

# عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران)<sup>۱</sup>

ستار پروین\* ، صلاح حلیمی\*\*

تاریخ ارسال: ۱۳۹۵/۰۹/۲۹ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۶/۳/۲

## چکیده

هدف از این تحقیق بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر آن در بین مددکاران شاغل در بهزیستی بوده است. روش انجام این پژوهش پیمایش و جمعیت‌آماری آن تمام مددکاران شاغل در بهزیستی استان تهران بوده است که به دلیل محدود بودن تعداد آنها تمام این افراد که ۲۰۰ نفر بوده‌اند مورد بررسی قرار گرفته‌اند. یافته‌های تحقیق نشان می‌دهند که میزان فرسودگی شغلی در بین مددکاران شاغل در بهزیستی بالاست و نیز نحوه مدیریت، اثربخش نبوده و ارتباطات درون‌سازمانی و بین فردی نیز

---

۱- برگرفته از پایان‌نامه کارشناسی ارشد با عنوان عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران)

\* استادیار مددکاری اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی تهران. sparvin1359@gmail.com

\*\* کارشناسی ارشد مدیریت خدمات اجتماعی دانشگاه علامه طباطبائی تهران (نویسنده مسئول).

salahhalimy@gmail.com

ضعیف و شکننده است. با بررسی فرضیات و مدل تحقیق با استفاده از معادلات رگرسیونی مشخص گردید که ارتباط با همکاران با مقدار بتای (۰/۵۰۰) بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارد و بعد از این متغیر، استرس شغلی (۰/۳۸۲-) مؤثر بر فرسودگی شغلی می‌باشد و در کل، متغیرهای در نظر گرفته شده در این تحقیق ۶۰ درصد از واریانس متغیر فرسودگی شغلی را تبیین می‌کنند. از نتایج چنین استنباط می‌شود که وجود جو رسمی و صرفاً بروکراتیک در سازمانی که عمدتاً با آسیب دیدگان اجتماعی رو به رو است موجب گردیده است که کارکنان در نبود روابط دوستانه و وجود روابط صرفاً کاری، استرس دو چندانی را تجربه نمایند و میزان فرسودگی شغلی آن‌ها دو چندان گردد.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی، مددکاری اجتماعی، مددکاران

سازمان بهزیستی، عوامل درون‌سازمانی

## مقدمه و بیان مسئله

یکی از عوامل مهمی که بر عملکرد افراد در سازمان مؤثر بوده است و تأثیرات آن بر عملکرد سازمان مورد توافق صاحب نظران علوم رفتار سازمانی است، بحث تنیدگی و استرس شغلی و متعاقب آن فرسودگی شغلی کارکنان است. گروهی از صاحب نظران این مسئله را بیماری شایع قرن می‌نامند و شاید هم به راحتی، دوران ما دوران تنش است زیرا دورانی است که بیش از هر دوره دیگر انسان در معرض عوامل تنش‌زا قرار گرفته است. (سرایداران، ۱۳۷۰: ۴۹). این تنش باعث از دست رفتن منابع زیادی می‌شود و همچنین تأثیرات سوئی در محیط‌های کاری بر جا می‌گذارد. (ابطحی، ۱۳۷۰: ۷۹-۸۰). فرسودگی شغلی اصطلاحی است که برای توصیف تغییرات منفی در نگرش، خلق و رفتار افرادی که در مواجهه با فشارهای مربوط به کار قرار می‌گیرند، استفاده

### عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی ... ۱۰۳

می‌شود. معروف‌ترین تعریف فرسودگی شغلی متعلق به ماسلاچ<sup>۱</sup> و جکسون<sup>۲</sup> است که آن را سندرمی روان‌شناختی متشکل از ۳ بُعد خستگی هیجانی<sup>۳</sup>، مسخ شخصیت<sup>۴</sup> و کاهش احساس عملکرد شخصی<sup>۵</sup> دانسته‌اند. (ستوده اصل و بختیاری، ۱۳۸۵: ۷۷-۸۳).

خستگی هیجانی محوری‌ترین علامت فرسودگی شغلی است. فردی که دچار خستگی هیجانی است، احساس می‌کند که زیر فشار قرار دارد و منابع هیجانی‌اش تخلیه شده است. مسخ شخصیت زمانی رخ می‌دهد که فرد به اشخاصی که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمات هستند، پاسخ منفی می‌دهد و یا با بی‌تفاوتی با آنها برخورد می‌کند. در واقع مسخ شخصیت نشان‌دهنده نگرش منفی ارائه‌دهنده خدمات به دریافت‌کنندگان آن است، این بُعد فرسودگی در مشاغل مرتبط با خدمات انسانی مثل مددکاری اجتماعی بیشتر حائز اهمیت است. کاهش احساس کفایت شخصی، یعنی کم شدن احساس لیاقت و توان، برای انجام موفقیت‌آمیز وظیفه است. در واقع این بعد نشان‌دهنده ارزیابی منفی فرد از خود در روابط انجام کار است. (میراب زاده و همکاران، ۱۳۸۶: ۲۲).

فرسودگی شغلی بیشتر در میان انواع مشاغل مددکاران و یاری‌دهنده مثل مشاوره، مددکاری اجتماعی، پرستاری و... شایع است و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسئولیت‌های این گونه مشاغل می‌باشد. مددکاری اجتماعی جزء آن دسته از حرفه‌ها و مشاغل پراسترس است و با توجه به تنش‌زا بودن حرفه، در معرض انواع آسیب‌ها مثل فشارخون بالا، میگرن و سردرد، ناراحتی قلبی، ابتلا به بیماری‌های واگیردار مثل ایدز و هیپاتیت و یا مشکلات دیگر از قبیل فشار کاری زیاد، ساعت کاری زیاد، تماس با مددجویان زیاد، تنش ناشی از دریافت حقوق کم و... مواجه هستند که این عوامل باعث

- 
1. Maslach, C.
  2. Jackson, s.
  3. Emotional exhaustion
  4. Deper sonalization
  5. Private practice

فرسودگی شغلی می‌شوند که اگر به‌موقع به علائم فرسودگی شغلی آنان توجه نشود و اقدامی صورت نگیرد، هم مددکاران اجتماعی و هم سازمان‌های مربوطه دچار مشکل جدی می‌شوند.

امروزه مددکاران اجتماعی به دلیل ارتباط مستقیم با سلامتی انسان‌ها و رفع مشکلات روانی و خانوادگی و کاری، یکی از مهم‌ترین شغل‌ها و حرفه‌های یاری‌رسان بوده که نقش مهمی در سلامت اجتماعی و روانی و جسمی افراد جامعه بر عهده دارند. از طرف دیگر مددکاران اجتماعی برای انجام وظایف خود و همچنین تأمین و افزایش رضایت شغلی و جلوگیری از فرسودگی شغلی، باید از رضایت و روحیه شغلی بالایی برخوردار باشند تا بتوانند به اهداف حرفه‌ای و سازمانی خود برسند. عمدتاً تنش‌ها و فرسودگی شغلی در محیط‌های کاری اتفاق می‌افتد و عوامل درون‌سازمانی چندی می‌توانند در آن مؤثر باشند. از جمله عوامل درون‌سازمانی که می‌توانند بر فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر باشند عبارتند از: امنیت شغلی، مدیریت اثربخش، استرس شغلی و تعامل با همکاران که این متغیرها با روابط پیچیده‌ای که با یکدیگر دارند می‌توانند در کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی مؤثر باشند. مهم‌ترین متغیر تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی از بین متغیرهای نام برده بر طبق پشتوانه نظری و تجربی تحقیق، مدیریت اثربخش است که منبعت از سبک مدیریت و ساختار سازمانی، بر سایر متغیرهای نام برده مؤثر است و می‌تواند بیشترین تأثیر را بر کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی داشته باشد.

با توجه به اهمیت و ضرورت مطالعه عوامل درون‌سازمانی و پژوهش کمی که در این زمینه صورت گرفته است، این پژوهش درصدد پاسخگویی به این سؤال است که کدام عوامل درون‌سازمانی در سازمان بهزیستی شهر تهران بر فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مؤثر هستند؟

## مطالعات پیشین

### پیشینه تجربی تحقیق

جنیدی (۱۳۹۱) در تحقیق خود در بین مددکاران شاغل در بیمارستان اذعان می‌دارد که احساس تحلیلی عاطفی را در حد خفیف، احساس مسخ شخصیت را در حد شدید، احساس عدم موفقیت فردی را در حد شدید گزارش کرده‌اند. فرسودگی شغلی پدیده‌ای شایع در مددکاران است و این مسئله به عوامل متعددی از جمله شرایط محیط کار، تجربه کاری، بالا بودن حجم کار، فشارهای روانی، رضایت شغلی و سختی شرایط کار بستگی دارد.

رحیمیان (۱۳۹۳) اذعان دارد که با افزایش و کاهش در میزان سرمایه اجتماعی در بین مددکاران شاغل در استان تهران به همان میزان فرسودگی شغلی آن‌ها نیز تغییر می‌کند و سرمایه اجتماعی پیش‌بینی کننده میزان فرسودگی شغلی است. امیر یزدانی (۱۳۸۴) به این نتیجه می‌رسد که در بین مددکاران اجتماعی فرسودگی شغلی به علت وجود تنش‌های عصبی، بالاست و میزان آن از طریق چند متغیر: سن، صفت اضطراب و مدت همکاری با سرپرست می‌تواند قابل پیش‌بینی باشد.

