

بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در شرکت گاز استان آذربایجان غربی

غلامرضا رحیمی^۱، البرز مقتدر منصوری^{۲*}

۱- استادیار مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

(Email: drrahimi62@gmail.com)

۲- دانشجوی دکتری مدیریت دولتی، گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

(مسنول مکاتبات: Email: alborzmoqtader@gmail.com)

چکیده - تحقیق حاضر با هدف بررسی وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی صورت گرفته است. حجم نمونه تعداد ۲۳۴ نفر از کارشناسان و کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی می‌باشند، که بصورت تصادفی انتخاب شده‌اند. ابزار استفاده شده در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) می‌باشد، که پایایی آنها از طریق آلفای کرونباخ به ترتیب ۰/۸۲۸ به دست آمده و روش تحلیل عاملی تاییدی برای بررسی روایی مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داد میانگین فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی بالاتر از حد متوسط است. از دیگر نتایج پژوهش این است که بین نظر افراد با جنسیت متفاوت با فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود ندارد، در حالیکه بین نظر افراد با میزان تحصیلات، سابقه خدمت و حوزه فعالیت مختلف، در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی: فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش عملکرد شخصی، شرکت گاز استان آذربایجان غربی

۱- مقدمه و بیان مسئله

توسعه منابع انسانی بعنوان یکی از دل‌مشغولی‌های برنامه‌ریزان نیروی انسانی در صنعت نوین محسوب می‌گردد و باید تلاش نمود علاوه بر گزینش نیروی انسانی و گمارش مطلوب بستر مناسبی را برای نگه داشتن آن فراهم ساخت. در راستای نگهداری نیروی انسانی بروز فشارهای شغلی از جمله عواملی است که می‌تواند سلامت عمومی نیروی انسانی را به مخاطره اندازد و از دیرباز به عنوان یکی از

اولویت‌های پژوهشی طب صنعتی محسوب می‌گردد. نگهداری نیروی انسانی و مقابله با بازنشستگی زودرس به عنوان پدیده‌ای محسوب می‌شود که در صنایع سخت حائز اهمیت است و همواره نیروی انسانی که دارای شرایط سختی کار می‌باشند در معرض بروز آسیب‌های جسمانی و روانی قرار می‌گیرند. باید با استناد به اصول فنون مدیریت منابع انسانی تلاش نمود تا مدیریت فشارآورهای شغلی در زمینه‌های متفاوت اعمال گردیده و بتوان فشارآورهای نامطلوب را حذف نموده و فشارآورهای مطلوب را به سوی چالش‌های شغلی سوق داد.

یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی، شغل اوست. شغل علاوه بر اینکه هزینه‌های زندگی فرد را تامین می‌کند، نیازهای روانی را نیز از قبیل تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی و ... را ارضاء می‌نماید (لوانسی، ۱۹۹۷). سلامت روانی، نیازی اساسی و برای بهبود کیفیت زندگی امری حیاتی است (سازمان سلامت جهانی، ۲۰۰۱). از سوی دیگر تحولی که در دهه‌های اخیر با توجه به طرح رویکردهای مثبت‌نگر در حوزه روانشناسی سلامت صورت گرفته است در چگونگی نگرش و نحوه نگرستن به استرس و فشار روانی در موقعیت‌ها و شرایط تنش‌زا است. در این دیدگاه جدا از شناخت منابع استرس و توصیه صرف به کاهش منابع فشار روانی، تجهیز افراد و گروه‌ها به ظرفیت‌های فردی روانی و شخصیتی است که در تجربه موقعیت‌های تنش‌زا و مشکل‌آفرین کمک‌کننده باشد، چرا که هر اندازه تلاش بر کاهش منابع استرس صورت پذیرد، ماهیت بعضی مشاغل و تجارب به گونه‌ای است که خواه ناخواه افراد دچار مشکل می‌شوند، به گونه‌ای که ممکن است سلامت روانی آنها تهدید شود. با توجه به این امر و اهمیت مبحث فرسودگی شغلی پژوهش حاضر به دنبال بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در شرکت گاز استان آذربایجان غربی می‌باشد.

