تاریخ دریافت: ۸۹/۱۲/۲۱
تاریخ پذیرش: ۹۰/۶/۱۴

بررسی میزان و پیش‌بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره

جلال چاوشی‌فر[۱] - مجید سلیمی[۲] - پرویز آزاد فلاح[۳]

چکیده

هدف از انجام این پژوهش، بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره در ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی، و در دو بعد فراوانی و شدت، و تعیین میزان سهم هر یک از این ابعاد در فرسودگی شغلی است. به‌منظور دستیابی به اهداف این پژوهش، پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی ماسلاچ و عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی محقق ساخته در بین کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره توزیع شد. اطلاعات ۱۲۲ نفر از کارکنان که پرشسنامه ها را بدون نقص تکمیل کرده بودند با استفاده از نرم افزار SPSS و روش‌های آماری t دو گروه مستقل، تحلیل واریانس چندگانه، و تحلیل رگرسیون چندمتغیره تحلیل شد و نتایج زیر به‌دست آمد.

بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و فرسودگی همبستگی وجود دارد. در خصوص عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی، بجز موقعیت کار، بقیه عوامل پیش‌بین از لحاظ آماری معنادار نیستند. میزان سهم ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی معنادار و متفاوت است.

واژه‌های کلیدی

فرسودگی شغلی، مناطق عملیاتی، عوامل پیش‌بینی‌کننده، فرسودگی شغلی، شرکت نفت فلات قاره.

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی، دانشگاه تربیت مدرس تهران، farachavosh@yahoo.com
(نویسنده مسئول)
۲. کارشناس ارشد روان‌سنجی، دانشگاه علامه طباطبایی، salimy@yahoo.com
۳. دکترای روانشناسی سلامت، دانشگاه تربیت مدرس تهران، azadfallahparviz@gmail.com

مقدمه

شرایط حاکم بر محیطی که ما کارهای خود را در آن انجام می‌دهیم بر عملکرد شغلی تأثیر بسزایی دارد. اگر محیط و شرایط کار بسیار گرم، پر سر و صدا، دورافتاده، ساعات کاری زیاد و نامنظم، استرس‌زا، فشار زیاد فیزیکی بر بدن و... باشد، به عملکرد شغلی افراد آسیب وارد خواهد نمود. در مجموع، شرایط فیزیکی و عوامل روان‌شناختی کار در میزان بهره‌وری و عملکرد شغلی مؤثر بوده و هرگونه نقص، پیامدهای منفی زیادی را برای بهره‌وری، انگیزه‌ها و مهارت‌های نیروی انسانی به همراه خواهد داشت (مهداد، ۱۳۸۱).

یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه اندیشمندان علوم رفتاری و مدیریت را به خود معطوف ساخته، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است، که اصطلاحاً «فرسودگی شغلی»[1] گفته می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۰).

فرسودگی اصطلاحی است که جهت توصیف تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارزاهای شغلی به‌کار برده می‌شود. در این پدیده، فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی گردیده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می‌کند و به‌تدریج احساس کاهش کفایت در ایفای وظایفش می‌نماید. عارضه فرسودگی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعاً تبدیل به یک ناتوانی روانی گردد، به‌طوری که برخی از صاحب‌نظران، فرسودگی شغلی را در رده اختلالات انطباقی[2] در راهنمای تشخیصی، آماری اختلالات روانی[3] طبقه‌بندی می‌نمایند (Schaufeli & Maslach, 1994).

کارکنان مناطق عملیاتی که در مناطق گرمسیر، شرجی، آلوده از نظر زیست‌محیطی، دور از خانواده، با ساعات کاری نامنظم و زیاد، و... مشغول به کار هستند، به دلیل قرارگرفتن طولانی‌مدت در معرض عوامل فشارزای شغلی، دچار نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌شوند (ساعتچی، ۱۳۸۲).

ماسلاچ[4] (۲۰۰۱)، ۶ عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی مؤثر می‌داند که عبارت‌اند از حجم کار زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار، و تضاد بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار.

1. Job burnout
2. Adaptive Disorders
3. Diagnostic & Statistical Manual of Mental Disorders
4. Maslach, 2001

موضوع پژوهش حاضر، بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره در ابعاد چهارگانه فراوانی و شدت فرسودگی شغلی و تعیین میزان سهم هریک از ابعاد در فرسودگی شغلی است، که در قالب یک پژوهش موردی، پس از بررسی اولیه نمونه‌ای از کارکنان، تعریف و برنامه‌ریزی شد.

ادبیات پژوهش

اصطلاح «فرسودگی شغلی» که ابتدا توسط هربرت فرویدنبرگر[1] (۱۹۷۴) مورد استفاده قرار گرفت، به خستگی جسمی و روانی ناشی از فشارهای موجود در محل کار و خود کار (زندگی شغلی) و همچنین علائم و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سَرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان اطلاق می‌شود (Kraft, 2006).

فرویدنبرگر و همکاران، عارضه فرسودگی شغلی را شامل ۱۲ مرحله می‌دانستند: اجبار در اثبات خود، کار زیاد انجام دادن، غفلت از نیازها، جابجایی تعارض‌ها، تجدیدنظر در ارزش‌ها، انکار مشکلات پدیدار شده، در خود فرورفتگی و دوری‌گزینی، تغییرات رفتاری مشهود، مسخ شخصیت، احساس تهی شدن درونی و بی‌علاقگی تعمیم‌یافته، افسردگی، و نشانه‌های فرسودگی شامل اضمحلال روانی و جسمی (همان).

بر اساس تعریف نسخه ۱۰ طبقه‌بندی بین‌المللی بیماری‌ها (ICD10)، خستگی، مسخ شخصیت، و کاهش عملکرد به‌عنوان عناصر تعیین‌کننده فرسودگی شغلی شرح داده شده و به‌طور کلی، امروزه فشار شغلی یک عامل کلیدی در فرسودگی شغلی محسوب می‌شود (Weber, 2000).

در فرسودگی، شغل اهمیت و معنای خود را برای فرد از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل‌رفتگی و خستگی مزمن می‌کند و خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده، در روابط بین فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین شده و عمدتاً حالت منفی‌بافی خواهد داشت. در این وضعیت، تحمل فرد شدیداً کاهش یافته و عصبانیت، زودرنجی، و دردهای جسمانی از قبیل کمردرد، زخم معده و سردردهای مکرر بروز خواهد کرد (Schaufeli & Maslach, 1994).

مهم‌ترین تأثیر قابل‌مشاهده فرسودگی شغلی، افت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات است. این افراد به علت پاسخ طولانی‌مدت عاطفی و فیزیکی به کار و عوامل فشارزای محیط کار و خستگی روحی، فرسودگی را تجربه می‌کنند، و با غیبت بیش از حد،

1. Herbert Freudenberger, 1974

استفاده مفرط از مرخصی استعلاجی، و تمایل به ترک شغل و کاهش بهره وری مشخص می‌شود (Plikandrioti, 2009).

در نتیجه، بررسی فرسودگی شغلی در کارکنان از دو جنبه حائز اهمیت است: اولاً، فرسودگی سلامت روانی افراد شاغل در سازمان را تحت‌تأثیر قرار می‌دهد. ثانیاً، فرسودگی کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان را تحت‌تأثیر قرار داده و آن را کاهش می‌دهد. بنابراین، شناخت و پیشگیری آن می‌تواند هم در بالا بردن سطح بهداشت روانی افراد و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات مؤثر باشد.

فرسودگی شغلی اساساً ناشی از فشار شغلی است. اطلاعات منتشر شده توسط مجمع ملی رفاه و بهزیستی سوئد بیانگر این نکته است که از هر هفت نفر شاغل، یک نفر در پایان روز کاری دچار تحلیل قوای روانی می‌شود. تقریباً نیمی از جمعیت کلی کارکنان، در مشاغل خود احساس شادی ندارند و حدود ۹۰٪ افراد شاغل، بیشترین وقت و انرژی خود را در کاری سپری می‌کنند که راهگشای آنان در دستیابی به اهداف زندگیشان نمی‌باشد (Kalimo et al, 1987).

