study using the person-centered approach. *Burnout Research*, 1(1), 29-37.
- Aksu, M., & Temeloglu, E. (2015). Effects of Burnout on Employees' Satisfaction a Research at 3, 4- and 5-Star Hotels in Canakkale City Center. *International Journal of Business & Social Science*, 6(1), 219-230.
- Alessandri, G., Consiglio, C., Luthans, F., & Borgogni, L. (2018). Testing a dynamic model of the impact of psychological capital on work engagement and job performance. *Career Development International*, 23(1), 33-47.
- Alsop, P. J. (2011). *Job Burnout: The End or a New Beginning?* A Research Paper Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master of Science Degree. Rehabilitation Administration and Services Department. Southern Illinois University Carbondale, 16.
- Angerer, J. M. (2003). Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40(3), 98-107.
- Azeem, S. M. (2010). Personality hardiness, job involvement and job burnout among teachers. *International Journal of Vocational & Technical Education*, 2(3), 36-40.
- Bährer-Köhler, S. (2013). *Burnout for Experts*. Springer.
- Bailey, S. (2006). Burnout Harms Workers Physical Health through Many Pathways. *Monitor on Psychology*, 37(6), 11-20. <http://www.apa.org/monitor/jun06/burnout.html>.
- Baker, A. B., & Demeroutie, V. (2004). Using the job demands-resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Managers*, 43, 83-104.
- Bauer, J., Stamm, A., Virnich, K., Wissing, K., Muller, U., Wirsching, M., & Schaarschmidt, U. (2006). Correlation between Burnout Syndrome and Psychological and Psychosomatic Symptoms among Teachers. *International Arch. Occupation Environment Health*, 79, 199-204.
- Bernal, D., Campos-Serna, J., Tobias, A., Vargas-Prada, S., Benavides, F. G., & Serra, C. (2015). Work-related psychosocial

- risk factors and musculoskeletal disorders in hospital nurses and nursing aides: a systematic review and meta-analysis. *International Journal of Nursing Studies*, 52(2), 635-648.
- Bianchi, R., Schonfeld, I. S., Laurent, E. (2019). Burnout: Moving beyond the status quo. *Int J Stress Manag*, 26(1), 36-45. Doi: 10.1037/str0000088.
- Blanchard, P. (2010). Prevalence and causes of burnout amongst oncology residents: a comprehensive nationwide cross-sectional study. *European Journal of Cancer*, 46, 2708-2715.
- Blau, G., Bentley, M. A., & Eggerichs-Purcell, J. (2012). Testing the impact of emotional labor on work exhaustion for three distinct emergencies medical service (EMS) samples. *Career Development International*, 17(7), 626 – 645.
- Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout among employees in human service work: design and baseline findings of the PUMA study. *Scandinavian Journal of Public Health*, 34(1), 49-58.
- Brooking, J. (1992). *A text book of psychiatric and mental health nursing churchill livingston*, edinburgh, London.
- Byrne, M., Chughtai, A., Flood, B., Murphy, E., & Willis, P. (2013). Burnout among accounting and finance academics in Ireland. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 108-118.
- Chan, D. W. (2010). Teacher burnout revisited: Introduction positive intervention approaches based on gratitude and forgiveness. *Educational Research Journal*, 25(2), 165-186.
- Chen, S. Y., Wu, W. C., Chang, C. S., Lin, C. T., Kung, J. Y., Weng, H. C., & Lee, S. I. (2015). Organizational justice, trust, and identification and their effects on organizational commitment in hospital nursing staff. *BMC Health Services Research*, 15(1), 363.
- Cheng, J.-C., & O-Yang, Y. (2018). Hotel employee job crafting, burnout, and satisfaction: The moderating role of perceived organizational support. *International Journal of Hospitality Management*, 72, 78-85. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2018.01.005>
- Danhof-Pont, M. B., Van Veen, T., & Zitman, F. G. (2011). Biomarkers in burnout: A systematic review. *Journal of Psychosomatic Research*, 70(6), 505-524.
- Darawad, M. W., Nawafleh, H., Maharmeh, M., Hamdan-Mansour, A. M., & Azzeghaiby, S. N. (2015). The Relationship between Time