دی والش و همکاران (۲۰۱۶) عدم تناسب فرهنگی بین مهاجران و مددکاران اجتماعی باعث تنش‌های عصبی و گاه درگیری فیزیکی می‌گردد که میزان فرسودگی شغلی مددکاران را افزایش می‌دهد. دی آناستازیوودو و همکاران (۲۰۱۴) اذعان دارند که علاوه بر این که تنش‌ها و بدرفتاری‌های مددجویان که باعث ضعف اعصاب مددکاران اجتماعی می‌شود، در پاره‌ای از موارد مددکاران اعمال رفتاری مانند اعتیاد مددجویان خود را نیز تکرار می‌کنند و خود تبدیل به مسئله اجتماعی می‌شوند، که این موقعیت فرسودگی شغلی را برای این افراد چند برابر می‌کند.

لی بک و همکاران (۲۰۱۶) اذعان می‌کنند، ساعات متنوع کاری، تسهیلات رفاهی و مناسب بودن ساختمان محل کار تا حد زیادی می‌تواند بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران مؤثر واقع گردد. دیسانا کیا (۲۰۱۶) در تحقیق خود به این نتیجه می‌رسد که

به نظر نمی‌رسد که سبک زندگی و نوبت‌های کاری گوناگون بتواند چندان در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد بلکه عوامل دیگری از جمله روابط غیررسمی در محل کار یک از مهم‌ترین مؤلفه‌های مؤثر بر کاهش فرسودگی شغلی است. هامبر بادوس (۲۰۱۱) نیز اذعان می‌کند که حمایت سازمانی و حمایت‌هایی که از جانب همکاران برای فرد به وجود می‌آید می‌تواند به عنوان یک متغیر میانجی بین اثرات منفی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی برای مددکاران اجتماعی عمل نماید.

## مبانی نظری

### نظریه بالینی فرویدنبرگر

ایجاد یک مدل تئوریک باید در تئوری‌های دیگر زمینه داشته باشد. مفهوم فرسودگی شغلی پیش از آنکه به صورت تئوریک به دست آید، به شکل تجربی فراهم آمده است. فرویدنبرگر (۱۹۷۹)، کسی بود که اولین بار به این واژه به معنای امروزی آن اعتبار بخشید، وی رویکرد بالینی سبب‌شناسی، علائم، روند، سیر بالینی و درمان آن را در مقاله‌ای در سال ۱۹۷۹ انتشار داده و تشریح کرده است. وی معتقد بود که سندرم فرسودگی شغلی خودش را به صورت علائم مختلف نشان می‌دهد که این علائم و شدت آن‌ها از یک شخص به شخص دیگر تفاوت دارد و آن معمولاً تقریباً یک سال بعد از این که شخص در یک اداره یا موسسه کار می‌کند، شروع می‌شود (زارع، ۱۳۸۲: ۵۶).

فرویدنبرگر معتقد است که افراد زیر در سازمان بیشتر احتمال فرسودگی شغلی دارند:

**الف)** کارمندان متعهد و فداکار سازمان: این گروه از کارمندان که بیشتر مستعد فرسودگی هستند کسانی هستند که در جستجوی کمک به دیگران هستند همانند کسانی که در مراکز مشاوره و مراکز پیشگیری از بحران‌ها و مراکز دیگر به مردم خدمات ارائه

می‌دهند. برای این کارمندان مهم نیست که شخص در جستجوی کمک فقیر است یا غنی، سیاه است یا سفید، جوان است یا پیر، شهری است یا روستایی، آن‌ها نیاز به کمک دارند، وی نیز کمک می‌کند. در این نوع مشاغل کارمندان با فشارهای مضاعف دست به گریبان هستند. اول‌ازهمه آن‌ها احساس می‌کنند که از درون خودشان یک استرس یا فشاری را برای عملکرد بهتر دارند و از طرف دیگر از درون خود از همان کسانی که به آن‌ها خدمت می‌کنند زیر فشار روانی و استرس هستند و اگر این فشارهای روانی را به فشارهای سازمانی که دائم بر آن‌ها وارد می‌شود اضافه کنیم مثلاً مدیری که از این کارمندان گزارش کار و آمار و ارقام می‌خواهد، این کارمند با فشارهای بیشتر مواجه خواهد شد. (همان: ۵۷).

ب) گروه دوم که فرویدنبرگر (۱۹۷۹) به‌عنوان مستعد فرسودگی شغلی ذکر می‌کند، افرادی هستند که اداره را به‌عنوان جایگزین برای زندگی اجتماعی به کار می‌برند و این افراد بیش‌ازحد متعهد به کار هستند و افرادی هستند که زندگی خارج از اداره برای آن‌ها رضایت‌بخش نیست و این افراد خارج از محیط کار، احساس رضایت‌مندی ندارند. تعهد بیش‌ازحد به‌عنوان یک خطر واقعی تلقی می‌شود و نشان‌گر یک خطر است که کارمند زندگی خارج از اداره را رها کرده است (همان: ۵۸).

پ) گروه دیگر که آمادگی برای فرسودگی دارند، افراد باشخصیت سلطه‌طلب هستند. این‌ها افرادی هستند که نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند. آن‌ها معتقد هستند که هیچ شخصی نمی‌تواند شغلی که او انجام می‌دهد را به همان خوبی انجام بدهد (همان: ۵۸). سلطه‌جویی این افراد، اثرات منفی روی سازمان دارد و منجر به نگرش‌های منفی و بدبینی و تنفر افراد موسسه یا اداره می‌شود.

به لحاظ این که این افراد در همه‌چیز اعمال کنترل می‌کنند، بودجه و نحوه انجام کار و هزینه‌ها و خلاصه دخالت در تمام امور سازمان به‌تدریج دچار فرسودگی شغلی می‌شوند.

ت) فرسودگی شغلی مدیران: گروه دیگر که آمادگی فرسودگی دارند، مدیرانی هستند که بیش از حد کار می‌کنند. وقتی که این افراد تازه‌کار در اداره شروع به کار می‌کنند، سریع کار می‌کنند و از چنان نیرویی برخوردار هستند که می‌توانند سازمان را فعال نگه‌دارند و همه‌چیز را زیر نظر بگیرند.

فرسودگی این سندرم هم علائم جسمانی دارد و هم علائم روان‌شناختی و رفتاری. برای مثال شخصی که قبلاً عادت داشت زیاد صحبت کند، حالا برای مدت زیادی ساکت می‌ماند و اگر قبلاً در نشست‌ها و جلسات موسسه شرکت می‌کرد، حال گوشه‌ای می‌نشیند و اصلاً اظهار نظر نمی‌کند و احتمالاً حالا ناامید شده است. علائم دیگر رفتاری که باید بررسی شود احتمال زیاد و سریع برای عصبانی شدن، بی‌قراری مداوم و پاسخ‌های ناکافی است. افرادی که فرسودگی شغلی دارند در کنترل احساسات خودشان با مشکل مواجه هستند و همراه با عصبانیت چنین افرادی نگرش‌های بدبینانه و پارانویائی دارند. حالت پارانویائی یعنی شخص احساس می‌کند که همه‌چیز را می‌داند و در همه‌چیز کامل است و در اثر همین احساس همه‌چیز توانی، ویژگی دیگری که آن‌ها دارند ریسک کردن است. مثلاً شخص مشاور یا روانشناس بالینی یا مددکار اجتماعی که دچار سندرم فرسودگی است، خودش را در حالت مشاوره‌ای قرار می‌دهد که افراد دیگر مقابله با آن را خطرناک می‌دانند. از تظاهرات دیگر افراد در این سندرم، جمود یا عدم انعطاف‌پذیری است. شخص در مقابل هر نوع اصلاحات یا داده‌های جدید مقاوم می‌شود و تفکرش غیرقابل انعطاف است و عدم انعطاف او نه تنها در رفتارهای او آشکار می‌شود بلکه در مقابل هر نوع تغییر و برنامه جدید هم صورت می‌گیرد (ادیب راد، ۱۳۸۵: ۴۷).

فرویدنبرگر در درمان این نوع سندرم راه‌حل‌های مختلفی را از قبیل تنظیم برنامه‌های آموزشی، تغییر شغل شخص، محدود کردن و کم کردن ساعت کار، استراحت کردن، مرخصی دادن، مبادله کردن اطلاعات و تجارب مربوط به فرسودگی در بین کارمندان و حمایت اجتماعی را پیشنهاد می‌کند (ایرانی، ۱۳۸۱: ۷۵).



### نظریه تبادلی چرنیس

در مدل چرنیس حرکت به سمت فرسودگی شغلی شامل مراحل زیر است:  
**مرحله اول) فشار روانی:** منابع استرس که علل به وجود آورنده فرسودگی به شمار می‌روند متعدد هستند و می‌توان استرس‌ورهای فردی (انتظارات، انگیزش) و استرس‌ورهای بین فردی (تماس با مراجعین، تعامل با همکاران و مدیران و سرپرستان) و استرس‌ورهای سازمانی (تراکم کاری، مقررات اداری و بوروکراتیک و فشار کاری) را نام برد.

**مرحله دوم) آشفتگی روانی:** این مرحله با مؤلفه‌های روان‌شناختی (عزت‌نفس پایین، خستگی عاطفی) و مؤلفه‌های جسمانی (سردرد و خستگی) و مؤلفه‌های رفتاری (استفاده از الکل و اختلافات خانوادگی) همراه است. این مرحله همان مؤلفه تحلیل عاطفی ماسلاچ است.