از عوامل دیگری که فشار شغلی افراد را دامن می‌زند، کار شیفتی است. این عامل و غیبت همکاران و جانشین کردن یک نفر به جای فرد غایب، فشار شغلی را بیشتر می‌کند. همچنین، در افرادی که شب‌کار هستند، مشکلات گوارشی تا ۵۰ درصد گزارش شده، که۳۰ تا ۵۰ درصد آنان، به علت اختلالات سلامتی، کار یا شیفت خود را ترک می‌کنند (Siebenaler & McGovern, 1991).

رایج‌ترین مفهوم مورد توافق صاحب‌نظران درباره فرسودگی شغلی توسط کریستین ماسلاچ و همکارانش گسترش یافت. ماسلاچ می‌گوید عارضه فرسودگی شغلی با ابعاد سه‌گانهٔ «خستگی عاطفی»[1] یا فرسودگی عاطفی (سَرخوردگی، بی‌رمقی و ناتوانی برای حاضر شدن سر کار و تخلیه انرژی عاطفی در ارتباط با افراد دیگر)، «افت عملکرد شخصی»[2] یا فرسودگی جسمانی (خود را شکست خورده و ناتوان از انجام مؤثر وظایف شغلی می‌پندارد و تمایل به ارزیابی منفی خود، به‌ویژه با توجه به کار، دارد)، و «مسخ شخصیت»[3] یا فرسودگی نگرشی (احساسات منفی و نگرش بدبینانه نسبت به دریافت‌کنندگان خدمات) مشخص می‌شود (Felton, 198).

هنگامی که کارکنان را فرسودگی فرامی‌گیرد، تمایل دارند که دیگران را با عینک

1. Emotional exhaustion
2. Reduced individual performance
3. Depersonalization

بدبینی بنگرند، ایده‌های نه‌چندان درستی درباره آنها داشته باشند، همیشه بدترین را از آنها انتظار داشته و حتی عملاً از آنها بیزار شوند (Maslach, 1982).

کوردز[1] (۱۹۹۳) در مدلی به عوامل مؤثر (گرانباری شغلی، منبع کنترل بیرونی، ابهام نقش، و تعارض نقش) و متأثر (غیبت، ناخشنودی شغلی، بهره‌وری کم، و کناره‌گیری) اشاره نموده است.

کارول نشانه‌های این عارضه را به چهار دسته زیر تقسیم نموده است:

۱. **نشانه‌های جسمی:** خستگی، سردرد، اختلال در خواب؛
۲. **نشانه‌های روانی:** خشم، تحریک‌پذیری، افسردگی؛
۳. **نشانه‌های اجتماعی:** قطع ارتباط با دیگران، گوشه‌گیری؛
۴. **نشانه‌های سازمانی:** غیبت از کار، عدم‌رضایت شغلی، کاهش انگیزه شغلی (Scott, 2001).

ایوانز[2] (۱۹۸۷) در پژوهش‌های خود، ویژگی‌های زیر را به‌عنوان ویژگی‌ها و صفات زمینه‌ساز فرسودگی شغل معرفی می‌نماید: کمال‌طلبی، تعهد بیش از حد به کار، سلطه‌طلبی، جایگزینی سازمان به‌جای زندگی خانوادگی و اجتماعی، رقابت‌جویی، و تمامی ویژگی‌های رفتاری افراد دارای تیپ شخصیتی نوع A .

در ایران، پژوهش‌هایی در مورد فرسودگی شغلی انجام گرفته است. این پژوهش‌ها، که به بررسی فرسودگی مشاوران (عابدی،۱۳۸۲)، معلمان (بدری گرگری، ۱۳۷۴؛ پاکی، ۱۳۸۲)، مشاغل پزشکی (پیامی بوساری، ۱۳۷۴ و ۱۳۸۱؛ ستوده اصل و همکاران، ۱۳۸۴)، و صنعت (دلاور و شکرکن، ۱۳۸۲- صنعت سیمان؛ علوی و جنتی‌فرد، ۱۳۸۸- صنعت خودروسازی؛ حسین‌خانی، ۱۳۸۹- راه‌آهن؛ نجفی و همکاران، ۱۳۷۹- صنایع هسته‌ای) پرداخته، به این نتیجه رسیده که در همه این گروه‌ها فرسودگی شغلی رایج است.

طبق تحقیقات صاحب‌نظران علوم رفتاری، یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل مولد فرسودگی شغلی در سازمان، سبک رهبری است. کارکنانی که با سرپرستان کم‌ملاحظه کار می‌کنند– برای مثال، پایین بودن رفاه و آسایش کارکنان و پایین بودن روابط دوستانه و گرم بین سرپرستان و پرسنل– نسبت به افرادی که رابطه صمیمانه‌تری با

1. Cordes, 1993
2. Evans, 1987

سرپرستان خود دارند، بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند (Sheltzer, 1988).

تحقیقات حکایت از این دارند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی بین اشخاص متأهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است. دلیل احتمالی این امر نیز شاید به وجود روابط عاطفی گرم، حمایت‌های اجتماعی و مواردی از این قبیل بین افراد متأهل برگردد (Baron & Greenberg, 1990).

نواک[1] (۱۹۹۴) در بررسی خود روی ۲۷۰ نفر از پرسنل بخش‌های مختلف سه بیمارستان در نیویورک به این نتیجه رسید که تعداد منابع فشارزای شغلی و فراوانی رفتارهای مخرب مراجعه‌کنندگان، بیشتر بر کاهش عملکرد شخصی اثر دارد، و ارزیابی نگرش‌های متفاوت و نوع واکنش به رفتار مراجعه‌کنندگان، هم بر فرسودگی عاطفی و هم بر عملکرد شخصی اثر می‌گذارد. سن، وقت صرف شده با مراجعه‌کنندگان، ارزیابی عملکرد کاری و نحوه واکنش به رفتار مراجعه‌کننده، از عوامل اصلی مسخ شخصیت (تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی) به‌شمار می‌روند.

با این وجود، همه عوامل ایجاد فشار برای همه افراد منجر به فرسودگی نخواهند شد. شواهدی قوی نشان می‌دهد که برخی افراد نسبت به برخی دیگر، بیشتر مستعد فرسودگی هستند. اولین برنامه تحقیقی که این موضوع را بررسی می‌کرد، در جستجوی الگوهای رفتاری بود که پیش‌بینی‌کننده آغاز بیماری‌های قلبی بود (Friedman & Rosenman, 1974). این پژوهش، افرادی را که در معرض خطر بیمای‌های قلبی بودند، به‌عنوان افراد تیپ A در نظر گرفت. برخی خصوصیات رفتاری نوع A عبارت‌اند از:

- احساس بحرانی و شدید فوریت زمانی
- علاقه مداوم برای شناخته شدن و پیشرفت
- غفلت از کلیه ابعاد زندگی به استثنای شغل
- درگیر بودن مداوم در اعمال چندگانه دارای ضرب‌الاجل و...

نمونه تمام‌عیار یک فرد نوع A ، فرد کمال‌گرای برانگیخته‌ای است که همیشه رقابت‌طلب است و قادر نیست مسئولیت خود را به افراد دیگر سازمان واگذار نماید.

دومین خصوصیت فردی که با فرسودگی و فشار ارتباط دارد، استقامت یا سرسختی[2] است. استقامت به تمایل برای دیدن رویدادهای منفی به‌عنوان چالش‌هایی

1. Novak, 1994
2. Hardiness

که باید بر آنها غلبه کرد، اطلاق می‌شود. افراد مقاوم معمولاً کمتر در معرض عوامل ایجاد فشار هستند، زیرا امکان بیشتری از کنترل و تسلط روی محیط احساس می‌کنند (Kobasa et al, 1982).