- Pressure and Burnout Syndrome: A Cross-Sectional Survey among Jordanian Nurses. *Health*, 7, 14-22.
- De Silva, P., Hewage, C., Fonseka, P. (2009). Burnout: an emerging occupational health problem. *Galle Med J*, 14(1), 52-55.
- Di Fiori, J. P., Benjamin, H. J., Brenner, J. S., Gregory, A., Jayanthi, N., Landry, G. L. et al. (2014). Overuse injuries and burnout in youth sports: A position statement from the American Medical Society for Sports Medicine. *Br J Sports Med*, 48, 287-288.
- Douglass, L. (1996). *The effective Nurse*, fifth edition. A time mirror company.
- Dubey, A., & Shahi, D. (2011). Psychosocial immunity and coping strategies: A study on medical professionals. *Indian Journal of Science Research*, 8(1-2), 36-47.
- El-Jardali, F., Alameddine, M., Dumit, N., Dimassi, H., Jamal, D., & Maalouf, S. (2011). Nurses' work environment and intent to leave in Lebanese hospitals: Implications for policy and practice *International Journal of Nursing Studies*, 48, 204-14.
- Elshaer, M., Selim, N., Moustafa, A., Wagdy, M., Aid, M. Eldesoky, R., & Marwa, I. (2018). Job Stress and Burnout Syndrome among Critical Care Healthcare Workers. *Alexandria Journal of Medicine*, 54, 273-277.
- Evers, W. J. G., Brouwers, A. and Tomic, W. (2002). Burnout and Self-Efficacy: A Study on Teachers' Beliefs when Implementing an Innovative Educational System in the Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72, 227-245.
- Fiorilli, C., Schneider, B., Buonomo, I., & Romano, L. (2019). Family and nonfamily support in relation to burnout and work engagement among Italian teachers. *Psychology in the Schools*, 56(5), 781-791.
- Fische, R., & Boer, D. (2011). What Is More Important for National Well-Being: Money or Autonomy? A Meta-Analysis of Well-Being, Burnout, and Anxiety across 63 Societies. *Journal of Personality & Social Psychology American Psychological Association*, 101(1), 164-84.
- Fontova-Almató, A., Suñer-Soler, R., Salleras-Duran, L., Bertran-Noguer, C., Congost-Devesa, L., Ferrer-Padrosa, M., & Juvinyà-Canal, D. (2020). Evolution of Job Satisfaction and Burnout Levels of Emergency Department Professionals during a Period of Economic Recession. *Public Health*, 17, 921. Doi: 10.3390/ijerph1703092.

- Fried, A. L., & Fisher, C. B. (2016). Moral stress and job burnout among frontline staff conducting clinical research on affective and anxiety disorders. *Professional Psychology: Research and Practice*, 47(3), 171.
- Garrosa, E., Bernardo Moreno, Y. L., Jose Luis Gonzalezc (2008). The relationship between Sociodemographic Variable, job stressors, Burnout, and Hardy Personality in Nurses: An exploratory Study. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 418- 427.
- Geraghty, A., Wood, A. M., & Hyland, M. E. (2010). Dissociating the facets of hope: Agency and pathways predict dropout from unguided self-help therapy in opposite directions. *Journal of Research in Personality*, 44, 155-8.
- Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2016). Burnout and personality. *Journal of Career Assessment*, 15(2), 240-256.
- Gilbert, D. & Daloz, L. (2008). Disorders associated with burnout and casual attributions of stress among health professionals in psychiatry. *Review of Applied Psychology*, 58, 263-274.
- Gombor, A. (2009). Burnout in Hungarian and Swedish Emergency Nurses: Demographic variables, Work.
- Grunfeld, E., Whelan, T. J., Zitzelsberger, L., Willan, A. R., Montesanto, B., & Evans, W. K. (2000). Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *CMAJ*, 163(2), 166-169.
- Guangdong, W., Zhibin, H., & Junwei, Z. (2019). Role Stress, Job Burnout, and Job Performance in Construction Project Managers: The Moderating Role of Career Calling. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 16(13), 2394.
- Guntupalli, K. K., Wachtel, S., Mallampalli, A., & Surani, S. (2014). Burnout in the intensive care unit professionals. *Indian J Crit Care Med.*, 18(3), 139-143.
- Gupta, M., & Rani, S. (2014). Burnout: A serious problem prevalent among teachers in the present times. *Bhartiyam International Journal of Education & Research. A Quarterly Peer Reviewed International Journal of Research & Education*, 4(1), 1-9.
- Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513.
- Halbesleben, J. R. B., & Buckley, R. M. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6), 859-879.
- Halm, M., Peterson, M., Kandels, M., Sabo, J., Blalock, M., Braden, R. et al. (2005). Hospital nurse staffing and patient mortality,