**مرحله سوم) مقابله دفاعی:** این مرحله با اثرات فرایند فرسودگی روانی و کیفیت کمک ارائه‌شده به مراجعین از طریق کمک‌کننده مربوط است. مقابله دفاعی از طریق یک سری تغییرات در نگرش و رفتار همچون سرزنش کردن مراجعین به خاطر خطاهای خود، فقدان علاقه نسبت به مراجعین و متأثر نشدن از درد و رنج و آلام دیگران مشخص می‌شود که شخص ارائه‌کننده کمک از طریق مقابله دفاعی تلاش می‌کند تا از دست دادن انرژی هیجانی جلوگیری کند و در نتیجه با افراد به صورت یک شیء یا عدد و شماره برخورد می‌کند نه به عنوان یک شخصیت انسانی. این مرحله با مؤلفه مسخ شخصیت ماسلاچ متناظر است. آشفورس ولی استدلال می‌کند که مسخ شخصیت به عنوان یک‌شکلی از مقابله دفاعی است (قربانی، ۱۳۸۸: ۴۵). مدل چرنیس تلاش‌های مقابله عملکردی در مواجهه با استرسورها را در نظر نگرفته است.

استراتژی‌های مقابله‌ای عملکردی به فرد اجازه می‌دهد که با استرسورها با یک روش واقعی واقع‌گرایانه مقابله کنند و نه به صورت تغییرات ادراکی در قالب

مکانیسم‌های دفاعی. چنین مکانیسم‌های مقابله‌ای عملکردی به ۳ صورت طبقه‌بندی می‌شوند که عبارتند از: الف) استراتژی‌هایی که به وسیله سازمان‌های خدمات انسانی فراهم آمده‌اند (مانند تهیه مراکز آموزش کارمندان). ب) استراتژی‌های فردی (مانند مرخصی گرفتن). ج) استراتژی‌هایی که به وسیله گروه‌ها به کار گرفته می‌شوند (مانند همکاران، خانواده، دوستان و حمایت اجتماعی) (قربانی، ۱۳۸۸: ۴۷).

مدل چرنیس (۱۹۸۱)، از فرسودگی شغلی همچنین نقش شخصیت به‌عنوان یک عامل زمینه‌ساز یاد کرده است. شخصیت تیپ A که با صفات رقابتی، عجز و تلاش برای پیشرفت مشخص است به‌عنوان پیش‌بینی‌کننده عمده فرسودگی شغلی است. ثابت شده است که رفتار تیپ A فرد را برای فرسودگی شغلی آماده می‌کند و این زمینه‌سازی از طرف کار و تلاش فرد برای پیشرفت در زمینه‌هایی که فراتر از توان و استعداد او است، صورت می‌گیرد و به‌صورت غیرمستقیم رفتار تیپ A باعث می‌شود فرد روابط و تعاملات اجتماعی خود را محدود کند و در این بین حمایت اجتماعی نمی‌تواند به‌عنوان یک عامل واسطه یا میانجی برای فرسودگی شغلی عمل کند (قربانی، ۱۳۸۸: ۴۶). علاوه بر این افراد با تیپ شخصیت A نه‌تنها استرس بالایی را تجربه می‌کنند، بلکه همچنین به موفقیت‌های شغلی گرایش دارند که به میزان بالایی استرس همراه دارند مانند: ازدحام و تراکم کاری بیش‌ازحد (نظر پور، ۱۳۹۲: ۲۱).

### نظریه چندعاملی بهره‌وری ساعتچی

ساعتچی از سال ۱۳۷۴ تا سال ۱۳۸۵ نتایج حاصل از ۹۰۰۰ کارگروه را که فیش‌برداری نموده بود جمع‌آوری کرد که مجموعاً چکیده تجربه‌های علمی بیش از ۴۵۰۰۰ نفر از مدیران و کارشناسان سازمان‌های مختلف کشور را در برداشت. از این نتایج برای پاسخ دادن به این سؤال که مشکلات، موانع، راه‌حل‌ها و راهبردها جهت تحقق هدف‌های سازمانی چیست، استفاده نمود. وی در فرایند تجزیه و تحلیل گزارش‌های گردآوری شده مدل واره مناباماس را تدوین نمود. به‌عبارت‌دیگر در فرایند

تجزیه و تحلیل گزارش‌های گردآوری شده از این کارگاه‌ها، مشخص گردید که بیش از ۷۳ درصد از مدیران و کارشناسان شرکت‌کننده در کارگروه‌ها معتقدند که لازمه دستیابی به هدف‌های از قبل تعیین شده سازمان محل کارشان، افزایش بهره‌وری شغلی کارکنان تحت نظارتشان است. ضمناً در تلاش برای طبقه‌بندی مشکلات و موانع انسانی بهره‌وری شغلی کارکنان و سازمان‌ها و چاپ نتایج حاصل، مشخص گردید که می‌توان کلیه عوامل و موانع اثرگذار بر بهره‌وری شغلی کارکنان و سازمان‌ها را در چند گروه زیر طبقه‌بندی نمود: (۱) عوامل و موانع درون‌سازمانی اصلی، (۲) عوامل و موانع درون‌سازمانی مکمل، (۳) عوامل و موانع برون‌سازمانی.

مدل واره مناباماس به اعتقاد ساعتچی در شرایطی می‌تواند از دیدگاه‌های کاربردی باارزش باشد و به پیش‌بینی، کاهش یا افزایش بهره‌وری فردی، شغلی و سازمانی پردازد که:

الف) همه عوامل و موانع انسانی مؤثر در بهره‌وری سازمانی را مشخص سازد.  
ب) این عوامل را طبقه‌بندی کند و از همه مهم‌تر روابط متقابل بین هر یک از این عوامل را با یکدیگر و نیز جایگاه هر عاملی را در مدلی که به این منظور طراحی شده است، نشان دهد که مناباماس دارای کلیه این ویژگی‌ها است. با تدوین و ارائه مناباماس زمینه برای ارائه نظریه چندعاملی بهره‌وری آماده شد. ساده‌ترین تعریفی که می‌توان از این نظریه ارائه داد، عبارت است از: عوامل مؤثر در بهره‌وری یک سازمان متعددند و این عوامل نیز همانند اندام‌های مختلف بدن موجود زنده، در رابطه متقابل هستند. بر این اساس، بهره‌وری هر سازمان در شرایطی به حد بهینه یا مطلوب خواهد رسید که همه عوامل درون‌سازمانی، برون‌سازمانی و برون‌مرزی و جهانی مؤثر در بهره‌وری سازمان‌ها به ترتیب تقدم؛ هماهنگ، هم‌افزا، همسو با یکدیگر و اثربخش عمل کنند. ضمناً، همبستگی متقابل بین سه متغیر، یعنی؛ بهره‌وری شغلی کارکنان، بهره‌وری سازمانی و بهره‌وری ملی، غیرقابل انکار است (همان: ۶).

عوامل درون‌سازمانی بر اساس نظریه چندعاملی بهره‌وری که توسط ساعتچی ارائه شده است به ۴ دسته تقسیم می‌شوند که عبارتند از: مدیریت اثربخش، احساس امنیت شغلی و روانی، تعامل با همکاران و استرس شغلی (ساعتچی و همکاران، ۱۳۹۰: ۱۰). عوامل درون‌سازمانی عواملی هستند که بیش از عوامل دیگر موجب افزایش بهره‌وری در سازمان می‌شوند. به عبارت دیگر اگر همه شرایط در یک سازمان فراهم آید، اما یکی از عوامل درون‌سازمانی در حد بهینه نباشد، دستیابی به بهره‌وری بهینه سازمان عملی نخواهد شد.

از دیدگاه نظریه چندعاملی بهره‌وری، وظایف مدیر اثربخش در سازمان به شرح زیر است:

الف) شناسایی موانع انسانی بهره‌وری شغلی کارکنان سازمان با نگرشی نظام‌مند و هدفمند، ب) رسیدن به این باور که لازمه دستیابی به هدف‌های از قبل تعیین‌شده سازمان، افزایش بهره‌وری شغلی کارکنان می‌باشد، بنابراین باید بودجه و امکانات لازم برای آغاز فعالیت‌های پژوهشی و آموزشی و مشاوره‌ای و... در سازمان فراهم باشد، ج) با موضوعات و اصول روانشناسی بهره‌وری، آشنایی کلی داشته باشد (همان: ۱۲۴).

### نظریه کپنر

کپنر (۱۹۹۳)، در مقابل مدل چرنیس (۱۹۸۰)، مدل دیگری را ارائه کرد که کامل‌تر به نظر می‌رسد. در الگوی کپنر (۱۹۹۳)، بین دو متغیر فشارها و آشفتگی روانی، رابطه مثبت وجود دارد. همچنان که چرنیس نیز بر آن تأکید کرده است. بین متغیر میزان آشفتگی روانی و متغیر درجات و تعداد مکانیسم‌های مقابله دفاعی و همچنین بین میزان آشفتگی روانی و احساس شکست، رابطه وجود دارد، رابطه فوق بین آشفتگی روانی و احساس شکست، تأییدی است بر الگوی درماندگی آموخته‌شده (سلیگمن، ۱۹۷۶)، نشانگان تطابق عمومی (سلیه، ۱۹۷۶)، و فشار آورهای ادراکی به‌وسیله افراد، در این الگو بین تیپ شخصیت A و حمایت اجتماعی، رابطه منفی وجود دارد، یعنی افراد با

تیپ شخصیت A از ویژگی شخصیت اجتماعی کمتری برخوردارند. نتیجه مقایسه این الگوها آن است که حمایت اجتماعی به‌عنوان یک میانجی واسطه موجب می‌گردد که فشارهای روانی، کمتر باعث فرسودگی شغلی شوند. (هانس سلیه، ۱۹۸۳).