از نظر فیزیولوژیکی، فرسودگی شغلی با نتایجی نظیر بیماری‌های قلبی و فشار خون بالا، مرتبط بوده است، اگرچه مطالعات روی نتایج فیزیولوژیکی، اغلب بر اساس گزارش شخصی بوده است. شواهد متوالی نشان داده است که عوامل ایجاد فشار محل کار و فرسودگی شغلی می‌تواند روی سلامت کارکنان تأثیر داشته باشد. اغلب محققین نتایج نگرشی فرسودگی، به‌ویژه رضایت کار و تعهد، را مورد بررسی قرار داده‌اند (همان).

نهایتاً شایع‌ترین نتیجه رفتاری مرتبط با فرسودگی در سازمان، نقل و انتقال کارکنان است. شین[1] (۱۹۸۲) تحقیقات مربوط به ارتباط بین فرسودگی و افزایش میزان نقل و انتقال را بررسی کرد و مطالعات گوناگونی فرسودگی را با تصمیم برای باقی ماندن در سازمان مرتبط دانست (Albercht, 1982).

در پایان، ضروری است اشاره شود محققان دین و معنویت، ایجاد محیط زیست سالم کار، مدیریت زمان، سبک رهبری مشارکت‌گرایانه، توجه به عملکرد (ستایش، تقدیر، پاداش مالی)، آموزش مدیران (نقش کلیدی رئیس در پیشگیری از فرسودگی شغلی)، انجام آزمون شایستگی قبل از آموزش‌های شغلی، برنامه‌های خاص همراه با کار برای گروه‌های در معرض خطر، و در نهایت، انجام معاینات دوره‌ای روان‌شناختی، مشارکت پایدار، آموزش روش‌های آرام‌بخشی، یادگیری «نه» گفتن، سرگرمی از جمله ورزش و طبیعت‌گردی، افزایش روابط اجتماعی، حمایت گروهی، و استقلال کاری را به‌صورت بالقوه در پیشگیری از فرسودگی شغلی مهم دانسته‌اند (Weber, 2000; Evans et al, 2006).

با توجه به دیدگاه‌ها و رویکردهای مختلف و همچنین پژوهش‌های مختلفی که در این خصوص صورت گرفته است، چارچوب نظری پژوهش حاضر، در قالب نظریه ماسلاچ جهت بررسی و سنجش میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره در ابعاد چهارگانه فراوانی و شدت فرسودگی شغلی و تعیین میزان سهم هر یک از ابعاد در فرسودگی شغلی است، که در قالب یک پژوهش موردی با استفاده از سؤالات زیر تعریف و طراحی شده است:

۱. میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره به چه

1. Shin, 1982

میزان است؟

۲. آیا بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن و میزان تحصیلات) و ویژگی‌های شغلی (سابقه کار، نوع کار، موقعیت کار و منطقه کاری) با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۳. آیا بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی (سن و میزان تحصیلات) و ویژگی‌های شغلی (سابقه کار، نوع کار، موقعیت کار و منطقه کاری) و علل فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۴. سهم هر یک از ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی در فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره چقدر است؟
۵. سهم هر یک از علل عمده چهارگانه فرسودگی در فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره چقدر است؟

روش پژوهش

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه افرادی است که در هنگام پژوهش در شرکت نفت فلات قاره ایران و در قسمت‌های عملیاتی مشغول به کار بودند. روش نمونه‌گیری در این پژوهش، روش خوشه‌ای چندمرحله‌ای است. نمونه آماری این پژوهش شامل ۱۲۰ نفر از کارکنان شرکت در نظر گرفته شد، که انتخاب این افراد با توجه به کارکنانی که در مناطق عملیاتی مشغول به کار بودند صورت گرفته است. یعنی با مراجعه به اداره کارگزینی شرکت، ابتدا آمار کلی کارکنان اخذ گردید، و سپس با جمع‌آوری آمار و استفاده از جدول نمونه‌گیری مورگان، حجم نمونه مورد نظر تعیین شد و نمونه لازم برای مطالعه انتخاب شد. لازم به ذکر است که در این روش نمونه‌برداری، حجم نمونه متناسب با مقدار آلفا و میزان دقتی که محقق در تحقیق خود به‌عنوان مبنا قرار می‌دهد انتخاب می‌شود. در این تحقیق، میزان آلفا برابر با ۱ ٪ است، بنابراین، اولاً سعی شد تا نمونه به شکلی انتخاب شود تا ضمن برخورداری از کلیه ویژگی‌های مورد نظر، معرف جامعه تحقیق باشد. ثانیا تعداد بیشتری از نمونه در نظر گرفته شود (۱۳۵ نفر) تا در نهایت شاهد افت جمعیت تحقیق به هر دلیل نباشیم. در نهایت، با لحاظ تمامی تمهیدات، از بین ۱۳۵ نمونه انتخابی، ۱۲۲ پرسشنامه مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت.

پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های علّی یا پس‌رویدادی است. در این پژوهش، تمایز معناداری بین متغیر مستقل و متغیر وابسته وجود ندارد، بلکه هدف عمدتاً بررسی

و سنجش میزان فرسودگی شغلی کلی و ابعاد چندگانه آن بین کارکنان است. بنابراین، پس از گزینش و تعیین گروه نمونه تحقیق، به هر یک از کارکنان مورد نظر از سوی محقق و همکاران طرح، پاکتی حاوی یک پرسشنامه فرسودگی شغلی، یک پرسشنامه علت‌شناسی فرسودگی شغلی، یک پرسشنامه اطلاعات فردی، و همچنین یک برگ راهنما ارائه گردید. در این برگ، ضمن سپاسگزاری از کارکنان به خاطر همکاری در اجرای پژوهش، هدف تحقیق و چگونگی تکمیل پرسشنامه توضیح داده شده بود. ابزارهای پژوهش دو پرسشنامه، فرسوگی شغلی ماسلاچ و پرسشنامه علت‌شناسی فرسودگی بود، که در زیر توصیف می‌شوند.

۱. پرسشنامه فرسودگی شغلی

ماسلاچ (۲۰۰۱) معتقد است یگانه ابزاری که می‌تواند هرسه بعد اصلی فرسودگی شغلی را مورد سنجش قرار دهد، پرسشنامه ماسلاچ یا MBI است. در بسیاری از پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی، چه در داخل و چه در خارج کشور، این ابزار مورد استفاده قرار گرفته است. این پرسشنامه، که ماسلاچ و جکسون (۱۹۹۴) ساخته‌اند، دارای ۲۵ سؤال است که در مجموع، شامل چهار خرده‌آزمون: خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیتی، و درگیری شخصی می‌باشد. در هر خرده‌آزمون، دو مقیاس فراوانی و شدت وجود دارد. از این ۲۵ سؤال، ۹ سؤال به خستگی عاطفی، ۸ سؤال به عملکرد شخصی، ۵ سؤال به مسخ شخصیت، و ۳ سؤال به درگیری اختصاص دارد.

دستورالعمل پرسشنامه بسیار ساده است. از آزمودنی خواسته می‌شود هر جمله را بخواند و در مقابل آن، با توجه به فراوانی و شدت آنچه در جمله آمده است، خود را توصیف کند.

برای نمره‌گذاری هر سؤال، دو نمره در نظر گرفته می‌شود: نمره فراوانی و شدت. به این صورت که فرد در فراوانی هر سؤال، نمره ای از ۱ تا ۶ و در شدت، نمره ای از ۱ تا ۷ کسب می‌کند.