۲- ادبیات پژوهش

۲-۱- فرسودگی شغلی:

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام در وضعیت سلامتی بشر نقش مهمی دارند. یکی از عوامل تنش‌زا در انسان، محیط کار وی است که می‌تواند دیگر حیطه‌های زندگی او را تحت تاثیر قرار دهد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه‌ی هر شخص صرف اشتغال به کار می‌شود. یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه روانشناسان کار، روانشناسان بهره‌وری و روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف داشته، نشانه‌ها، علل و آثار فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی واژه نسبتاً جدیدی است که از آن برای توصیف پاسخ‌های انسان در حین کار در برابر استرس -

های تجربه شده استفاده می‌شود و شامل واکنش‌های روانی است که افراد هنگام روبه‌رو شدن با استرس‌های شغلی از خود نشان می‌دهند (لکریتز و جیمز، ۲۰۰۴). گرچه بسیاری از افراد مفهوم فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یک پدیده می‌پندارند، اما چنانچه پاینز و آرون سون در سال ۱۹۸۱ اشاره کرده‌اند، فرسودگی شغلی از پیامدهای استرس شغلی است. استرس شغلی کنش متقابل میان شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل به گونه‌ای است که خواست‌های محیط کار (و در نتیجه، فشارهای مرتبط با آن) بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن‌ها برآید (راس و آلتایمر، ترجمه خواجه‌پور، ۱۳۸۵، ص ۳). فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید (فابریز ۱۹۸۳، نقل از احمدی ۱۳۸۱).

مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ مطرح شد و فرودنبگر در سال ۱۹۷۴ آن را به صورت علمی و فنی مطرح کرد. فرودنبگر برای نخستین بار اصطلاح فرسودگی شغلی را برای توصیف تجارب نامناسب در مشاغل خدماتی و رسیدن به مرحله‌ای که افراد قادر نیستند وظایف‌شان را بطور موثر انجام دهند، به کار برد (دورکین و ساها، ۲۰۰۳، ص ۱۰۸). فرودنبگر بعنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است (فرودنبگر، ۱۹۷۵) وی این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی نامیده است (هالبرگ، ۲۰۰۵) و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد (فابریز، ۲۰۰۳).

باید توجه کرد فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه‌های جسمی و روحی دیگر نیز هست و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه گرفت. فابریز معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، روحی و عاطفی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت‌فرسا است ایجاد می‌شود (سادرفلدت و همکاران، ۱۹۹۵) رایج‌ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت‌فرسا است (سچاوفلی و گرینگلس، ۲۰۰۱).

دیك اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. او

همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد (دیک مارگارت، ۱۹۹۲). مسلاچ و جکسون در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی را ارائه نمودند؛ این دو پژوهشگر فرسودگی شغلی را سندرمی روان شناختی می‌دانند که ترکیبی از سه مولفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد (مسلاچ و همکاران، ۲۰۰۱). خستگی عاطفی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت پاسخ منفی سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویش اشاره دارد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام کار به شمار می‌رود (رسول و الهی و ابراهیمی افخم، ۲۰۰۳).

مجموعه‌ای از دشواری‌های فیزیکی، اجتماعی و روانی منجر به بروز سندرم افسردگی شغلی می‌شود، این سندرم به عنوان سندرم خستگی جسمی و عاطفی تعریف شده است که بنابر تعبیر ابوشیخه با مفهوم منفی از خود همراه است و نگرش منفی نسبت به شغل و از دست دادن شغل را دربر می‌گیرد (ابوشیخه و همکاران، ۲۰۰۹). کالیمو معتقد است که فرسودگی شغلی پاسخی است به تجربه استرس-های هیجانی مزمن که شامل سه مولفه: فرسودگی هیجانی یا جسمی، کاهش بازده شغلی و مسخ شدید هویت است (کالیمو و ریجا، ۲۰۰۰).