### نظریه حمایت سازمانی<sup>۱</sup>

نظریه حمایت سازمانی بیان می‌کند که شکل‌گیری حمایت سازمانی درک شده از طریق تمایل کارکنان به پذیرش ویژگی‌های بشردوستانه سازمان و اعتقاد به پاداش‌های بر مبنای انتخاب اختیاری سازمان، الهام می‌شود. لوینسون (۱۹۶۵) در مطالعه‌ای درباره روابط انسان و سازمان بیان کرد که افراد غالب به کنش‌ها و اعمال کارگزاران به‌عنوان دلالت‌هایی از اراده سازمان نگاه می‌کنند. طبق نظریه لوینسون، شخصیت بخشی به سازمان، نتیجه موارد زیر است:

الف) سازمان، مسئولیت قانونی، اخلاقی و مالی برای اعمال کارگزارانش را نشان می‌دهد، ب) خط‌مشی‌ها، سنت‌ها، هنجارها و فرهنگ سازمان، قیدها و رفتار قابل‌انتظار نقش را شکل می‌دهند، پ) سازمان از طریق عاملانش بر کارکنان اعمال قدرت می‌کند. بر مبنای شخصیت بخشی به سازمان، کارکنان به رفتارهای مطلوب و نامطلوب کارگزاران از جمله مدیر نگاه می‌کنند تا قضاوت کنند که آیا سازمان به آن‌ها توجه می‌کند یا خیر. بعلاوه تئوری حمایت سازمانی فرض می‌کند که کارکنان فرایند تخصیص را جهت تعریف ادراکاتشان از حمایت سازمانی به کار می‌گیرند. بنابراین وقتی کارکنان تصور می‌کنند که سازمان از روی اراده پاداش می‌دهد، نه بر مبنای مداخلات خارجی مثل مذاکرات اتحادیه یا قوانین دولتی، حمایت سازمانی درک شده و افزایش می‌یابد. (زندى، ۱۳۹۱: ۳۶). مهم‌ترین و اساسی‌ترین بحث و تئوری حمایت سازمانی این است که حمایت سازمانی درک شده، تحت تأثیر طرز تلقی کارکنان از

سازمان است. برای مثال تعداد تایید و صدق اظهارات سازمان بر تبیین کارکنان از انگیزه‌هایی که در رفتار پنهان است، تأثیر می‌گذارد. به عبارت دیگر حمایت سازمانی درک شده از طریق دریافت رفتار مطلوب سازمانی افزایش می‌یابد (آیزنبرگر و همکاران، ۱۹۸۶: ۴۵).

با توجه به ادبیات حمایت سازمانی درک شده، چند پیش‌بینی کننده حمایت سازمانی درک شده، شامل موارد زیر است:

الف) ادراکات از سازمان مثل عدالت رویه‌ای و، ب) حمایت مدیر، پ) پاداش سازمان و شرایط شغلی، ت) شخصیت، ج) اعمال منابع انسانی (زندگی، ۱۳۹۱: ۳۷).

### چارچوب نظری تحقیق

در رابطه با فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن نگرش‌ها و نظریات گوناگونی وجود دارد. عمده توجه این نظریات بر متغیرها و مؤلفه‌هایی است که در درون سازمان بر افراد و کارکنان تأثیر می‌گذارند. در تمام نظریات بر شرایط و موقعیت‌هایی تأکید می‌شود که به واسطه آن‌ها فرسودگی شغلی یا کارزدگی شکل می‌گیرد. بر طبق نظریات فرویندبرگر، بهره‌وری چندعاملی و حمایت سازمانی مدیریت به‌عنوان یکی از عناصر مؤثر و در برخی شرایط مهم‌ترین عامل تأثیرگذار بر سازمان است. مدیریت با توجه به پنج بُعد خود می‌تواند تأثیر بسزایی بر زندگی و فعالیت کارکنان در سازمان داشته باشد و در افزایش و یا کاهش فرسودگی شغلی به‌طور مستقیم و غیرمستقیم مؤثر واقع گردد (فرضیه اول)

یکی از عواملی که متأثر از نوع مدیریت در سازمان می‌تواند بر فرسودگی شغلی کارکنان دارای تأثیر باشد روابط کاری و بین فردی در سازمان است. طبق نظریات بهره‌وری چندعاملی ساعتچی، حمایت سازمانی و تطابق فرد با شغل و وجود ارتباطات کاری در بهبود و شرایط شغل مؤثر بوده و در مواقعی که فرد در سازمان با مشکلاتی چند روبه‌رو می‌گردد می‌تواند در هدایت و پیشبرد فرد کمک کند و با کاستن از استرس

و نگرانی فرد، بر میزان کارایی او بیفزاید که این مهم می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد. (فرضیه سوم)

نحوه اداره سازمان و اساسنامه‌ها و بخشنامه‌ها و نوع قراردادهای کاری می‌تواند در کاهش یا افزایش امنیت شغلی کارکنان مؤثر باشد، طبق نظریات بهره‌وری چندعاملی ساعتچی، کپنر، حمایت سازمانی و فرویدنبرگر، ایجاد فضا و شرایط کاری که در آن فرد بتواند با خاطری آسوده فعالیت کند می‌تواند امنیت شغلی و روانی بالایی را برای فرد ایجاد نماید و از ایجاد فرسودگی شغلی در سازمان جلوگیری نماید. (فرضیه دوم)

وجود تعامل در بین کارکنان و امنیت شغلی در زمینه شرایط شغلی می‌تواند استرس و هیجانات منفی فرد را کاهش دهد و او را فردی مولد نماید. طبق نظریات تبدیلی چرنیس و حمایت سازمانی، در شرایطی که بده بستان مناسبی در محیط کار وجود داشته باشد و فرد خود مشاهده نماید که کارهایی که برای سازمان انجام می‌دهد مورد قضاوت صحیح قرار می‌گیرد، بر مبنای استانداردهای مناسب مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد و فردی خشنودتر خواهد بود و برای او استرس و نگرانی شغلی ایجاد نمی‌گردد و بهره‌وری فردی افزایش پیدا می‌کند؛ اما در نبود شرایط پیش‌گفته فرد با ناامیدی و ناکامی مواجه گشته و از میزان فعالیتش کاسته شده و از شغلش بیزار می‌گردد. در این شرایط فرد دچار فرسودگی شغلی شده و کارایی سازمان را پایین می‌آورد. (فرضیه چهارم)

## الگوی نظری پژوهش



## فرضیات تحقیق

به نظر می‌رسد بین مدیریت اثربخش با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

به نظر می‌رسد بین احساس امنیت شغلی با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

به نظر می‌رسد بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

به نظر می‌رسد بین تعامل با همکاران با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

## روش پژوهش

این پژوهش از نوع کمی است و از لحاظ هدف جزء پژوهش‌های توصیفی- علی همبستگی از نوع پیمایش است زیرا قصد توصیف، تبیین و پیش‌بینی را دارد. جمعیت



آماري این پژوهش، تمام مددکاران اجتماعي شاغل در سازمان بهزيستي شهر تهران مي‌باشد. حجم نمونه در این تحقيق به علت این که تعداد جامعه آماری تحقيق ۲۰۰ نفر مي‌باشد از تمام شماری یا سرشماری استفاده مي‌شود که تمام جامعه شانس برابر برای سنجیده شدن داشته باشند، پس حجم نمونه در این تحقيق ۲۰۰ نفر مي‌باشد. واحد تحليل در این تحقيق، فرد مي‌باشد و منظور مددکاران اجتماعي شاغل در سازمان بهزيستي شهر تهران در سال ۱۳۹۵ که دارای تحصیلات دانشگاهي مددکاری اجتماعي و در جایگاه مددکاری اجتماعي هستند مي‌باشد. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقيق پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلي ۲۲ سؤالي ماسلاچ که دارای مقدار پایایی ۰/۷۱۰ است و پرسشنامه عوامل درون‌سازمانی ساعتچی که دارای ۳۰ سؤال و مقدار پایایی ۰/۹۴۷ است مي‌باشد. روایی ابزار تحقيق از طریق نظر استادان راهنما و مشاور تأمین گردیده است. به‌منظور آزمون فرضيات تحقيق از روش‌های آماری (ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره) و به‌منظور بررسی مدل تحقيق از تحليل مسیر از طریق نرم‌افزار SPSS نسخه ۲۲ استفاده گردید.

### تعريف عملياتی متغیرهای مستقل و وابسته

فرسودگی شغلي: نمره‌ای است که فرد از گویه‌های پرسشنامه ماسلاچ کسب مي‌نماید. تعداد گویه‌های این پرسشنامه ۲۲ عدد است که با استفاده از طیف لیکرت ۵ قسمتی از خیلی کم تا خیلی زیاد پاسخگویان را موردسنجش قرار مي‌دهد. کمترین امتیاز پاسخگویان از این پرسشنامه ۲۲ و بیشترین نمره آن‌ها ۱۱۰ خواهد بود. با در نظر گرفتن دامنه تغییرات می‌توان پاسخگویان را به سه دسته واجد فرسودگی شغلي پایین (۵۱-۲۲)، فرسودگی شغلي متوسط (۸۰-۵۲) و فرسودگی شغلي بالا (۱۱۰-۸۱) تقسیم نمود.

**احساس امنیت شغلی:** نمره‌ای است که هر فرد طبق گویه‌های مرتبط با موضوع پرسشنامه عوامل سازمانی ساعتچی کسب می‌نماید. تعداد گویه‌های این متغیر در این پرسشنامه ۵ گویه است که با استفاده از طیف ۵ قسمتی لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد پاسخگویان را مورد سنجش قرار می‌دهد. کمترین امتیاز پاسخگویان از این پرسشنامه ۵ و بیشترین امتیاز آن‌ها ۲۵ خواهد بود. با در نظر گرفتن دامنه تغییرات می‌توان پاسخگویان را به سه دسته امنیت شغلی پایین (۵-۱۱/۵)، امنیت شغلی متوسط (۱۸-۱۲) و امنیت شغلی بالا (۲۵-۱۸/۵) تقسیم نمود.