سیستم نمره‌گذاری میزان فراوانی و شدت ماده‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی

فراوانی

سالی چندبار☐ ماهانه☐ ماهی چندبار☐ هر هفته☐ هفته‌ای چندبار☐ هر روز☐ هرگز☐

شدت

خیلی کم☐ کم☐ قابل‌ملاحظه☐ ملایم☐ نسبتاً زیاد☐ زیاد☐ خیلی زیاد☐

در نهایت، با توجه به سؤالات، هر خرده آزمون به‌طور جداگانه محاسبه می‌شود و میانگین نمرات به‌دست می‌آید. لازم به ذکر است که نمرات این چهار مقیاس قابل‌جمع نیستند، زیرا در خرده آزمون عملکرد شخصی، هرچه نمره فرد بالاتر باشد، فرسودگی کمتر است، و در سایر خرده‌آزمون‌ها، نمره بالاتر نشان‌دهنده فرسودگی بیشتر است. از بین چهار خرده‌آزمون این پرسشنامه، خرده‌آزمون خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، و مسخ شخصیت، خرده‌آزمون‌های اصلی، و خرده آزمون درگیری، خرده آزمون فرعی محسوب می‌شود.

پایایی این مقیاس با استفاده از آلفای کرونباخ را ماسلاچ و جکسون (۱۹۹۴) برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. ضمن این که پایایی سه خرده‌آزمون اصلی بین ۰/۷۲ تا ۰/۸۹ محاسبه شده است.

ابوهلال و سلامه (۱۹۹۲) در نمونه‌ای از معلمان، پایایی آن را برای سه خرده‌آزمون اصلی بین ۰/۷۱ تا ۰/۸۴ گزارش کرده‌اند. عابدی (۱۳۸۲) ضریب پایایی بازآزمایی و ضریب پایایی آن را با استفاده از آلفای کرونباخ بین ۰/۵۶ تا ۰/۸۵ برای خرده آزمون‌های مختلف در دو بُعد فراوانی و شدت محاسبه کرده است. در مطالعه حاضر نیز ضریب پایایی آزمون با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بین ۰/۷۷ تا ۰/۸۴ به‌دست آمده است.

پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون قبلاً توسط تعدادی از پژوهشگران ایرانی به‌کار رفته که بر اساس گزارشات موجود، اعتبار و اعتماد علمی آنها مورد تأیید است. بر اساس گزارش شفیع‌آبادی و همکاران (۱۳۸۸)، میزان ثبات داخلی مقیاس فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون مبین همبستگی قوی میان پاسخ‌های داده شده در دو مرحله آزمون مجدد بوده است (R=۰/۸۷)، و همسانی درونی ابزار نیز ۰/۹۰ گزارش شده است.

۲. پرسشنامه علت‌شناسی فرسودگی شغلی

با توجه به این که شرایط کار کارکنان مناطق عملیاتی دارای ویژگی‌های خاصی است، به‌منظور بررسی علل فرسودگی، نیاز به پرسشنامه علت‌شناسی ویژه شرایط کار اقماری بود. به همین دلیل، محقق بر اساس علل اشاره شده در سایر تحقیقات، که در ابتدای این مقاله به برخی از آنها اشاره شد، ابتدا پرسشنامه‌ای را تنظیم و از ۳۲ نفر پرسنل مناطق عملیاتی درباره علل فرسودگی شغلی نظرسنجی نمود و بر اساس روش آماری تحلیل عوامل، آن را مورد تجزیه و تحلیل قرار داد. به‌منظور تکمیل پرسشنامه اصلی،

محقق از تعداد ۲۰ نفر دیگر از پرسنل درباره علل فرسودگی شغلی مصاحبه به‌عمل می‌آورد و با لحاظ نمودن موارد عنوان شده جدید، پرسشنامه علل فرسودگی ۳۰ سؤالی را تکمیل و بر روی نمونه آماری اجرا نموده است. پس از اجرای پرسشنامه روی ۱۲۰ نفر نمونه آماری، پرسشنامه مجدداً از طریق روش آماری تحلیل عوامل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و در نهایت، ۲۲ سؤال انتخاب و در تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش استفاده شد.

در مطالعه حاضر، ضریب پایایی پرسشنامه بر اساس ضریب آلفای کرونباخ، ۰/۹۰ به‌دست آمد و روایی آزمون نیز بر اساس روایی محتوی (مصاحبه با مسئولین منابع انسانی سازمان و سایر مسئولین مرتبط و کسب نظر اساتید دانشگاه) و روایی سازه (با استفاده از روش آماری تحلیل عوامل) مورد بررسی و تأیید قرار گرفته است.

یافته‌ها

در این بخش، به درج یافته‌های توصیفی و استنباطی پژوهش می‌پردازیم. اما قبل از تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا لازم است شکل توزیع جامعه پژوهش مورد بررسی قرار گیرد. به همین دلیل، با استفاده از آزمون کالموگراف اسمیرونف، فرض بهنجار بودن توزیع جامعه مورد بررسی قرار گرفت. در نتیجهٔ آزمون فوق، با استناد به سطح معناداری آزمون، بهنجار بودن توزیع جامعه از نظر متغیر مورد بررسی تأئید گردید. بنابراین، با توجه به این موضوع، از روش‌های پارامتریک استفاده شد.

ابتدا شاخص‌های توصیفی متغیر مورد بررسی به‌دست آمد و به دلیل بهنجار بودن توزیع جامعه از نظر متغیر مورد بررسی، از میانگین برای تعیین وضعیت هر یک از زیرگروه‌های جامعه استفاده شد، زیرا شاخص میانگین در توزیع‌های بهنجار، از آنجا که در آن میانگین، میانه، و مد بر هم منطبق‌اند، شاخصی بسیار قوی است.

بر اساس سؤالات پژوهش، یافته‌ها به شرح زیر است:

الف) میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار نمرات فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی در خرده‌آزمون‌های چهارگانه مقیاس‌های فراوانی و شدت آمده است. به‌منظور مقایسه این نتایج با نتایج مطالعات عابدی و ماسلاچ، میانگین و انحراف معیار نمرات فرسودگی شغلی آزمودنی‌های مورد مطالعه عابدی (که مشاوران بوده‌اند) و ماسلاچ (که کارکنان مشاغل مختلف خدماتی مثل روان‌پزشک، روان‌شناس، پرستار، مشاور، مددکار اجتماعی، معلم، مدیر اجرایی، و پلیس بوده اند) نیز در جداول ۲ و ۳ ارائه شده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی در کارکنان مناطق عملیاتی[۱]

	آزمودنی‌های مناطق عملیاتی			آزمودنی‌های مطالعه عابدی			آزمودنی‌های مطالعه ماسلاچ		
خرده آزمون MBI	میانگین	انحراف معیار	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	فراوانی	میانگین	انحراف معیار	فراوانی
فراوانی خستگی عاطفی	۱۳/۲	۱۳/۶	۱۲۲	۱/۴۶	۰/۹۳	۲۱۳	۲/۷۱	۱/۳	۴۲۰
شدت خستگی عاطفی	۱۷/۸	۱۵/۹	۱۲۲	۱/۷۹	۱/۹۶	۲۱۳	۳/۳۳	۱/۴۹	۱۰۲۵
فراوانی عملکرد شخصی	۳۱	۱۰/۷	۱۲۲	۴/۳۵	۱/۲۵	۲۱۳	۴/۲۳	۱/۰۴	۴۲۰
شدت عملکرد شخصی	۳۶/۵	۱۰/۷	۱۲۲	۴/۶۲	۱/۳۴	۲۱۳	۵/۰۲	۰/۹۷	۱۰۲۵
فراوانی مسخ شخصیت	۶/۸	۶/۸	۱۲۲	۰/۴۶	۰/۶۹	۲۱۳	۱/۵۷	۱/۱۷	۴۲۰
شدت مسخ شخصیت	۸/۹	۸/۱	۱۲۲	۰/۴۹	۰/۷۵	۲۱۳	۲/۱۳	۱/۵۴	۱۰۲۵
فراوانی درگیری شخصی	۶/۹	۴/۷	۱۲۲	۱/۵۹	۱/۹۰	۲۱۳	۲/۲۹	۱/۲۸	۴۲۰
شدت درگیری شخصی	۸/۸	۵/۵	۱۲۲	۱/۷۷	۱/۱۹	۲۱۳	۲/۹۲	۱/۴۶	۱۰۲۵

جدول ۲: بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با متغیر جمعیت‌شناختی سن