فرسودگی شغلی تحت تاثیر عوامل مختلفی مانند نوع شغل، تعارض و سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش از حد، نوع مدیریت، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی و ساعت کاری قرارداد (فلتچر، ۲۰۰۱). شرایط نامناسب کاری، احساس ناکارآمدی سازمانی، احساس عدم پیشرفت فردی، فرصت‌های کم برای ارتقا و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پاگیر در نظام سازمانی از دیگر عوامل موثر در ایجاد و گسترش فرسودگی شغلی هستند (علوی، ۲۰۰۳).

گیلمور و دانسون اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین، می‌تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم سازند (باربن و گرینری، ۱۹۹۰). ایوانز (۱۹۸۷)، در پژوهش‌های خود ویژگی‌های زیر را به عنوان ویژگی‌ها و صفات زمینه‌ساز فرسودگی شغلی معرفی می‌نماید: کمال‌طلبی، تعهد بیش از حد به کار، سلطه‌طلبی، جایگزینی سازمان به جای زندگی خانوادگی و اجتماعی، رقابت‌جویی و تمامی ویژگی‌های رفتاری افراد دارای تیپ شخصیتی نوع A.

ماسلاچ (۲۰۰۱)، ۶ عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی موثر می‌داند که عبارت‌اند از حجم کار زیاد و تضاد بین ارزش‌های فرد و ارزش‌های محیط کار. فرودنبگر (۱۹۷۷) نوشت که فرسودگی شغلی واگیردار است و بصورت نارضایتی شغلی و منفی‌گرایی، نظام آموزشی را فاسد می‌کند و شبیه بیماری بدخیم گسترش می‌یابد تا سازمان را تباه کند. بلاک و فرودنبگر (۱۹۸۳) بسیاری از علایم و نشانه‌های مرتبط با فرسودگی شغلی را معرفی کرده‌اند که در سه گروه دسته‌بندی می‌شوند. نشانه‌های جسمانی، روانشناختی و رفتاری.

- نشانه‌های جسمانی: شامل فرسودگی، سرماخوردگی‌های طولانی مدت، سردردهای مزمن، اختلالات روده‌ای - معده‌ای، کاهش وزن، اختلال خواب و کوتاهی عمر.
 - نشانه‌های روانشناختی: شامل عدم تعادل روحی، زودرنجی، افسردگی، فقدان دلسوزی نسبت به مردم، حالت سوءظن، افزایش ناامیدی، احساس ناتوانی، ریسک بزرگ حرفه‌ای یعنی استعمال دخانیات، پناه بردن به مشروبات الکلی و استفاده از داروها.
 - نشانه‌های رفتاری: شامل از دست دادن کارایی و غیبت از کار.
- شواهد تحقیقاتی نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با غیبت‌های مکرر، بازنشستگی زودرس، عملکرد نامناسب، عزت نفس پایین و از لحاظ روانشناختی با علایم افسردگی رابطه دارد (سچانفلد، ۲۰۰۱). علاوه بر آن تحقیقات متعدد دیگری نیز نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی با علایم روانشناختی از قبیل افسردگی و اضطراب (آهلا و همکاران، ۲۰۰۵ و ۲۰۰۷) و مشکلات جسمانی (هاکانن و همکاران، ۲۰۰۷) از همبستگی مثبت بالایی برخوردار است.
- در فرسودگی، شغل اهمیت و معنای خود را برای فرد از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل رفتگی 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. فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌گردد (ساعتچی، ۱۳۸۲). این افراد به علت پاسخ طولانی مدت عاطفی و فیزیکی به کار و عوامل فشارزای محیط کار و خستگی روحی، فرسودگی را تجربه می‌کنند، و با غیبت بیش از حد، استفاده مفرط از مرخصی استعلاجی، و تمایل به ترک شغل و کاهش بهره‌وری مشخص می‌شود (پلیکندریوتی، ۲۰۰۹).

۲-۲- پیشینه پژوهش

در تحقیق مونت گومری و همکاران (۲۰۰۹)، با عنوان تداخل زندگی کاری، خانوادگی، فرسودگی شغلی یافته‌ها نشان داد قوانین احساسی و کار متمرکز با فرسودگی شغلی و مشکلات روانی رابطه دارند که بطور خاص، دارای پیامدهایی از قبیل مخفی کردن احساسات منفی و اقدامات تظاهرگرانه می‌شود.