**ارتباط با همکاران:** نمره‌ای است که هر فرد طبق گویه‌های مرتبط با موضوع پرسشنامه عوامل سازمانی تهیه شده کسب می‌کند. تعداد گویه‌های این متغیر در این پرسشنامه ۸ گویه است که با استفاده از طیف ۵ قسمتی لیکرت از خیلی کم تا خیلی زیاد پاسخگویان را مورد سنجش قرار می‌دهد. کمترین امتیاز پاسخگویان از این پرسشنامه ۸ و بیشترین امتیاز آن‌ها ۴۰ خواهد بود. با در نظر گرفتن دامنه تغییرات می‌توان پاسخگویان را به سه دسته دارای تعامل پایین با همکاران (۸-۱۸/۵)، دارای تعامل متوسط با همکاران (۱۹-۲۹/۵) و دارای تعامل بالا با همکاران (۳۰-۴۰) تقسیم نمود.

**مدیریت اثربخش:** نمره‌ای است که هر فرد طبق گویه‌های مرتبط با موضوع پرسشنامه عوامل سازمانی تهیه شده کسب می‌کند. تعداد گویه‌های این متغیر در این پرسشنامه ۳ گویه است که با استفاده از طیف ۵ قسمتی لیکرت از کاملاً موافق تا کاملاً مخالف پاسخگویان را مورد سنجش قرار می‌دهد. کمترین امتیاز پاسخگویان از این پرسشنامه ۳ و بیشترین امتیاز آن‌ها ۱۵ خواهد بود. با در نظر گرفتن دامنه تغییرات می‌توان نگرش پاسخگویان به اثربخشی مدیریت را به سه دسته مدیریت اثربخش پایین (۳-۷)، مدیریت اثربخش متوسط (۷/۵-۱۰/۵) و مدیریت اثربخش بالا (۱۱-۱۵) تقسیم نمود.

**استرس شغلی:** نمره‌ای است که هر فرد طبق گویه‌های مرتبط با موضوع پرسشنامه عوامل سازمانی تهیه شده کسب می‌کند. تعداد گویه‌های این متغیر در این پرسشنامه ۱۴ گویه است که با استفاده از یک طیف ۵ قسمتی لیکرت از کاملاً موافقم تا کاملاً مخالفم و هرگز تا همیشه پاسخگویان را موردسنجش قرار می‌دهد. کمترین امتیاز پاسخگویان از این پرسشنامه ۱۴ و بیشترین امتیاز آن‌ها ۷۰ خواهد بود. با در نظر گرفتن دامنه تغییرات می‌توان پاسخگویان را به سه دسته استرس شغلی پایین (۳۹/۵-۱۴)، استرس شغلی متوسط (۵۰/۵-۳۳) و استرس شغلی بالا (۷۰-۵۱) تقسیم نمود.

### یافته‌های تحقیق

یافته‌های توصیفی پژوهش حاکی از آن است که از مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی ۴۹ درصد پاسخگویان مرد و ۵۱ درصد پاسخگویان زن بودند، در حدود ۷۰ درصد از مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی کمتر از ۵۰ سال سن دارند و ۳۰ درصد از مددکاران اجتماعی این سازمان بیش از ۵۰ سال سن دارند. از مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی ۸۷ درصد متأهل و ۱۳ درصد مجرد هستند. ۸۶ درصد از مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی دارای لیسانس و پایین‌تر هستند و ۱۴ درصد آنها فوق‌لیسانس هستند. ۳۴ درصد مددکاران اجتماعی به قومیت فارس، ۱۵ درصد ترک، ۲۳ درصد کرد، ۱۶/۵ درصد لر و ۱۱/۵ درصد به سایر قومیت‌ها تعلق دارند. مددکاران اجتماعی از نظر نوع استخدام به ترتیب: ۲۰/۵ درصد شرکتی، ۴۴ درصد قراردادی، ۲۲ درصد پیمانی، ۱۳/۵ درصد رسمی قطعی هستند و هیچ‌کدام از پاسخگویان تحت طرح استخدامی آزمایشی رسمی جذب نشده‌اند. ۹۹ درصد از مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی درآمدی بین هشتصد تا یک میلیون و نهصد هزار تومان دارند و تنها یک درصد از مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی بیش از دو میلیون تومان دریافت می‌کنند.

در بررسی متغیر فرسودگی شغلی در بین مددکاران شاغل در بهزیستی، ۸۵/۵ درصد مددکاران اذعان کردند که فرسودگی شغلی بالاست و ۱۴/۵ درصد نیز اعلام نمودند که فرسودگی شغلی متوسط است. این وضعیت نشان از آن دارد شرایط کاری در سازمان بهزیستی برای مددکاران اجتماعی مناسب نیست و این افراد با فشارهای مختلف روحی و روانی روبه‌رو هستند. وضعیت مددکاران در سایر متغیرها نیز چندان مناسب نیست، ۸۳/۵ درصد پاسخگویان اذعان داشتند استرس شغلی متوسطی را تجربه می‌کنند و ۹/۵ درصد نیز میزان استرس شغلی را بالا دانسته و ۷ درصد میزان آن را پایین دانسته‌اند. ۶۸ درصد پاسخگویان اذعان داشته‌اند که میزان امنیت شغلی در سازمان بهزیستی پایین و ۲۵ درصد آن را متوسط و ۷ درصد آن را بالا دانسته‌اند. مددکاران اجتماعی در زمینه تعامل با همکاران مددکار خود ۵۳ درصد این ارتباط را پایین، ۴۴/۵ درصد متوسط و ۲/۵ آن را بالا دانسته‌اند. ۵۹ درصد پاسخگویان اذعان داشتند که اثربخشی مدیریت در سازمان بهزیستی پایین، ۳۷ درصد پاسخگویان آن را متوسط و ۴ درصد آن را بالا دانسته‌اند.

همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود، آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین فرسودگی شغلی و مدیریت اثربخش با سطح معناداری ۰/۹۰۳ معنادار نگردیده است پس با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین دو متغیر رابطه معنادار وجود ندارد و متغیر مدیریت اثربخش، مؤثر بر کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی نیست.

جدول ۱- آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین مدیریت اثربخش، احساس امنیت شغلی، استرس شغلی، تعامل با همکاران با فرسودگی شغلی

ضریب همبستگی	سطح معناداری	فرضیات
-۰/۰۰۶	۰/۹۰۳	به نظر می‌رسد بین مدیریت اثربخش با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
-۰/۵۰۱	۰/۰۰۰	به نظر می‌رسد بین احساس امنیت شغلی با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۰/۵۲	۰/۰۳	به نظر می‌رسد بین استرس شغلی با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.
-۰/۴۲	۰/۰۲	به نظر می‌رسد بین تعامل با همکاران با فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی شهر تهران رابطه معنی‌داری وجود دارد.

در آزمون فرضیه آماری رابطه بین احساس امنیت شغلی با فرسودگی شغلی با استفاده از آزمون ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید که بین این دو متغیر در سطح ۰/۰۰۰ رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به سطح معناداری به‌دست‌آمده با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت که احساس امنیت شغلی می‌تواند در کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی مؤثر واقع گردد. نتایج بررسی توصیفی وضعیت امنیت شغلی این تحقیق نیز مؤید این مسئله است. ضریب همبستگی به‌دست‌آمده به دلیل این که منفی است حالت رابطه معکوس این دو متغیر را

نشان می‌دهد و بدین معناست که با کاهش امنیت شغلی مددکاران اجتماعی میزان فرسودگی شغلی آن‌ها افزایش می‌یابد و با افزایش میزان احساس امنیت شغلی، میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی کاهش پیدا می‌کند. این میزان همبستگی این دو متغیر چون در بازه ۰/۳ تا ۰/۶- قرار دارد ضعیف است.

با توجه به این که دو متغیر فرسودگی شغلی و استرس شغلی دارای سطح سنجش فاصله‌ای هستند، از آزمون ضریب همبستگی پیرسون به منظور آزمون رابطه این دو متغیر استفاده گردید و با توجه به نتایج آزمون انجام شده که در جدول بالا ارائه گردیده است بین این دو متغیر در سطح ۰/۰۳ رابطه معنادار وجود دارد. با توجه به سطح معناداری می‌توان با ۹۵ درصد اطمینان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. نتایج توصیفی بررسی استرس شغلی نیز نشان داد که در میان کارکنان استرس شغلی بالاست که تأییدی است بر وجود رابطه بین این دو متغیر. ۰/۵۲ ضریب همبستگی به دست آمده چون مثبت است پس جهت تغییرات این دو متغیر همسو است و با افزایش میزان استرس شغلی، میزان فرسودگی شغلی افزایش پیدا می‌کند و با کاهش استرس شغلی، فرسودگی شغلی کاهش پیدا می‌کند اما این مقدار ضریب همبستگی و تغییرات در فرسودگی شغلی به واسطه این که ضریب همبستگی به دست آمده بین ۰/۳ تا ۰/۶ است متوسط است.

همان‌طور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود، نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین فرسودگی شغلی و تعامل با همکاران ارائه گردیده است. با توجه به این که مقدار سطح معناداری به دست آمده ۰/۰۲ است با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود دارد. نتایج توصیفی تحقیق نیز نشان داد که وضعیت روابط در بین همکاران در سطح پایین است که گواهی بر نتیجه این آزمون است. ۰/۴۲- ضریب همبستگی به دست آمده چون منفی است بیان می‌کند که رابطه این دو متغیر معکوس است، با افزایش روابط همکاران با یکدیگر میزان فرسودگی شغلی آن‌ها کاهش پیدا می‌کند و با کاهش روابط همکاران با یکدیگر فرسودگی شغلی آن‌ها

افزایش پیدا می‌کند. شدت همبستگی این دو متغیر با یکدیگر چون مقدار ضریب همبستگی به دست آمده در بین ۰/۳- تا ۰/۶- است، متوسط است.