متغیرها / شاخص‌های آماری			df	مقدار F	معناداری
فراوانی خستگی عاطفی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۹/۶۲	۰/۰ ❊
		۴۱-۵۰			۰/۰ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰ ❊
فراوانی عملکرد شخصی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۴/۷۱	۰/۰۲۳ ❊
		۴۱-۵۰			۰/۰۰۵ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰۳۵ ❊
فراوانی مسخ شخصیت	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۶/۳۶	۰/۱۶۷
		۴۱-۵۰			۰/۰۰۱ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰۰۵ ❊
فراوانی درگیری شخصی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۷/۸۰	۰/۰۷۹
		۴۱-۵۰			۰/۰۰۱ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰ ❊

۱. منبع: ماسلاچ (۲۰۰۱) و عابدی (۱۳۸۲)

متغیرها		شاخص‌های آماری	df	مقدار F	معناداری
شدت خستگی عاطفی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۸/۷۳	۰/۰۰۲ ❊
		۴۱-۵۰			۰/۰ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰۰۷ ❊
شدت عملکرد شخصی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۷/۴۰	۰/۰۲۱ ❊
		۴۱-۵۰			۰/۰ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰۰۷ ❊
شدت مسخ شخصیت	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۷/۷۲	۰/۱۲۷
		۴۱-۵۰			۰/۰ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰۰۱ ❊
شدت درگیری شخصی	۲۰-۳۰ سال	۳۱-۴۰	۳	۷/۱۸	۰/۱۱۲
		۴۱-۵۰			۰/۰۰۲ ❊
		۵۱-۶۰			۰/۰ ❊

جدول ۳: بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با متغیر جمعیت‌شناختی تحصیلات

متغیرها		شاخص‌های آماری	df	مقدار F	معناداری
فراوانی خستگی عاطفی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۳/۵۴	۰/۱۳۷ ۰/۴۷۳
فراوانی عملکرد شخصی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۳/۰۳	۰/۲۷۴ ۰/۷۹۱
فراوانی مسخ شخصیت	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۴/۳۸	❊۰/۰۰۶ ۰/۱۷۷
فراوانی درگیری شخصی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۴/۱۳	۰/۰۶۵ ۰/۰۹۴
شدت خستگی عاطفی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۳/۹۳	۰/۰۷۴ ۰/۲۹۶
شدت عملکرد شخصی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۳/۳۶	۰/۱۶۴ ۰/۲۷۴
شدت مسخ شخصیت	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۴/۲۳	❊۰/۰۱۱ ۰/۱۶۸
شدت درگیری شخصی	دیپلم	فوق‌دیپلم، لیسانس و بالاتر	۲	۶/۹۰	❊۰/۰۱۸ ❊۰/۰۳۵

مقایسه این سه جدول نشان می‌دهد کـه نمونـه پـژوهش در اکثـر مقیـاس‌هـا از نمونه ماسلاچ و عابدی بالاتر بوده است. این نشان می‌دهد که میـزان فرسـودگی نمونـه پژوهش بیشتر است. ولی در عین حال، با توجه به بالا بودن نمره عملکرد شخصی نمونه پژوهش نسبت به نمونه ماسلاچ و عابدی مشخص می‌شود که علی‌رغم بالا بـودن میـزان فرسودگی نمونه پژوهش بر اساس سایر ابعاد، از بعـد عملکـرد شخصـی نمونـه پـژوهش فرسودگی کمتری را نشان می‌دهد.

ب) رابطه بین فرسودگی شغلی و متغیرهای جمعیت‌شناختی و ویژگی‌های شغل

مقایسه نمره‌های آزمودنی‌ها در همه ابعاد آزمـون فرسـودگی شـغلی از نظـر متغیرهـای جمعیت‌شناختی مثل سن و میزان تحصیلات، و متغیرهای ویژگی شغل مثل سابقه کار، با تحلیل واریانس چندگانه انجام شد. سایر متغیرهای ویژگـی شـغل از جملـه نـوع کـار (روزکار و دونوبت کار اقماری) و موقعیت کار (جزیره و سکو) نیـز بـا آزمـون t دو گـروه مستقل صورت گرفت. نتایج، که به‌صورت خلاصه در جـداول ۲ تـا ۶ ارائـه شـده، نشـان می‌دهند که بین نمرات آزمودنی‌ها با ابعاد فرسودگی شـغلی در برخـی متغیرهـا تفـاوت وجود دارد، و در برخی متغیرها تفاوت مشاهده نمی‌شود. در واقع، به‌صورت ثابت تفـاوت معنی‌دار متغیرها در همه ابعاد فرسودگی وجود ندارد و نمی توان رابطه جهـت‌دار ثـابتی را مورد تأیید قرار داد. مواردی که در جداول بـا علامـت * مشـخص شـده‌انـد از لحـاظ آماری معنادارند.

جدول ۴: بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با متغیر ویژگی شغل (سابقه کار)

متغیرها / شاخص‌های آماری			df	مقدار F	معناداری
فراوانی خستگی عاطفی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۸/۹۲	۰/۹۹۷
		۱۱-۲۰			*۰/۰۰۱
		۲۱-۳۰			*۰/۰۰۰
		۳۱ به بالا			*۰/۰۱۰
فراوانی عملکرد شخصی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۳/۶۱	۱
		۱۱-۲۰			۰/۰۶۳
		۲۱-۳۰			۰/۱۰۴
		۳۱ به بالا			۰/۲۷۱
فراوانی مسخ شخصیت	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۱۱/۵۷	۰/۴۲۱
		۱۱-۲۰			*۰/۰۲۷

متغیرها		شاخص‌های آماری	df	مقدار F	معناداری
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۲
		۳۱ به بالا			۰/۱۵۷
فراوانی درگیری شخصی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۷/۹۲	۰/۹۹۹
		۱۱-۲۰			٭۰/۰۲۶
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۰
		۳۱ به بالا			۰/۱۲۴
شدت خستگی عاطفی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۳	۸/۳۵	۱
		۱۱-۲۰			٭۰/۰۰۱
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۱
		۳۱ به بالا			٭۰/۰۱۵
شدت عملکرد شخصی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۴/۳۲	۰/۹۳۲
		۱۱-۲۰			٭۰/۰۲۸
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۹
		۳۱ به بالا			۰/۲۲۱
شدت مسخ شخصیت	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۱۱/۵۴	۰/۶۰۴
		۱۱-۲۰			٭۰/۰۰۸
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۱
		۳۱ به بالا			۰/۵۷۰
شدت درگیری شخصی	۱-۵ سال	۶-۱۰ سال	۴	۸/۷۲	۰/۹۹۰
		۱۱-۲۰			٭۰/۰۴۶
		۲۱-۳۰			٭۰/۰۰۱
		۳۱ به بالا			۰/۰۶۲

جدول ۵: بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با متغیر ویژگی شغل (روزکار- دونوبت کار)

متغیرها	موقعیت	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
شدت خستگی عاطفی	روزکار اقماری	۱۵/۸۲	۱۵/۳۳	-۲/۲۵	۱۲۰	٭۰/۰۲
	دونوبت کار اقماری	۲۲/۹۴	۱۶/۹۴			
فراوانی خستگی عاطفی	روزکار اقماری	۱۱/۸۱	۱۳/۲۱	-۱/۹۵	۱۲۰	٭۰/۰۵
	دونوبت کار اقماری	۱۷/۱۱	۱۴/۰۴			
شدت عملکرد شخصی	روزکار اقماری	۳۶/۵۶	۱۱/۰۳	۰/۱۱	۱۲۰	۰/۹۱
	دونوبت کار اقماری	۳۶/۳۲	۱۰/۳۰			