در تحقیق اس لاو و همکاران (۲۰۰۱)، با عنوان پیامدها و پیشامدهای فرسودگی شغلی در کارکنان فروش، در استرالیا، پیامدها و پیشامدهای فرسودگی شغلی در بین کارکنان فروش شامل مجموعه‌ای کامل از، پیش‌بینی کننده‌های فرسودگی است فروشندگان چند شرکت نمونه در سطح بین‌الملل از طریق مدل مفهومی فرسودگی شغلی مورد آزمون قرار گرفتند. روش تجزیه و تحلیل داده‌ها حاکی از تناسب بین مدل مفهومی و داده‌ها است. انگیزش ذاتی، ابهام در نقش و تعارض نقش از پیشامدهای فرسودگی شغلی هستند. رضایت شغلی و عملکرد فروشنده‌ها از پیامدهای مستقیم فرسودگی شغلی و ترک خدمت و تعهد سازمانی از میانجی گران غیر مستقیم بر فرسودگی شغلی می‌باشند.

در تحقیق شیسلی (۲۰۰۱)، علل و راه‌حل‌های کاهش فرسودگی شغلی و انتظارات حرفه‌ای مرتبط را بررسی کرده است. او فعالیت‌های تکراری در یک شغل، وجود انتظارات و مسئولیت ناشی از آن را، علل فرسودگی شغلی و نگرش منفی نسبت به شغل دانسته و فقدان یا کم بودن بازخورد مثبت را بعنوان عوارض ناشی از آن مطرح ساخته است. وی در نهایت، فرسودگی شغلی را نتیجه واکنش‌های افراد به ماهیت شغل، و وظایف و مسئولیت‌های مرتبط به آن تلقی کرده است.

در تحقیق اسکات و نولان (۲۰۰۷)، به نقش عوامل محیطی در بروز فرسودگی شغلی اشاره می‌کند. در محیط‌های کاری که دارای فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضا و درخواست‌های مکرر دیگران، رقابت سخت و فشرده، نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد، محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است، می‌باشد، فرسودگی شغلی پدیدار می‌شود. پژوهش رسولیان و همکاران (۱۳۸۳)، پیرامون ارتباط فرسودگی شغلی با ویژگی‌های شخصیتی در پرستاران، با هدف تعیین میزان فرسودگی شغلی در سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی و بررسی ارتباط آن با ویژگی‌های شخصیتی پرستاران انجام گرفته و نتیجه گرفته شد که میزان فرسودگی شغلی، افزون بر ارتباط با متغیرهای شغلی و جمعیت شناختی، در گروه‌های شخصیتی مختلف نیز متفاوت است.

در تحقیق محمودی و همکاران (۱۳۸۵)، رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار، نتایج نشان می‌دهد که بیشترین سطح فرسودگی در حیطه فرسودگی عاطفی بوده و با شرایط محیط فیزیکی و امکانات حرفه‌ای بخش رابطه دارد. علاوه بر این، میزان مطلوبیت فیزیکی و امکانات حرفه‌ای با میزان فرسودگی شغلی رابطه معکوس دارد.

در تحقیق ساعتچی (۱۳۸۱)، تحت عنوان عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی بین کارگران نساجی در تهران، نتایج حاکی از آن بود که بین عوامل چهارده گانه درون سازمانی (شامل خرده متغیرهایی نظیر، بی‌توجهی نسبت به کارکنان، مدیریت غیر اثربخش، مشکلات بین فردی و احساس عدم امنیت شغلی و روانی) و عوامل شش گانه فرسودگی شغلی (شامل خرده متغیرهایی نظیر میزان افسردگی، عوارض اختلال‌های روان تنی، احساس خستگی و پوچی، ناهمدلی، احساس گناه، وسواس و بی‌علاقگی نسبت به کار)، رابطه وجود دارد. همچنین بین عامل احساس عدم امنیت شغلی و روانی، با میزان افسردگی در بین کارگران، ارتباط قوی‌تری وجود دارد. کلیه عوامل درون سازمانی بیش از همه، با افسردگی کارگران رابطه دارد.