به منظور میزان ارتباط بر اساس متغیرهای مستقل از رگرسیون چند متغیره به روش گام به گام استفاده شد. در مجموع از ۴ متغیر وارد شده شامل: استرس شغلی، امنیت شغلی، روابط با همکاران و مدیریت اثربخش به معادله رگرسیونی، هر چهار متغیر در مدل رگرسیونی باقی ماندند؛ که ضریب همبستگی آن‌ها با متغیر وابسته ۰/۶۴۲ و ضریب تعیین برابر با ۰/۶۰۸ و ضریب تعیین تعدیل شده برابر با ۰/۶۱۰ و با سطح معناداری ۰/۰۰۰ است، که این ضریب تعیین بیانگر آن است که در حدود ۶۰ درصد از واریانس فرسودگی شغلی توسط متغیرهای موجود در معادله رگرسیون تبیین می‌شود. همچنین مدل رگرسیونی طبق آزمون تحلیل واریانس انجام شده، خطی و معنادار است زیرا مقدار آزمون F برای تبیین معنی‌داری اثر متغیرهای مستقل بر میزان فرسودگی شغلی برابر با ۵۵/۰ با سطح معنی‌داری ۰/۰۰۰ محاسبه شده است.

جدول ۲- آزمون رگرسیون چند متغیره جهت تبیین میزان فرسودگی شغلی

sig	t	ضرایب	ضرایب خام		گویه‌های مستقل
		استاندارد شده	St d.error	b	
		beta			
۰/۰۰۰	۱۷/۰۶۴		۹/۱۰۹	۱۵۵/۴۴۲	ضریب
۰/۰۱	۸/۲۲۹	۰/۵۰۰	۲/۵۶۸	۰/۷۰۴	استرس شغلی
۰/۰۰۰	-۶/۲۸۵	-۰/۳۸۲	۰/۱۴۴	-۰/۹۰۸	ارتباط با همکاران
۰/۰۹۰	-۱/۸۱۲	-۰/۰۸۱	۰/۰۶۴	-۰/۱۰۸	امنیت شغلی
۰/۱۳۲	-۱/۵۱۱	-۰/۰۶۱	۰/۰۴۰	-۰/۰۹۴	مدیریت اثربخش
$R^2 = ۰/۶۰۸$			$R = ۰/۶۴۲$		$R^2 R^2 = ۰/۶۱۰$ تصحیح شده

در انجام تحلیل رگرسیون به روش گام به گام همان طور که در جدول ۲ مشخص است متغیرهای مستقل که در تحلیل رگرسیونی باقی ماندند همراه با مقدار  $t$ ، بتاها و ضرایب مربوطه سطوح معنی داری به علاوه متغیرهای مستقلی که از معادله رگرسیون خارج شدند همراه با مقدار  $t$ ، بتاها و ضرایب مربوطه سطوح معنی داری نمایش داده شده است. همان طور که در جدول مشاهده می شود استرس شغلی با مقدار بتای برابر  $۰/۵۰$  و مقدار  $t=۸/۲۲۹$  بیشترین میزان واریانس فرسودگی شغلی را تبیین می کند. بعد از این متغیر ارتباط با همکاران با مقدار بتای  $-۰/۳۸۲$  و مقدار  $t=۶/۲۵۶$ ، دیگر متغیر مؤثر بر فرسودگی شغلی بود. این نتایج حاکی از آن است که از نظریات در نظر گرفته برابان، دو متغیر مورد تأیید قرار می گیرند و به خوبی تئوری های مورد آزمون قرار گرفته در این پژوهش را پشتیبانی می کنند و اما در زمینه دو متغیر دیگر که از معادله خارج شدند پشتوانه نظری شان در این تحقیق مورد تأیید قرار نمی گیرد.

### بحث و نتیجه گیری

در بررسی رابطه بین مدیریت اثربخش و فرسودگی شغلی در قالب آزمون ضریب همبستگی پیرسون در قسمت یافته های پژوهش مشخص گردید که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود ندارد. هر چند بر طبق نتایج توصیفی تحقیق، مدیریت اثربخش در سازمان بهیستی چندان مناسب نبوده و بیشتر پاسخگویان اذعان داشته اند که اثربخشی مدیریت پایین است اما این شرایط باعث نگردیده که تأثیری بر کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی ایجاد گردد. این نتیجه حاکی از آن است که پشتوانه نظری این فرضیه شامل نظریات فرویندبرگر، دگرگونی سازمانی، بهره وری چندعاملی و حمایت سازمانی مورد تأیید قرار نمی گیرند. همچنین نتایج این پژوهش همسو نیست با نتایج پژوهش یزدانی (۱۳۸۲) که در پژوهش خود در بین مددکاران اجتماعی شاغل در تهران انجام داده است که ایجاد فرسودگی شغلی و کارزدگی را واجد عوامل گوناگون می داند، از جمله نبود تنوع در سطوح و روش های مدیریتی.



با آزمون رابطه بین احساس امنیت شغلی و روانی با فرسودگی شغلی در قالب مدل پژوهش و از طریق آزمون آماری ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. امنیت شغلی را به‌عنوان حالتی روانی که نتیجه برداشت‌های کارکنان در مورد احتمال به دست آوردن شغلی شبیه به شغل فعلی‌شان هنگام از دست دادن آن ایجاد می‌شود می‌توان در نظر گرفت. در چند دهه معاصر که تقریباً نوع استخدام رسمی در کشور ما تقریباً در هیچ سازمانی وجود ندارد، پیامدی مشخص به نام ناامنی شغلی را باعث گردیده است که کارکنان در لحظه‌لحظه فعالیت شغلی خود نگران از دست دادن و بیکار شدن و ناتوانی از پرداخت هزینه‌هایشان به سر می‌برند. این مهم باعث گردیده است که تعهد شغلی مددکاران اجتماعی افت کند و آن‌ها، هم‌زمان در چند شغل به فعالیت بپردازند. این وضعیت نامطلوب از نظر شغلی دارای آثار روانی است که بر مددکاران اجتماعی وارد می‌آورد. این وضعیت باعث می‌گردد که مددکاران اجتماعی که در نوک پیکان ارائه خدمات اجتماعی به مددجویان و آسیب‌دیدگان اجتماعی هستند، توان کافی برای ارائه خدمات مناسب را نداشته باشند و از طرف دیگر حالت‌های روانی خود را در قالب خشم و عصبانیت به مددجویان و آسیب‌دیدگان اجتماعی انتقال دهند. مددکاران اجتماعی که ایثارگری و از خودگذشتگی بخشی از شخصیت کاری آن‌ها را تشکیل می‌دهد تبدیل به افرادی اقتدارطلب می‌شوند که نسبت به افراد بالادست خود فرمان‌بر و مطیع و نسبت به افراد یا همان مددجویان خود، سخت‌گیر و فرمان‌دهنده عمل خواهند نمود. دی والش (۲۰۱۶) نیز در پژوهش خود بر تنش‌ها و آسیب‌های روانی نشئت یافته از فعالیت مددکاری اجتماعی در ایجاد فرسودگی، نتایجی را ارائه داده است که عدم وجود اشتراکات فرهنگی و ارزشی در بین مددجویان و مددکاران و نبود گفت‌وگو زبانی مشترک و عدم تعلق به فرهنگی یکسان و رمزهای زبانی مشابه می‌تواند میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی را افزایش دهد. طبق نظریات تبادلی چرنیس و حمایت سازمانی، در شرایطی که بده بستان مناسبی در محیط کار وجود داشته باشد و فرد خود مشاهده

نماید که کارهایی که برای سازمان انجام می‌دهد مورد قضاوت صحیح قرار می‌گیرد و بر مبنای استانداردهای مناسب مورد ارزشیابی قرار می‌گیرد، وی فردی خشنودتر خواهد بود و برای او استرس و نگرانی شغلی ایجاد نمی‌گردد و بهره‌وری فردی‌اش افزایش پیدا می‌کند، اما در نبود شرایط پیش‌گفته؛ فرد با ناامیدی و ناکامی مواجه گشته و از میزان فعالیتش کاسته شده و از شغلش بیزار می‌گردد. در این شرایط فرد دچار فرسودگی شغلی شده و کارایی سازمان را پایین می‌آورد.