متغیرها	موقعیت	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
فراوانی عملکرد شخصی	روزکار اقماری	۳۰/۷۹	۱۱/۱۱	-۰/۳۶	۱۲۰	۰/۷۱
	دونوبت کار اقماری	۳۱/۵۸	۹/۷۶			
شدت مسخ شخصیت	روزکار اقماری	۸/۰۰	۷/۴۱	-۲/۱۹	۱۲۰	*۰/۰۳
	دونوبت کار اقماری	۱۱/۵۵	۹/۴۳			
فراوانی مسخ شخصیت	روزکار اقماری	۶/۰۷	۶/۳۱	-۲/۱۴	۱۲۰	*۰/۰۳
	دونوبت کار اقماری	۹/۰۰	۷/۷۴			
شدت درگیری شخصی	روزکار اقماری	۸/۱۹	۵/۳۶	-۲/۰۷	۱۲۰	*۰/۰۴
	دونوبت کار اقماری	۱۰/۵۰	۵/۸۳			
فراوانی درگیری شخصی	روزکار اقماری	۶/۲۹	۴/۵۹	-۲/۵۴	۱۲۰	*۰/۰۱
	دونوبت کار اقماری	۸/۷۰	۴/۹۳			

جدول ۶: بررسی رابطه ابعاد فرسودگی شغلی با متغیر ویژگی شغل (موقعیت کار: جزیره و سکو)

متغیرها	موقعیت	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
شدت خستگی عاطفی	جزیره	۱۷/۲۷	۱۵/۴۶	-۰/۶۴۴	۱۲۰	۰/۵۲
	سکو	۱۹/۴۳	۱۷/۴۳			
فراوانی خستگی عاطفی	جزیره	۱۲/۷۶	۱۳/۰۰	-۰/۷۵۸	۱۲۰	۰/۴۵
	سکو	۱۴/۹۳	۱۵/۴۰			
شدت عملکرد شخصی	جزیره	۳۶/۲۶	۱۰/۷۹	-۰/۴۲۷	۱۲۰	۰/۶۷
	سکو	۳۷/۲۳	۱۰/۹۷			
فراوانی عملکرد شخصی	جزیره	۳۱/۷۱	۱۰/۶۸	۱/۲۴۸	۱۲۰	۰/۲۱
	سکو	۲۸/۹۰	۱۰/۷۵			
شدت مسخ شخصیت	جزیره	۸/۷۹	۸/۲۱	-۰/۴۶۹	۱۲۰	۰/۶۴
	سکو	۹/۶۰	۸/۰۴			
فراوانی مسخ شخصیت	جزیره	۶/۹۷	۶/۹۹	۰/۲۰۸	۱۲۰	۰/۸۳
	سکو	۶/۶۷	۶/۴۲			
شدت درگیری شخصی	جزیره	۸/۶۲	۵/۶۳	-۰/۷۵۰	۱۲۰	۰/۴۵
	سکو	۹/۵۰	۵/۴۰			
فراوانی درگیری شخصی	جزیره	۷/۱۸	۴/۹۷	۰/۸۷۷	۱۲۰	۰/۳۸
	سکو	۶/۳۰	۴/۲۰			

ج) سهم هریک از ابعاد چهارگانه فرسودگی در فرسودگی شغلی

به‌منظور بررسی سهم هریک از ابعاد چهارگانه فرسودگی در فرسودگی شغلی، از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. با توجه به ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی ماسلاچ، هرکدام از این ابعاد به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین، و متغیر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر وابسته وارد معادله شدند. با توجه به جداول ۷ تا ۱۰ در مورد چهار متغیر فوق، داده‌ها نشان می‌دهند که نقش متغیرها در تبیین متغیر فرسودگی شغلی معنی‌دار است و رگرسیون متغیر ملاک (فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره ایران) از روی متغیرهای فوق از لحاظ آماری معنادار می‌باشد.

جدول ۷: تحلیل رگرسیون به‌منظور تعیین نقش متغیرهای پیش‌بین (از بعد فراوانی) در تبیین واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی)

منبع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
رگرسیون	۵۴۳۹۳/۵۱	۳	۱۸۱۳۱/۱۷	۱۶۳۰/۸۶	<۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۳۱۱/۸۶	۱۱۸	۱۱/۱۱		

جدول ۸: نتایج بررسی ضرایب رگرسیون جهت تعیین نقش متغیرهای پیش‌بین (از بعد فراوانی) در متغیر ملاک (فرسودگی شغلی)

متغیرهای پیش‌بین	B	β	t
خستگی عاطفی	۱/۱۷	۰/۴۳	۳۶/۴۳ **
عملکرد شخصی	۱/۰۶	۰/۳۰	۳۴/۵۸ **
مسخ شخصیت	۱/۰۲	۰/۱۰	۱۹/۲۲ **
درگیری شخصی	۰/۷۹	۰/۱۵	۴/۳*

* P < ۰/۰۱
** P < ۰/۰۰۱

جدول ۹: تحلیل رگرسیون به‌منظور تعیین نقش متغیرهای پیش‌بین (از بعد شدت) در تبیین واریانس متغیر ملاک (فرسودگی شغلی)

منبع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
رگرسیون	۶۹۶۴/۵۷	۳	۲۳۲۱۶/۱۹	۱۵۲۹/۳۲	<۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۷۹۱/۳۲	۱۱۸	۱۵/۱۸		

جدول ۱۰: نتایج بررسی ضرایب رگرسیون جهت تعیین نقش متغیرهای پیش‌بین (از بعد شدت) در متغیر ملاک (فرسودگی شغلی)

متغیرهای پیش بین	B	β	t
خستگی عاطفی	۱/۱۷	۰/۴۱	۳۷/۳۶ **
عملکرد شخصی	۱/۰۴	۰/۲۶	۲۸/۳۹ **
مسخ شخصیت	۱/۲۱	۰/۲۰	۱۹/۳۴ **
درگیری شخصی	۰/۶۵	۰/۱۲	۵/۰۳ *

* P < ۰/۰۱
** P < ۰/۰۰۱

د) مقایسه بین علل فرسودگی شغلی، متغیرهای جمعیت‌شناختی، و ویژگی‌های شغل

برای مقایسه بین علل کلی فرسودگی شغلی (رشد و ارتقاء سازمانی، شرایط شغلی، مزایای شغلی و رفاه، و خانواده) با متغیرهای شخصی و ویژگی‌های شغل مثل سن، سابقه، موقعیت کار، نوع، و تحصیلات، از تحلیل واریانس چندگانه و آزمون t دو گروه مستقل استفاده شد. بررسی نتایج به‌دست آمده نشان داد که تنها در بررسی مقایسه بین علل فرسودگی شغلی با موقعیت کار در خصوص عامل خانواده، تفاوت معنادار مشاهده می‌شود. این نتایج در جدول ۱۱ ارائه شده است.

جدول ۱۱: بررسی معناداری موقعیت کار (جزیره - سکو) از لحاظ علل چهارگانه فرسودگی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره ایران

متغیرها	موقعیت	میانگین	انحراف معیار	مقدار t	درجه آزادی	سطح معناداری
رشد و ارتقا سازمانی	جزیره	۲۱/۴۸	۴/۵۲۲	-۰/۵۸۳	۱۲۰	۰/۵۶۱
	سکو	۲۲/۰۳	۴/۵۴۵			
شرایط شغلی	جزیره	۳۱/۲۲	۵/۵۴۷	-۰/۷۱۳	۱۲۰	۰/۴۷۷
	سکو	۳۲/۰۳	۵/۰۸۹			
مزایای شغلی و رفاه	جزیره	۲۲/۸۳	۴/۳۴۴	-۰/۳۵۱	۱۲۰	۰/۷۲۶
	سکو	۲۳/۱۷	۵/۳۹۵			
خانواده	جزیره	۸/۳۵	۱/۲۶۲	-۲/۵۶۶	۱۲۰	*۰/۰۲۰
	سکو	۹/۷۷	۱/۳۰۵			

* سطح معناداری، ۰/۰۵ است.