بر این اساس، در این پژوهش به پرسش‌های زیر پاسخ داده می‌شود:

- ۱- بین مردان و زنان در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟
- ۲- بین افراد با رده‌های سنی مختلف در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟
- ۳- بین افراد با میزان تحصیلات مختلف در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟
- ۴- بین افراد با میزان سوابق خدمت مختلف در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟
- ۵- بین افراد با حوزه‌های فعالیتی مختلف در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟
- ۶- وضعیت فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن در شرکت گاز استان آذربایجان غربی به چه صورت است؟

۲-۳- روش پژوهش

این پژوهش بر اساس هدف، در زمره پژوهش‌های کاربردی محسوب می‌شود، زیرا نتایج پژوهش قابل استفاده برای تمامی شرکت‌های گاز، به خصوص شرکت گاز استان آذربایجان غربی است. نمونه آماری مورد استفاده در این پژوهش مدیران، کارشناسان و کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی به تعداد ۲۳۴ نفر می‌باشد که بصورت تصادفی انتخاب شده‌اند.

ابزار جمع‌آوری اطلاعات، پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۶) مشتمل بر ۲۱ گویه و دارای ۳ بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی است که با طیف ۷ گزینه‌ای لیکرت می‌سنجد. روایی محتوایی پرسشنامه توسط صاحب‌نظران مدیریت و روایی سازه آن با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی مورد تایید قرار گرفت. پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۲۸ تعیین شده است.

۲-۴- تجزیه و تحلیل داده‌ها

ابتدا به بررسی روایی می‌پردازیم. تحلیل عاملی به منظور سنجش روایی مقیاس‌های اندازه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد (کارمینس و زلر، ۱۹۷۹؛ نقل از کلانتری، ۱۳۸۸). تحلیل عاملی به منظور سنجش روایی مقیاس‌های اندازه‌گیری مورد استفاده قرار می‌گیرد و تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم میزان برازش مدل با داده‌ها را محاسبه می‌کند. نتایج تحلیل عاملی تاییدی فرسودگی شغلی نشان داد که بار عاملی همه‌ی گویه‌های ابزار موردنظر بالای ۰/۳ می‌باشد و در حالت مطلوبی می‌باشد و شاخص‌های برازش حاصل از اجرای تحلیل عاملی تاییدی متغیرها، اعتبار مناسب ابزار را نشان می‌دهند. در این قسمت، نخست مشخصات فردی جامعه مورد بررسی ارائه می‌شود:

$$\text{Order1: } \chi^2 = 369.70, df = 164, P\text{-value} = 0.000, RMSEA = 0.073, \chi^2 / df = 2.25$$

$$\text{Order2: } \chi^2 = 337.36, df = 164, P\text{-value} = 0.000, RMSEA = 0.069, \chi^2 / df = 2.11$$

متغیر	موارد	درصد
جنسیت	زن	۱۹
	مرد	۸۱
سن	زیر ۳۰	۱۴
	۳۰ تا ۴۰	۵۷
	۴۰ تا ۵۰	۲۵
	بیش از ۵۰	۴
میزان تحصیلات	دیپلم	۱۱/۱
	فوق دیپلم	۲۹/۱
	لیسانس	۴۰/۶
	فوق لیسانس	۱۵
	دکتری	۴/۳
سابقه خدمت	زیر ۵ سال	۱۲
	۵ تا ۱۰	۳۲
	۱۰ تا ۱۵	۲۶
	۱۵ تا ۲۰	۸
	۲۰ تا ۲۵	۱۱
	۲۵ تا ۳۰	۹
	بیش از ۳۰	۲
حوزه فعالیت	ستادی	۱۸
	بهره‌برداری و نواحی	۶۲
	مهندسی اجرا و مالی	۲۰

جدول (۱) - ویژگی جمعیت شناختی کارکنان

همان‌گونه که در جدول ۱ مشاهده می‌شود، قسمت اعظم نمونه مورد بررسی در محدوده سنی ۳۰ تا ۴۰ سال قرار دارد. علاوه بر این بیشترین سابقه خدمت مربوط به ۵ تا ۱۰ سال است و میزان تحصیلات ۴۰/۶ درصد از کارکنان لیسانس می‌باشد. بیشترین میزان حوزه فعالیتی کارکنان نیز مربوط به حوزه بهره‌برداری و نواحی می‌باشد.