- emotional exhaustion, and job dissatisfaction. *Clin Nurse Spec.*, 19, 241–51.
- Hemdan Mohamed, A. H. (2015). Burnout and work stress among disability centers staff in Oman. *International Journal of Special Education*, 30(1), 1-12.
- Huang, I., Chuang, C. J., Lin, H. (2003). The Role of Burnout in the Relationship between Perceptions of Organizational Politics and Turnover Intentions. *Public Personnel Management*, 32(4), 519-531.
- Huibers, M. J., Beurskens, A. J., Prins, J. B., et al (2000). Burnout, chronic fatigue syndrome among employees on sick leave: do attributions make the difference? *Occupational & Environmental Medicine*, 60, 26–31.
- Iancu, A. E., Rusu, A., Măroiu, C., Păcurar, R., & Maricuțoiu, L. P. (2018). The effectiveness of interventions aimed at reducing teacher burnout: A meta-analysis. *Educational Psychology Review*, 30(2), 373-396.
- Iorga, M., Socolov, V., Muraru, D., Dirtu, C., Sopenaru, C., Ilea, C., & Socolov, D. G. (2017). Factors Influencing Burnout Syndrome in Obstetrics and Gynecology Physicians. *BioMed Research International*, 2, 1-10.
- Jernigan, E., Beggs, J. M., & Kohut, G. F. (2016). An examination of nurses' work environment and organizational commitment. *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, 20(1), 112-131.
- Kash, K. M., Holland, J. C., Breitbart, W., Berenson, S., Dougherty, J., Ouellette-Kobasa, S., et al (2000). Stress & burnout in oncology. *Oncology*, 14, 1621e37.
- Khamisa, N., Peltzer, K., Ilic, D., & Oldenburg, B. (2017). Effect of personal and work stress on burnout, job satisfaction and general health of hospital nurses in South Africa. *Health SA Gesondheid*, 22, 252-258
- Kim, J. (2018). The contrary effects of intrinsic and extrinsic motivations on burnout and turnover intention in the public sector. *International Journal of Manpower*, 39(3), 486-500.
- Koustelios, A., & Tsigilis, N. (2005). The relationship between burnout and job satisfaction among physical education teachers: a multivariate approach. *European Physical Education Review*, 12(2), 189-203.
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The Relationship between Burnout, Depression, and Anxiety: A

- Systematic Review and Meta-Analysis. *Frontiers in Psychology*, 10(284).
- Kucukoglu, H. (2014). Ways to cope with teacher burnout factors in ELT classrooms. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 116, 2741-2746
- Lackritz, J. R. (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Teaching & Teacher Education*, 20, 713-729.
- Lake, E. T. (1998). Advances in understanding and predicting nurse turnover. *Res Social Health Care*, 15,147e71.
- Lambert, E., Hogan, N. L., & Jiang, S. (2010). A preliminary examination of the relationship between organizational structure and emotional burnout among correctional staff. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 49(2), 125-146.
- Lasebikan, V. O., & Oyetunde, M. O. (2012). Burnout among Nurses in a Nigerian General Hospital: prevalence and associated factors. *International Scholarly Research Network ISRN Nursing*, 402(157), 1- 6.
- Lau, C. M., & Tan, S. L. C. (2006). The effects of procedural fairness and interpersonal trust on job tension in budgeting. *Management Accounting Research*, 17, 171-186.
- Lebares, C. C., Guvva, E. V., Ascher, N. L., O'Sullivan, P. S., Harris, H. W., Epel, & E. S. (2018). Burnout and Stress among US Surgery Residents: Psychological Distress and Resilience. *Journal of the American College of Surgeons*, 226(1), 80- 90. Doi: 10.1016/j.jamcollsurg.2017.10.010.
- Leiter, M. P., Harvie, P., & Frizzell, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Soc sci Med*, 47, 1611e7.
- Lorens-Gumba, S., & Salanova-Soria, M. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy. *Journal of Burnout Research*, 1, 3-11.
- Lu, Y., Zhang, Z., Gao, S., Yan, H., Zhang, L., & Liu, J. (2020). The Status of Occupational Burnout and Its Influence on the Psychological Health of Factory Workers and Miners in Wulumuqi, China. *BioMed Research International*, 1-12. <https://doi.org/10.1155/2020/6890186>.
- Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General Literature Review. *International Review of Management & Marketing*, 10(3), 7-15.