هـ) سهم هریک از ابعاد چهارگانه (رشد و ارتقاء سازمانی، شرایط شغلی، مزایای شغلی و رفاه، و خانواده) در فرسودگی شغلی

به‌منظور بررسی سهم هر یک از ابعاد چهارگانه علل مذکور، از تحلیل رگرسیون چندمتغیره استفاده شد. هرکدام از این ابعاد به‌عنوان متغیرهای پیش‌بین و متغیر فرسودگی شغلی به‌عنوان متغیر وابسته وارد معادله شدند. با توجه به جداول ۱۲ و ۱۳ در مورد چهار متغیر (رشد و ارتقاء سازمانی، شرایط شغلی، مزایای شغلی و رفاه، و خانواده)، داده‌ها نشان می‌دهند که نقش متغیرهای فوق در تبیین متغیر فرسودگی معنادار است و رگرسیون متغیر ملاک (فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره) از روی متغیرهای فوق از لحاظ آماری معنادار می‌باشد.

جدول ۱۲: تحلیل رگرسیون به‌منظور تعیین نقش متغیرهای پیش‌بین در تبیین واریانس متغیرملاک (فرسودگی شغلی)

منبع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	مقدار F	سطح معناداری
رگرسیون	۲۰۴۶۲/۱۷	۳	۶۸۲۰/۷۲	۵۱۲۸	<۰/۰۰۱
باقیمانده	۱۵۶/۹۳	۱۱۸	۱/۳۳		

جدول ۱۳: نتایج بررسی ضریب رگرسیون جهت تعیین نقش متغیر پیش‌بین (علل فرسودگی) در متغیر ملاک (فرسودگی شغلی)

متغیرهای پیش بین	B	β	t
رشد و ارتقا سازمانی	۱/۱۱	۰/۲۵	۸/۰۷ **
شرایط شغلی	۱/۰۳	۰/۳۱	۳۳/۵۸ **
مزایای شغلی و رفاه	۰/۹۶	۰/۲۴	۴۱/۴۹ **
خانواده	۰/۲۰	۰/۹۸	۳۰/۲۲ **

** P < ۰/۰۰۱

بحث و نتیجه‌گیری

نتایج مطالعه حاضر نشان می‌دهد که میزان فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره ایران از میزان فرسودگی شغلی نمونه‌های مورد مطالعه عابدی در ایران (۱۳۸۲) و نمونه‌های مورد مطالعه ماسلاچ و همکاران در خارج از کشور (۱۹۸۲) بیشتر است. نکته جالب توجه در این خصوص، بالا بودن عملکرد شغلی علی‌رغم

بالابودن سایر ابعاد فرسودگی شغلی است، که به تبع آن، می‌بایست عملکرد شغلی را پایین بیاورد. آنچه در بررسی‌های اولیه دریافت شده این بوده که به دلیل شرایط حساس شغلی در تأسیسات نفتی دریایی، کارکنان بالاجبار می‌بایست عملکرد خود را در سطح بالایی نگه دارند.

درمورد عوامل جمعیت‌شناختی مرتبط با فرسودگی شغلی، با توجه به این که در این مطالعه رابطه جهت‌دار ثابتی را نمی‌توان مورد تأیید قرار داد، ولی در برخی از ابعاد فرسودگی شغلی با عوامل جمعیت‌شناختی تفاوت معناداری مشاهده شده است، در مجموع، نتایج این مطالعه با مطالعات ماسلاچ (۲۰۰۱) و ستوده اصل (۱۳۸۴) همخوان است و با مطالعات عابدی (۱۳۸۲)، کنعانی (۱۳۸۱)، و نجفی (۱۳۷۹) ناهمخوان است.

در مورد مطالعه رابطه معنادار بین سن و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نتایج حاکی از تفاوت معنادار سن و مؤلفه‌های فرسودگی است. میانگین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که کارکنان دارای سن کم، فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند، در حالی که در بسیاری از تحقیقات، عکس یافته‌های فوق نشان داده شده است. از سوی دیگر، در برخی از مطالعات، از جمله فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات تولید سوخت هسته‌ای اصفهان، رابطه معناداری مشاهده نشده است (نجفی، ۱۳۷۹).

درباره بررسی رابطه معنادار بین سطح تحصیلات و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، نتایج حاکی از تفاوت معنادار مسخ شخصیت از بعد شدت و فراوانی بین کارکنان دیپلم و فوق‌دیپلم است. همچنین، از بعد شدت درگیری شخصی بین دیپلم و سایر سطوح تحصیلی، تفاوت معنادار وجود دارد. میانگین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که کارکنان دارای سطح تحصیلات بالاتر، فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند، در حالی که در برخی تحقیقات (پیامی بوساری، ۱۳۸۰؛ نجفی، ۱۳۷۹) ارتباط اندکی مشاهده شده است، و در برخی دیگر، رابطه معنادار مشاهده شده است (قدیمی و حسینی طباطبایی، ۱۳۸۵).

در مورد مطالعه رابطه معنادار بین سابقه کاری و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، نتایج حاکی از تفاوت معنادار سابقه و مؤلفه‌های فرسودگی است. میانگین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که افراد با سابقه کمتر، فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند، که در مطالعه‌ای در سمنان (ستوده اصل و بختیاری، ۱۳۸۴) نیز این رابطه مشاهده شده است، ولی در مطالعه نجفی (۱۳۷۹) چنین رابطه‌ای مشاهده نشده

است.

در مطالعه رابطه معنادار بین نوع شغل (روزکار- دونوبت‌کار) و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، نتایج حاکی از تفاوت معنادار بین نوع شغل و برخی مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و درگیری شخصی) است. میانگین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که شغل دارای شیفت در گردش (دونوبت‌کار) فرسودگی بیشتری را به همراه دارد، که مطالعه ستوده اصل و بختیاری (۱۳۸۴) نیز این یافته را تأیید می‌کند.

در مطالعه رابطه معنادار بین موقعیت شغل (جزیره - سکو) و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، نتایج حاکی از تفاوت معنادار بین موقعیت کار و مؤلفه‌های فرسودگی شغلی است. میانگین نمرات مؤلفه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهد که در اغلب مؤلفه‌ها، کارکنان شاغل در سکو فرسودگی بیشتری را تجربه می‌کنند. در این خصوص، مورد مشابهی در مطالعات پژوهشگران صورت نگرفته است.

در مورد عوامل جمعیت‌شناختی و شغلی مرتبط با علل فرسودگی شغلی، با توجه به این که در این مطالعه شرایط شغلی خاصی مورد مطالعه قرار گرفته که در سایر مطالعات مشابه انجام نشده، تنها بین عامل موقعیت کار و متغیر خانواده تفاوت معناداری مشاهده شده است. در خصوص سهم عوامل شخصی و شغلی مرتبط با فرسودگی شغلی، یافته‌های این مطالعه با مطالعات عابدی (۱۳۸۲)، جاپ و شل[1] (۱۹۹۱)، چرنیس[2] (۱۹۹۲)، اسفندیاری (۱۳۸۰)، و پیامی بوساری (۱۳۸۰) همخوان است.

در نهایت، با توجه به نتایج حاصل از این پژوهش می‌توان پیشنهادهای زیر را ارائه نمود:

۱. در مطالعه حاضر، ابعاد مختلف فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته است، در حالی که در بسیاری از مطالعات مربوط به فرسودگی شغلی، تنها فرسودگی شغلی به‌طور کلی مورد بحث بوده است. با توجه به مطالعات کمّی که به این صورت در مورد فرسودگی شغلی انجام شده است، پیشنهاد می‌شود که پژوهش حاضر را محققان دیگر تکرار کنند تا یافته‌های باثبات‌تری به‌دست آید.
۲. شناسایی و کمینه‌سازی فشارهای شغلی موجود در محیط کار.