در بررسی سوال پژوهشی ۱ که عبارت است از "بین مردان و زنان درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟" از آزمون تی مستقل استفاده شد که نتایج در جدول ۲ ارائه شده است.

جدول (۲) - نتایج آزمون تی مستقل

مقادیر گروه	میانگین	T	درجه آزادی	سطح معناداری
مرد	۳/۴۵۴۲	۱/۲۱۲	۱۴۷	۰/۹۴۲
زن	۳/۶۲۰۷			

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معناداری بزرگ‌تر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد نمی‌شود، یعنی جنسیت نقشی در فرسودگی شغلی نداشته است.

در بررسی سوال پژوهشی ۲ که عبارت است از "بین نظر افراد با رده‌های سنی مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟" از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد که نتایج در جدول ۳ ارائه شده است.

جدول (۳) - نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه

منبع تغییرات	مجموع مجدورات	درجه آزادی	میانگین مجموعه مجدورات	F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۰۷۳	۳	۰/۳۵۸	۰/۸۰۶	۰/۰۴۲
درون گروهی	۶۴/۳۴۴	۱۴۵			
کل	۶۵/۴۱۸	۱۴۸	۰/۴۴۴		

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود، یعنی رده‌های سنی مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

در بررسی سوال پژوهشی ۳ که عبارت است از "بین نظر افراد با میزان تحصیلات مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟" از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد که نتایج در جدول ۴ ارائه شده است.

جدول (۴) - نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۳۱۸	۳	۰/۴۳۹	۰/۷۸۷	۰/۰۰۰
درون گروهی	۶۴/۱۰۰	۱۴۵	۰/۴۴۲		
کل	۶۵/۴۱۸	۱۴۸			

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود، یعنی بین نظر افراد با میزان تحصیلات مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

در بررسی سوال پژوهشی ۴ که عبارت است از "بین نظر افراد با سوابق خدمت مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟" از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد که نتایج در جدول ۵ ارائه شده است.

جدول (۵) - نتایج آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه

منبع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجذورات	F	سطح معناداری
بین گروهی	۱/۳۲۷	۶	۰/۲۲۱	۰/۴۹۰	۰/۰۰۰
درون گروهی	۶۴/۰۹۱	۱۴۲	۰/۴۵۱		
کل	۶۵/۴۱۸	۱۴۸			

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود، یعنی بین نظر افراد با سوابق خدمت مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

در بررسی سوال پژوهشی ۵ که عبارت است از "بین نظر افراد با حوزه فعالیتی مختلف درخصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد یا خیر؟" از آزمون تحلیل واریانس یک‌راهه استفاده شد که نتایج در جدول ۶ ارائه شده است.

جدول ۶ - نتایج تحلیل واریانس یک‌راهه

منبع تغییرات	مجموع مجزورات	درجه آزادی	میانگین مجموع مجزورات	F	سطح معنا داری
بین گروهی	۲/۸۳۴	۲	۱/۴۱۷	۳/۳۰۵	۰/۰۳۹
درون گروهی	۶۲/۵۸۴	۱۴۶	۰/۴۲۹		
کل	۶۵/۴۱۸	۱۴۸			

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود چون مقدار سطح معناداری کوچکتر از ۰/۰۵ است فرض صفر رد می‌شود، یعنی بین نظر افراد با حوزه فعالیتی مختلف در خصوص فرسودگی شغلی تفاوت معناداری وجود دارد.