در آزمون ضریب همبستگی پیرسون بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی که بین این دو متغیر انجام شده است، مشخص گردید که بین این دو متغیر رابطه معناداری وجود دارد. تأیید کننده این وضعیت نیز نتایج توصیفی است که نشان می‌دهد استرس شغلی در بین مددکاران اجتماعی در سازمان بهزیستی استان تهران بالاست. افرادی چون هانسن، اسورک و ناسوال (۲۰۰۹) کوپر (۱۹۹۳) بر این باورند که می‌توان استرس شغلی را ناشی از اختلاف نیازهای فردی با محیط شغلی دانست. ارتباط مستقیم استرس با سلامت روانی و جسمی به‌ویژه بیماری‌های قلبی، به افزایش هزینه‌های درمانی و سازمانی منجر شده است. از این رو، برای تأمین سلامت عمومی کارمندان و کاهش هزینه‌های سازمان باید به موضوع استرس توجه جدی شود. پژوهش‌های زیادی شیوه عامل‌های استرس‌زای شغلی در بین مشاغل گوناگون را نشان داده‌اند. گلوپ و میل (رمضانی نژاد، ۲۰۰۱) به این نتیجه رسیده‌اند که نیمی از کارمندان کانادا، استرس زیادی را در محل کار تجربه می‌کنند، که این استرس باعث بیماری آن‌ها شده است، به گونه‌ای که از هر دو نفر، یک نفر دچار استرس می‌شود. جاینگل (۲۰۰۰) گزارش داده است که در انگلیس، استرس به یک مشکل جدی تبدیل شده و پس از کمردرد دومین مشکل سلامتی افراد به شمار می‌رود. در کشور خود ما ایران نیز در گزارش‌هایی که در زمینه عوامل مرگ‌ومیر جمعیت ارائه می‌شود بیماری‌های قلبی که یکی از عوامل اصلی آن استرس است، از مهم‌ترین عوامل مرگ‌ومیر جمعیت است. این یافته پژوهش همسو با پژوهش هامبر بادوس (۲۰۱۱) است که بر نقش حمایت‌های سازمانی که کاهنده

استرس و نگرانی‌های کارکنان در فضای کاری است تأکید دارد که مستقیماً بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان مؤثر است. همچنین گراسوا و همکاران (۲۰۱۰) در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد، در همین راستا بین انگیزاننده‌های منفی و فرسودگی شغلی (رابینو و همکاران، ۲۰۰۹) و بین فرهنگ‌سازمانی و استرس شغلی و فرسودگی شغلی نیز (روشینگ، ۱۹۸۹ و علامه، ۱۹۹۳) رابطه وجود دارد. این نتیجه تأییدکننده چارچوب نظری تحقیق است که اذعان دارد نحوه اداره سازمان و اساسنامه‌ها و بخشنامه‌ها و نوع قراردادهای کاری می‌تواند در کاهش یا افزایش امنیت شغلی کارکنان مؤثر باشد. طبق نظریات بهره‌وری چندعاملی ساعتچی، کپنر، حمایت سازمانی و فرویدنبرگر ایجاد فضا و شرایطی کاری که در آن فرد بتواند با خاطری آسوده فعالیت کند می‌تواند امنیت شغلی را برای فرد ایجاد نماید و از ایجاد فرسودگی شغلی در سازمان جلوگیری نماید. با بررسی رابطه بین دو متغیر تعامل با همکاران و فرسودگی شغلی از طریق آزمون ضریب همبستگی پیرسون مشخص گردید که رابطه با همکاران با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت و شدیدی دارد. شیوه‌های عمل غیررسمی که در سازمان‌ها وجود دارد و همکاران علاوه بر روابط و وظایف سازمانی که با یکدیگر دارند یک سری روابط شخصی نیز با خود دارند که اکثراً امکانی برای انعطاف‌پذیری فراهم می‌کند که شیوه دیگری قابل حصول نیست. در شرایطی که تمام کارکنان مطابق با قوانین و رویه‌های بوروکراتیک باید از مافوق خود کسب تکلیف نمایند، چند پیامد مهم بروز می‌کند که می‌توان به این موارد اشاره نمود. ۱- به علت این که کارکنانی که به میزان زیادتری از مافوق خود کسب تکلیف نمایند با بازخوردهای منفی روبرو می‌گردند و با القابی مثل بی‌عرضه مواجه می‌شوند، روی به رفع مشکلات خود از طریق سایر کارکنان می‌آورند و به جای ارتباطات عمودی به ارتباطات افقی روی می‌آورند. این عمل با رویه‌های موجود در ادارات همسو نبوده به نوعی نقض قانون است، اما این کار نه تنها به بهره‌مندی از توصیه‌های سودمند می‌انجامد بلکه اضطراب که یکی از عوامل مهم در

ایجاد فرسودگی شغلی است را نیز از بین می‌برد. حال که در بررسی میزان ارتباطات در بین کارکنان سازمان بهزیستی مشخص گردید که، این ارتباطات در سطح پایینی است و فضای کاری در این سازمان نامناسب است و کارکنان نمی‌توانند روش‌های غیررسمی برای رفع مشکلات و عمل مناسب در مواقع بحرانی را داشته باشند، پیامد این وضعیت چیزی نیست جز فرسودگی شغلی که مددکاران اجتماعی در سازمان بهزیستی با آن مواجه هستند. با وجود داشتن روبه‌ها و ارتباطات غیررسمی که منجر به ایجاد گروه‌های غیررسمی در سازمان‌ها می‌گردد، تصمیمات مناسب‌تری برای پیشبرد اهداف سازمانی ایجاد می‌گردد که این تصمیمات کمک می‌کنند که تنش‌ها و استرس‌های شغلی کاهش یابند و تا حد زیادی از فرسودگی شغلی کارکنان کاسته شود و از طرف دیگر بهره‌وری سازمانی و اثربخشی سازمانی افزایش پیدا کند و شاهد کاهش در میزان آسیب‌های اجتماعی به سبب وجود مددکاران اجتماعی متعهد به کار خود باشیم. این یافته همسو با پژوهش هامبر بادوس (۲۰۱۱) است که تأکید دارد، حمایتی که کارکنان از یکدیگر در شرایط گوناگون انجام می‌دهند تا حدود زیادی می‌تواند از ایجاد کارزدگی و فرسودگی شغلی در بین آن‌ها بکاهد. این نتیجه تأییدکننده چارچوب نظری تحقیق است که طبق نظریات بهره‌وری چندعاملی ساعتچی، حمایت سازمانی و تطابق فرد با شغل و وجود ارتباطات کاری، در بهبود شرایط شغل مؤثر بوده و در مواقعی که فرد در سازمان با مشکلاتی چند روبه‌رو می‌گردد می‌تواند در هدایت و پیشبرد فرد کمک کند و با کاستن از استرس و نگرانی فرد بر میزان کارایی او بیفزاید که این مهم می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد.

در ادامه باید گفت که معادله رگرسیون پیش‌بینی می‌کند که دو متغیر روابط باهمکاران و استرس شغلی تأثیرگذارترین متغیرها بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان خدمات اجتماعی هستند و به‌منظور تغییر در میزان فرسودگی شغلی در سازمان بهزیستی با تمرکز بر کاهش استرس شغلی، می‌توان منجر به کاهش میزان فرسودگی

شغلی شد و نیز تمرکز بر روابط بین همکاران و گسترش روابط کاری به‌صورت گروهی، می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشد.

فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش‌دهنده توانمندی‌های سرمایه‌های انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمانی است. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی در مددکاری اجتماعی مشکل عمده‌ای محسوب می‌شود که تعداد زیادی از مددکاران اجتماعی با آن دست‌به‌گریبان‌اند. احساس موفقیت فردی و احساس تسلط در انجام وظایف زمانی به وجود می‌آید که فرد بتواند در خط‌مشی سازمان متبوع تأثیر داشته باشد و بدین‌وسیله توانایی‌های خود را به معرض نمایش بگذارد تا نگرش‌های مثبت نسبت به خود و مراجعین را به دست آورد. مراجعینی که مددکاران اجتماعی با آن‌ها روبه‌رو هستند افراد عادی جامعه نیستند و همواره با مسائل و مشکلات عدیده روبه‌رو هستند و سرمایه اجتماعی بالایی ندارند و جلب اعتماد این افراد از طرف مددکار اجتماعی یکی از اصول اساسی در کار با آسیب‌دیدگان اجتماعی است. حال روش‌ها و سبک‌ها و سیستم‌های مدیریت کلاسیک و عدم تطبیق آن‌ها با شرایط جدید جامعه مانع از آن می‌گردد که مددکاران اجتماعی بتوانند رابطه‌ای مناسب را با مددجویان خود داشته باشند. یافته‌ها مؤید آن است که ارتباطات درون‌سازمانی مناسب و توجه به این نوع از ارتباطات باعث می‌گردد که مددکاران اجتماعی به میزان زیادی بتوانند شرایط کار را برای خود و دیگران تسهیل نمایند و از کارزدگی یا همان فرسودگی شغلی خود و دیگر همکارانشان جلوگیری نمایند.

به‌طورکلی فرسودگی شغلی واقعیتی است که امروزه وجود دارد و هر شخصی در فرآیند شغلی خود با میزانی از آن دست‌وپنجه نرم می‌کند. بدون شک عواملی در بروز فرسودگی شغلی در فرد شاغل مؤثر هستند که شناسایی آن‌ها برای مقابله با آن یا کاهش آسیب‌های ناشی از آن ضرورت دارد. مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی تهران نیز از این قاعده مستثنا نبوده و در زمینه کاهش تنش‌های شغلی این افراد و کاستن

از فشارهای این قشر از جامعه نیز باید فعالیت شود. به استناد یافته‌های این پژوهش می‌توان به این نتیجه رسید که عوامل درون‌سازمانی تا ۵۰ درصد در ایجاد، افزایش و یا کاهش فرسودگی شغلی می‌توانند مؤثر باشند. در نتیجه برای پیشگیری و یا بهبود وضعیت فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی باید تأکید خاصی بر عوامل درون‌سازمانی داشت و این عوامل را به شکل ترکیبی مدنظر قرارداد که این عوامل ارتباط تنگاتنگی با یکدیگر دارند و بررسی ترکیبی آن‌ها می‌تواند به بهبود شرایط شغلی و زندگی مددکاران اجتماعی کمک نماید. لازم است که مدیران و مسئولان مربوطه به عنوان هدف بسیار مهم، به بهداشت روان کارکنان و جلوگیری از فرسودگی شغلی آن‌ها توجه کنند. با توجه به اولویت رابطه عوامل درون‌سازمانی با فرسودگی شغلی، کسانی که مسئولیت برنامه‌ریزی در سازمان‌ها را به عهده‌دارند، باید در هنگام برنامه‌ریزی این اولویت‌ها را در امور سازمان‌ها بگنجانند. چه‌بسا که بدون توجه به این عوامل، تحقق اهداف برای سازمان‌ها امری دشوار و حتی ناممکن می‌شود. چون یکی از مهم‌ترین زیرساخت‌ها و منابع مدیریتی سازمان‌ها را نیروی انسانی تشکیل می‌دهد. اگر نیروی انسانی دچار مشکلاتی باشد، سازمان‌ها هم به دنبال نیروی انسانی خود دچار مشکلات و آسیب‌های جبران‌ناپذیری می‌شوند.