- Marchiori, D. M., & Henkin, A. B. (2004). Organizational Commitment of a Health Profession Faculty: Dimensions, Correlates and Conditions. *Medical Teacher*, 26(4), 353–358.
- Martinussen, M., Richardsen, A., & Burke, R. J. (2007). Job demands, job resource and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Mary, L. C., Margaret E. K., Lance Frazier, M., & Daniel W. L. (2019). Conflict Management Style and Exhaustion in Public Accounting. *Managerial Auditing Journal*. <https://doi.org/10.1108/MAJ-09-2017-1643>
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. & Jackson, S. (2008). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavioral*, 2(2), 99- 113.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *The World Psychiatric Association*, 15(2), 103-111.
- Maslach, C., & Lieter, M. P. (2008). Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498-512.
- Maunz, S., & Steyrer, J. (2001). Burnout syndrome in nursing: etiology, complications, prevention. *Wiener klinische Wochenschrift*, 113(7-8), 296-300.
- Mokhtari, K., & Hamdi, K. (2015). Determination of Factors which Influence Job Burnout in Managers and Employees of Iranian Airports Corporation in 2014. *Journal of Applied Environmental & Biological Sciences*, 5(8), 203-209.
- Ochoa, P. (2018). Impact of burnout on organizational outcomes, the influence of legal demands: the case of Ecuadorian physicians. *Frontiers in Psychology*, 9, 662.
- Ozkan, C. (2012). *Factors associated with burnout syndrome among physicians serving as research assistants at Mersin university medical school*. MA Thesis, Mersin University.
- Ozyer, K., Eryigit, M., & Erbaharlia, A. (2013). The Relationship between Burnout and Organizational Commitment: A Survey in Turkish Business Context. In: *International Conference on Business, Economics, and Accounting*, Bangkok – Thailand.
- Pareek, U. (1982). *Executive glow up and burnout*. Summary of Larsen & Tourbro lecture, India Institute of Management Ahmedabad.
- Pelit, E., & Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri

- İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Piko, B. F. (2006). Burnout, Role Conflict, Job Satisfactio & Psychosocial Health among Hungarian Health Care Staff: A Questionnaire Survey. *Int. J. Nurs. Stud.* 43(3), 311-318.
- Ribeiro, R. V. E., Martuscelli, O. J. D., Vieira, A. C., & Vieira, C. F. (2018). Prevalence of Burnout among Plastic Surgeons and Residents in Plastic Surgery: A Systematic Literature Review and Meta-analysis. *Plast Reconstr Surg Glob Open.*, 6(8), e1854.
- Rocca, A. D., & Kostanski, M. (2001). Burnout and Job Satisfaction amongst Victorian Secondary School Teachers: A Comparative Look at Contract and Permanent Employment. *ATEA Conference*, 24-26 September, Melbourne.
- Rubino, C., Luksyte, A., Jansen Perry, S., & Volpone, S. D. (2009). How Do Stressors Lead to Burnout? The Mediating Role of Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(3), 289-304.
- Sanda, M. A., & Cudjoe, E. (2017). Identification of Factors Predictive of Nurses' Time Pressure, Workload and Job Satisfaction in Ghanaian Public Hospitals. In *International Conference on Applied Human Factors and Ergonomics* (pp. 65- 76). Springer, Cham.
- Sas, C., Boros, D., & Bonchis, E. (2011). Aspects of the burnout syndrome within the teaching staff. *Procedia Social & Behavioral Sciences*, 11, 266-270. [Online] available: [www.sciencedirect.com](http://www.sciencedirect.com).
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout, An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*. 2nd ed., West Sussex, England: Wiley, 383-429.
- Scott, S. B. (2019). *Factors Influencing Teacher Burnout and Retention Strategies*. Akron, Ohio, United States: The University of Akron.
- Shen, H., & Huang, C. (2012). Domestic Migrant Workers in China's Hotel Industry: An Exploratory Study of Their Life Satisfaction and Job Burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1283- 1291.
- Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Journal of Work & Organizational Psychology*, 33(2), 157-164.
- Surgevil, O. (2006). Burnout syndrome in working life-techniques for coping with burnout. Ankara: Nobel Publications. *Journal of Psychiatry & Neurological Sciences*, 21(1-4), 4-13.