در بررسی سوال پژوهشی ۶ که عبارت است از "وضعیت فرسودگی شغلی و مولفه‌های آن در شرکت گاز استان آذربایجان غربی به چه صورت است؟" وضعیت خود متغیر و ابعاد آن مورد آزمون قرار گرفته است. نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای در جدول ۷ ارائه شده است.

جدول (۷) - نتایج آزمون تی تک نمونه‌ای بررسی وضعیت فرهنگ یادگیری با میانگین فرضی ۳

شاخص	میانگین	انحراف معیار	سطح معنا داری	مقدار آماره t
خستگی عاطفی	۳/۶۲	۰/۰۶۴	۰/۰۰۰	۵۷/۰۶۳
مسخ شخصیت	۳/۲۷	۰/۰۷۵	۰/۰۰۰	۴۳/۷۶۶
کاهش عملکرد شخصی	۳/۵۶	۰/۰۷۸	۰/۰۰۰	۴۵/۶۰۸
فرسودگی شغلی	۳/۴۸۶۶	۰/۰۵۴۴۷	۰/۰۰۰	۶۴/۰۱۴

همانطور که در جدول بالا مشاهده می‌شود میانگین نمره فرسودگی شغلی ۳/۴۸۶۶ می‌باشد که این مقدار از میانگین فرضی (۳) بالاتر است و با توجه به سطح معناداری (کمتر از ۰/۰۱) می‌توان استنباط کرد که میانگین فرسودگی شغلی در شرکت گاز استان آذربایجان غربی، بالاتر از حد متوسط است.

۳- نتیجه‌گیری

با توجه به نقش و اهمیت فرسودگی شغلی در سازمان و تاثیر آن بر عملکرد افراد و در نهایت عملکرد سازمان پژوهش حاضر با هدف بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در شرکت گاز استان آذربایجان غربی انجام شد.

همانطور که نتایج پژوهش نشان داد که میانگین نمره فرسودگی شغلی کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی بالاتر از حد متوسط است که این امر نشان می‌دهد که وضعیت فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت گاز استان آذربایجان غربی در حد نسبتاً بالاتر از حد متوسط قرار دارد.

در مورد عوامل جمعیت شناختی مرتبط با فرسودگی شغلی نتایج حاکی از آن بود: بین متغیرهای جمعیت شناختی سن، میزان تحصیلات، سابقه خدمت، حوزه فعالیت با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد، در حالی که بین جنسیت با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود نداشت. در زمینه رابطه معناداری میزان تحصیلات با فرسودگی شغلی، در برخی تحقیقات (پیامی بوساری، ۱۳۸۰؛ نجفی، ۱۳۷۹) ارتباط اندکی مشاهده شده است، و در برخی دیگر، رابطه معنادار مشاهده شده است (قدمی و حسینی طباطبایی، ۱۳۸۵). درخصوص ارتباط معناداری سن با فرسودگی شغلی 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). درخصوص رابطه معناداری سابقه خدمت و فرسودگی شغلی، 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.

با توجه به نتایج حاصل از پژوهش پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:

- ۱- شناسایی و کاهش فشارهای شغلی در محیط کار
- ۲- شناسایی منابع ایجاد استرس در محیط کار و تلاش در جهت رفع آن
- ۳- ایجاد شرایط مطلوب کاری در محیط سازمان
- ۴- فراهم آوردن کمیته‌های حمایتی از کارکنان
- ۵- در نظر گرفتن مسیرهای شغلی مناسب و فراهم آوردن فرصت‌هایی برای ارتقاء و پیشرفت کارکنان
- ۶- ارائه خدمات مشاوره‌ای و کمک به نگهداشت کارکنان
- ۷- بهره‌گیری از سیستم گردش شغلی در حد امکان و مطلوب