1. Jopp & Shual
2. Chernis

۳. ارائه خدمات مشاوره‌ای در سازمان‌ها در مقابله با فرسودگی شغلی و نگهداشت نیروی انسانی.
۴. تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب برای افرادی که به عارضه فرسودگی شغلی مبتلا شده‌اند.
۵. در انتخاب افراد برای سمت‌های سازمانی نهایت دقت به‌عمل آید و افرادی را به کار بگماریم که به کار و وظیفه خود علاقه‌مند باشد و ویژگی‌های شخصیتی لازم را برای انجام وظایف شغلی خود و محیط عملیاتی داشته باشند.
۶. بهره‌گیری از نظام چرخش شغلی متناسب با محیط‌های عملیاتی در جزایر و سکوها.
۷. استقرار نظام حمایتی برای خانواده کارکنان مناطق عملیاتی.
۸. ارتقاء نظام رفاه کارکنان و خانواده کارکنان مناطق عملیاتی.
۹. بهبود و افزایش ابزارهای ارتباطی کارکنان و خانواده کارکنان مناطق عملیاتی.

منابع

۱. اسفندیاری، غلامرضا (۱۳۸۰)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستان‌های سنندج»، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان (۱۳۸۰)، شماره ۲۱، صفحات ۲۷ تا ۵۵.
۲. بدری گرگری، رحیم (۱۳۷۴)، «سندرم روان‌شناختی و فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت مدرس، به راهنمایی هاشمیان، کیانوش.
۳. پاکی، فاطمه (۱۳۸۲)، «شناخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش‌بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر»، پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علامه طباطبایی.
۴. پیامی بوساری، میترا (۱۳۸۱)، «فرسودگی شغلی و برخی عوامل مرتبط با آن در پرستاران زن شاغل در بیمارستان‌های آموزشی شهر زنجان»، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی زنجان (۱۳۸۱)، شماره ۴۰، صفحات ۴۷ تا ۵۰.
۵. ساعتچی، محمود (۱۳۸۲)، *روان‌شناسی در کار، سازمان و مدیریت*، ویرایش دوم، تهران، نشر ویرایش.

۶. ساعتچی، محمود (۱۳۸۰)، *روان‌شناسی بهره‌وری*، ویرایش دوم، تهران، نشر ویرایش.
۷. ستوده اصل، نعمت و دیگران (۱۳۸۵)، «بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران و ماماهای شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سمنان»، مجله دانشگاه علوم پزشکی کردستان، شماره ۱، صفحات ۷۷ تا ۸۳.
۸. شفیع‌آبادی، عبدالله؛ سودانی، منصور (۱۳۸۷)، «رابطه سلامت و فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد بهبهان»، مجله اندیشه و رفتار، شماره۱۰، صفحات ۹۹ تا ۱۰۷.
۹. عابدی، محمدرضا (۱۳۸۲)، «بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن»، مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی (۱۳۸۲)، شماره ۱۵، صفحات ۲۳ تا ۴۸.
۱۰. قدیمی مقدم، ملک محمد؛ حسینی طباطبایی، فوزیه (۱۳۸۵)، «بررسی شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی، و موقعیت جغرافیایی»، پژوهش‌های روان‌شناختی (۱۳۸۵)، شماره ۹، صفحات ۵۶ تا ۷۳.
۱۱. مهداد، علی (۱۳۸۱)، *روان‌شناسی صنعتی و سازمانی*، چاپ اول، تهران، انتشارات جنگل.
۱۲. نجفی ، مصطفی و دیگران (۱۳۷۹)، «رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز سوخت هسته‌ای اصفهان»، مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد (۱۳۷۹)، شماره ۲، صفحات ۳۴ تا ۴۱.

13. Abu-Hilal, M.; Salameh, M. (1992), "*Validity and reliability of the Maslach Burnout Inventory for a sample of nonwestern teachers*", Educational and Psychological Measurement, 25: 161-169.
14. Albrecht, T.L. (1982), "*Coping with occupational stress: Relational and individual strategies of nurses in acute health care setting*", Communication Yearbook, 6Bereriv Hills, CA: Sage Pub .Inc.
15. Baron, P.A.; Greenberg, R.S. (1990), "*Stress & Burnout: Physiologic effects on correctional teacher*". New York: Criminal Justice& behavior press.
16. COREY, M.N.S.; Corey, G. (1998), "*Becoming a haply*", 1st ed. Pacific Grove، CA: Brooks/Cole publishing Company.
17. Cordes, C.L.; Doustierty, T.W. (1993), "*A review and integration of research on Job Burnout*", Academy of management review, 18: 621-656.

18. Evans, G.W.; Plasane, M.N. (1987), "*Type a behavior and occupational stress: A cross-cultural study of blue collar workers*", Journal of personality and social psychology, 52: 255-271.
19. Evans, S. Huxley, P. (2006), "*Burnout and job satisfaction*", British Journal Psychiatry, 188: 75-80.
20. Felton, J. (1998), "*Burnout as a clinical entity*", Occupational Medicine Journal, 48: 237-250.
21. Friedman, M.; Rosenman, R. (1974), "*Type a behavior and your heart*", New York, Knopf.
22. Freudenberger, J.J. (1975), "*The staff burnout. Journal of social Issues*", 30: 159-165.
23. Holmes, T.; Rahe, R. (1967), "*The social readjustment rating scale*", Journal of psychosomatic research, 11: 128-139.
24. House, J.S.; Cottington, E.M. (1986), "*Health and the workplace*", 2nd ed. New Prunswick, Rutgers University Press.
25. Jopp, J.J.; Shual, V. (1991), "*Burnout in student counseling*", Counseling Psychology Quartely, 4: 157-167.
26. Kahn, R.L. et al (1964), "*Organizational stress*", 1st ed. New York, John Wiley.
27. Kalimo, Raija et al (1987), "*Psychological factors at work and their relation to health*", World Health Organization.
28. Kilfedder, C.J.; Power, K.G.; Wells, T.J. (2001), "*Burnout in psychiatric nursing*", Journal of Advanced Nursing, 3: 34- 41.
29. Kobasa, S.; Maddi, S.; Kahn, S. (1982), "*Hardiness and health: A prospective study*", Journal of Personality and Social Psychology, 42: 177-198.
30. Kobassa, S.C. (1983), "*Personality and social resources in stress resistance*", Journal of Personality and Social psychology, 45, 839-856.
31. Kraft, U. (2006), "*Burned out: Your job is extremely fulfilling. It is also extremely demanding. And you feel overwhelmed. You are not alone*", Scientific American Mind, June/July 2006, 29-33.
32. Laranco, G. (1997), "*Burnout syndrome & type a behavior in nurses and teacher in Sicily*", Psychological reports, 27: 42-49.
33. Maslach, C. (2001), "*Job Burnout*", Annual Review of Psychology, 52: 397-422.
34. Maslach, C.; Jackson, S.E. (1993), "*Manual of the Maslach Burnout Inventory*", 2nd ed., Consulting Psychologist Press Inc.
35. Maslach, C. (1982), "*Burnout: The cost of caring*", Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
36. Novak, M.; Chappell, N. (1994), "*Nursing assistant bornout and the cognivity impaired elderly*", Int again uvm devel, 39: 105-120.
37. Plikandrioti, M. (2009), "*Burnout syndrome*", Health Science Journal, 3: 195-196.

38. Schaufeli, W.B.; Maslach, C. (1994), "*Professional burnout: Recent developments in theory & research*", 1st ed., Taylor & Francis, Washington.
39. Sheltzer, Y.; Numerof, R.E. (1988), "*Supervisory leadership and subordinate Burnout*", Academy of Management Journal, 71: 231-243.
40. Shin, R.M. (1982), "*Reality Shock: Why Nurses leave Nursing?*", Journal of Public Welfare, Vol.16.
41. Siebenaler, Mary; Jo, McGovern (1991), "*Shift work consequences & consideration*", AAOHN Journal, vol. 39.
42. Spetcor, P. (2000), "*Industrial and organizational psychology*", 3rd ed., New York: John Wiley and Sons Inc.
43. Scott, C.R. (2001), "*Communication, social support and burnout: A brief literature review*", Copyright 2002 by Susan, K.S.
44. Weber, A. (2000), "*Burnout syndrome: A disease of modern societies?*", Occupational Medicine Journal, 50: 512-517.