#### **پیشنهادها:**

با توجه به نتایج سؤالات و نیز تجزیه و تحلیل داده‌ها پیشنهادهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی ارائه می‌شود. قبل از هر چیز بیان این نکته ضروری است که نتایج و پیشنهادها باید همراه با محدودیت‌های تحقیق ملاحظه شود. علاوه بر آنچه در این تحقیق بیان شده، عوامل دیگری نیز ممکن است بر فرسودگی شغلی اثر داشته باشند که در این تحقیق به آنها پرداخته نشده است. در مواردی برای استفاده کاربردی از نتایج نیاز به پژوهش‌های تأکیدی و تکمیلی وجود دارد. با توجه به این که در تحقیق حاضر در رابطه با متغیر فرسودگی شغلی عوامل درون‌سازمانی تأثیر زیادی بر این متغیر دارند و با توجه به نتایج تحقیق پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی ... ۱۳۱

- ایجاد گروه‌های کاری و انجام کارها به صورت تیمی تا تعامل بین همکاران و مشارکت کاری آن‌ها افزایش یابد.

- تعیین گروه‌های کاری مختلف در تناسب با موقعیت‌ها و شرایط گوناگون کاری که نیازمند تشریک‌مساعی است به منظور رسیدن به سبک مدیریتی اقتضایی و تست میزان اثربخشی این سبک از مدیریت در سازمان بهزیستی.

- دریافت بازخورد کاری مبتنی بر شاخص‌های مناسب و عدم توجه به حاشیه‌های کاری که ممکن است برای افراد از طریق سایر همکارانشان به مدیریت ارائه گردیده باشد.

- انجام مصاحبه‌های تخصصی در بدو ورود به سازمان برای افراد تحصیل‌کرده مددکاری اجتماعی و به‌گزینی منصفانه از میان آن‌ها با توجه به شرایط روحی، بدنی و اخلاقی و سایر ویژگی‌ها به منظور اجتناب از استخدام افراد بی‌علاقه به شغل مددکاری اجتماعی و جلوگیری از اثرات نامطلوب کارکنانی که صرفاً مدرک مددکاری اجتماعی دارند اما روحیه مددکاری اجتماعی و توانایی روحی و عاطفی برای این کار را ندارند.

- توجه به قراردادهای کاری مددکاران اجتماعی و اطمینان بخشی به آن‌ها از طریق ضمانت‌هایی که می‌توان برای حفظ آن‌ها در سازمان ایجاد نمود که در راستای پایین بودن امنیت شغلی در سازمان بهزیستی پیشنهاد می‌گردد.

## منابع

- ابطحی، سید حسن. (۱۳۸۲)، مدیریت و فشار روانی، *فصلنامه دانش و مدیریت*، دوره ۱۲.
- ادیب راد، نسترن. (۱۳۸۵). بررسی رابطه دل‌زدگی زناشویی و فرسودگی شغلی زنان شاغل در خدمات پرستاری، *مجله تازه‌ها و پژوهش‌های مشاوره*، شماره ۱۵.

- استوار، تک. (۱۳۷۷)، *تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن*، ترجمه: پری‌رخ دادستان، تهران: رشد.
- امیر یزدانی، فرزانه. (۱۳۸۴)، بررسی رابطه فرسودگی شغلی با حمایت اجتماعی در مددکاران اجتماعی شاغل در بهزیستی شهر تهران، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه علوم بهزیستی تهران
- ایرانی، شهرام. (۱۳۸۱)، بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در بیمارستان‌های شهر تهران، *پایان‌نامه دکتری دانشگاه علوم بهزیستی*.
- آیزنگ، اچ جی؛ ویلسون، گلن. (۱۹۸۶)، *خودشناسی*، ترجمه: شهاب‌الدین قهرمان، تهران: انتشارات شب‌ویز.
- تیموری نسب، آزاده؛ رشیدی، محمدمهدی؛ ساعتچی، محمود؛ کامکاری، کامبیز؛ موسوی هفتاد رو، مجتبی؛ سلیمی، مجید. (۱۳۸۹)، بررسی میزان فرسودگی شغلی منابع انسانی و عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر آن در شرکت ملی حفاری ایران، ۱ - ۲۶
- چاووشی فر، جلال؛ سلیمی، مجید؛ آزاد فتاح، پرویز. (۱۳۹۰)، بررسی میزان و پیش‌بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره. *فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت*، ۹ (۳).
- حسین زاده جنیدی، فاطمه. (۱۳۹۱)، بررسی عوامل مداخله‌کننده در فرسودگی شغلی مددکاران شاغل در بخش‌های بیماران سرطانی، <http://www.clinicshamskariman.ir/?p=2069>
- رابینز، استیفن. (۱۳۷۴)، *مدیریت رفتار سازمانی*، جلد اول، ترجمه: علی پارساییان؛ محمد اعرابی، تهران: چاپ اول، موسسه مطالعات و پژوهش‌های بازرگانی
- رحیمیان. محمد. (۱۳۹۳)، بررسی رابطه بین سرمایه اجتماعی و فرسودگی شغلی در بین مددکاران شاغل در تهران، *اولین اجلاس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی*، مطالعات اجتماعی و فرهنگی



عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی ... ۱۳۳

- زارع، مهدی. (۱۳۸۲)، بررسی و میزان فرسودگی شغلی با حمایت اجتماعی، سخت‌رویی و عزت نفس رانندگان اتوبوس شرکت واحد و رانندگان تاکسی‌رانی شهر تهران. *پایان‌نامه کارشناسی ارشد* دانشگاه علامه طباطبائی.

- زندی، فیروز. (۱۳۹۱)، بررسی نقش اجرای قرارداد روان‌شناختی بر فرسودگی شغلی در بیمارستان شهید چمران، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه علامه طباطبائی.

- ساعتچی، محمود. (۱۳۸۲)، بررسی عوامل و موانع انسانی بهره‌وری از دیدگاه مدیران سازمان‌های مشمول قانون تأمین اجتماعی، *فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، شماره ۳۷ و ۳۸.

- ستوده اصل، نعمت؛ بختیاری، امیر هوشنگ. (۱۳۸۵)، بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران و ۷۷-۷۸، *ماماها‌های شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سمنان، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان*.

- سفیری، خدیجه؛ جعفر نژاد، احمد. (۱۳۸۱)، بررسی عوامل درون‌سازمانی بر ارزیابی وضعیت شغلی زنان، *مطالعات اجتماعی و روان‌شناختی زنان*، شماره ۱۱.

- عابدی، محمدرضا؛ شفیق‌آبادی، عبدالله؛ احمدی، احمد؛ سلیمی زاده، کاظم. (۱۳۸۲)، بررسی فرسودگی شغلی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان و عوامل مؤثر بر آن، *مجله دانش و پژوهش در روان‌شناسی* دانشگاه آزاد اسلامی ۳۸ - واحد خوراسگان (اصفهان). شماره ۱۵.

- قربانی، غلامعلی. (۱۳۸۸)، بررسی عوامل مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان زندان‌های استان تهران، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*، دانشگاه علامه طباطبائی.

- میراب زاده، آرش؛ ایرانی، شهرام؛ سمیعی، مرسده؛ فیض زاده، گلنار. (۱۳۸۶)، فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارمندان بیمارستان روان‌پزشکی رازی، نشریه توان‌بخشی، دوره ۸، ویژه‌نامه توان‌بخشی در بیماری‌ها و اختلالات روانی.
- نظر پور، داوود. (۱۳۹۲)، بررسی رابطه انگیزشی پیشرفت و دل‌بستگی شغلی با فرسودگی شغلی معلمان مرد مقطع متوسط شهر قدس، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.

- D. Anastasiadou. Sofia, T. Douma. Stergianna. (2014). *A Structural Equation model of Factors affecting Medicine Profession Burnout*, Social and Behavioral Sciences 159,pp: 387 – 390
- D. Walsh. Sophie, Tartakovsky. Eugene. (2016). Burnout among social workers working with immigrants from the Former Soviet Union and Ethiopia in Israel: Testing the connections between personal value preferences, immigrant appraisal and burnout, *International Journal of Intercultural Relations* 53,pp: 39–53
- Dissanaiké, Sharmila. (2016). How to prevent burnout (maybe), Southwestern Surgical Congress, *The American Journal of Surgery*, pp: 1251-1255
- Eastbrug, m. Willi Amson, M.: Govsuch, R.: Ridley, c. (2006). Social support, personality and Burnout in Nurses. *Urnal of Applied social psychology*, 24, p: 1233—1250
- Isabel Hombrados-Mendieta, Francisco Cosano-Rivas. (2011). Burnout, workplace support, job satisfaction and life satisfaction among social workers in Spain: A structural equation model, *International Social Work, Journals*. sage
- L. Back. Anthony, MD, Karen E. Steinhauer, PhD, Arif H. Kamal, MD, MHS, and Vicki A. Jackson, MD, MPH. (2016). Building Resilience

عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی ... ۱۳۵

for Palliative Care Clinicians: An Approach to Burnout Prevention Based on Individual Skills and Workplace Factors, *Journal of Pain and Symptom Management*, Vol. 52 No. 2, pp:284-291

- Lent, gonathan. (2010). *The Impact of work setting, demographic factor, and rersonality factor on burn nout of professional counselors*. Nd individual differences, 13, 949-951.