- ۸- بهره‌گیری از دانش مناسب در زمینه نحوه نگهداشت و حفظ کارکنان
 - ۹- استفاده از استانداردهای مدیریت منابع انسانی در جهت نگهداشت کارکنان
 - ۱۰- فراهم آوردن زمینه‌های مناسب در جهت بالا بردن رضایت شغلی کارکنان
- با توجه به این که پژوهش حاضر در شرکت گاز استان آذربایجان غربی انجام شده است، برای تعمیم نتایج آن به دیگر سازمان‌ها لازم است این مطالعه در بخش‌های مختلف سازمان با توجه به مشخصه‌ها و شرایط سازمانی آن و با نمونه‌های بیشتری انجام پذیرد. از جمله محدودیت‌های تحقیق حاضر، این است که اطلاعات بدست آمده از طریق پرسشنامه است. با توجه به این مطلب، احتمال ارائه پاسخ‌های غیرواقعی شرکت‌کنندگان، ناشی از درک نادرست از سوال‌ها، می‌تواند نتایج را مخدوش سازد. البته سعی شد با توضیح دادن در این مورد و همچنین اختصاص وقت کافی برای پرسش کردن پرسشنامه‌ها از احتمال بروز آن کاسته شود.

۴- منابع

- ۱- راس، رندال: آلتایمر، الیزابت (۱۳۸۵)، استرس شغلی، ترجمه غلامرضا خواجه‌پور، تهران: انتشارات بازتاب
- 2- Abushaikh, L & Saca-Hazboun, H. (2009), Job satiafaction and burnout among Palestinian nurses. Eastern Mediterranean Health Journal; 15(1): 190-197.
- 3- Alvani, Shirvani (2003), Social capital is the guiding principle of development, Tadbir Monthlies, 2003: 147. [Persian].
- 4- Ahola, K. Honkonen, T. Isometsa, E, Kalimo, R. Nykyri, E. Aromaa, A. Lonnqvist, J the relati-onship between job related burnout and depressive disorders results from the Finnish Health 2000 Study. Journal of Affect Disorder. 2005. 88, 55-62
- 5- Barbon RA, Greenery Y. Behavior in organization. 3nd ed. Boston, Allny and Bacon press, 1990: 84-95
- 6- Dworkin, Anthony Gary, Saha, Lawrence. J and Hill, Antwanette. N (2003). Teacher Burnout and Perceptions of a Democratic School Environment. International Education Journal Vol4, No2, 2003.
- 7- Dick Margaret (1992). Burnout in doctorally prepared Nurse faculty. Journal. Ofn. Education. Vol. 3, No. 8.
- 8- Farber B. A (2003). Introduction: A critical perspective on burnout. Stress and burnout in the human service Professions. Elmsford, New York: Pergamin Press.

- 9- Freadenberger J.J. (1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychiatry, Theory, Research and practice*. Vol 12, No. 1.
- 10- Farber Barry. A (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. New York: pergamon press.
- 11- Fletcher CE. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfactions. *Journal of Nursing Administration* 2001; 31(6): 324-31.
- 12- Hallberg U.E (2005). *A Thesis on fire: Studies of work engagement, Type a behavior and Burnout*, Depatment of Psychology, University of Stockholms.
- 13- Hakanen J, Bakker B. Schaufeli, B. Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School sychology*.2007;43, 465-531.
- 14- Kalimo, Raija. *Psychological factors at work and their relation health*. Trandlated by barahani M. (2000). Tehran.
- 15- Lavance G. Burnout syndrome and type behavioral in nurse and teachers in sicily. *Psychol Rep*. 1997;8:523-528.
- 16- Lackritz, James R (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Journal of Teaching and Teacher Education* 20. www.elsevier.com/locate/tate.
- 17- Maslach C, Schaufeli W, Leiter M. Job burnout. *Annual Review of Psychology*. 2001;52: 397-422
- 18- Rasul M, Elahi F, AfkhamEbrahimi A. Relationship burnout with the personality traits of nurses. *Journal of Thought and behaviat*, 2003; 9(4):18-24. [Persian].
- 19- Soderfeldt M, soderfeldt B, Warg L (1995). Burnout in social work.
- 20- Schaufeli W.B, Greenglass E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*.
- 21- Schonfeld, I.S.. Stress in first-year women teachers: The context of social support and coping. *Genetic, Social, and General Psychology Monographs*, 2001;127, 7547-8756.
- 22- Word Health Organozation (2001). *Mental health: New understand new hope*. The Word Health Report, Geneva, Word Health Organization.