- Swider, B. W., & Zimmerman, R. D. (2010). Born to Burnout: A Meta-analytic Path Model of Personality, Job Burnout, and Work Outcomes. *Journal of Vocational Behavior*, 76, 487–506.
- Taycan, O., Leman, K., Selma, Ç., & Aydin, N. (2006). Bir Üniversite Hastanesinde Çalışan Hemşirelerde Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Sosyodemografik Özelliklerle İlişkisi. *Anatolian Journal of Psychiatry*, 7, 100-108.
- Tejpal, P. (2015). Enhancing the job satisfaction level through dimensions of employee engagement: An empirical study on private sector bank managers. *Drishtikon: A Management Journal*, 7(1), 22-40.
- Tepeci, M., & Birdir, K. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi, Anatolia. *Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 93-106.
- Thomas, C. M., Bantz, D. L., & McIntosh, C. E. (2019). Nurse Faculty Burnout and Strategies to Avoid it. *Teaching & Learning in Nursing*, 14(2), 111-116.
- Toppinen-Tanner, S., Ojaja rvi, A., Va a na nen, A., Kalimo, R., & Ja ppinen, P. (2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absence and their diagnosed causes. *J Behav Med*, 31, 18–27.
- Tsang, H. S. (2007). *Occupational Stress, Social Problem Solving, and Burnout among Mental Health Professional in HIV/AIDS Care*. A Thesis Submitted to Faculty of Drexel University for The Degree of Doctor of Philosophy 2007.
- Tuithof, M., Ten Hane, M., Beekman, A., Van Dorsselaer, S., Kleinjan, M., Schaufeli, W. & De Graaf, R. (2017). The Interplay Between Emotional Exhaustion, Common Mental Disorders, Functioning and Health Care use in the Working Population. *Journal of Psychosomatic Research*, 100, 8-14.
- Uskun, E., Öztürk, M., Kişioğlu, A. N., & Kirbiyik, S. (2005). Burnout and Job Satisfaction amongst Staff in Turkish Community Health Services. *Primary Care & Community Psychiatry*, 10(2), 63-69.
- Vahey, D. C., Aiken, L. H., Sloane, D. N., Clarke, S. P., & Vargas, D. (2014). Nurse burnout and patient satisfaction. *Medical Care*, 42, 57-66.
- Van Bogaert, P., Clarke, S., Roelant, E., Meulemans, H., & Van de Heyning, P. (2010). Impacts of unit-level nurse practice environment and burnout on nurse-reported outcomes: a multilevel

- modelling approach. *Journal of Clinical Nursing*, 19(11-12), 1664-1674.
- Vanheule, S., & Declercq, F. (2009). Burnout, adult attachment and critical incidents: a study of security guards. *Personality & Individual Differences*, 46(3), 374-376.
- Vassos M. V. & Nankervis K. L. (2012). Investigating the importance of various individual, interpersonal, organisational and demographic variables when predicting job burnout in disability support workers. *Research in Developmental Disabilities*, 33(6), 1780-1791. 10.1016/j.ridd.2012.04.016.
- Won, H. K. et al (2017). Role of burnout on job level, jobsatisfaction, and task performance. *Development Journal*, 38(5), 630-645.
- World Health Organization (2019). *Burnout an occupational phenomenon: international classification of disease*. Geneva: World Health Organization.
- Wu, D. (2020). Relationship between job burnout and mental health of teachers under work stress. *Revista Argentina de Clínica Psicológica*, XXIX(1), 310-315 DOI: 10.24205/03276716.2020.41.
- Wu, S., Li, H., Wang, X. R., Yang, S. J., & Qiu, H. (2011). A comparison of the effect of work stress on burnout and quality of life between female nurses and female doctors. *Arch Environ Occup Health*, 66(4), 193-200.
- Yao, S. M., Yu, H. M., Ai, Y. M., Song, P. P., Meng, S. Y., & Li, W. (2015). Job-related burnout and the relationship to quality of life among Chinese medical college staff. *Arch Environ Occup Health*, 70(1), 27-34.
- Zhang, Y., & Feng, X. (2011). The relationship between job satisfaction, burnout, and turnover intention among physicians from urban state-owned medical institutions in Hubei, China: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 11(1), 235.