

## ارزیابی فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت‌شناختی در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان

احمد باسامی، محمد چیدری\*، و عنایت عباسی<sup>۱</sup>

(تاریخ دریافت: ۱۳۹۲/۴/۱۲؛ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۳/۵/۴)

### چکیده

فرسودگی شغلی کارکنان یکی از موضوع‌های مهم مورد علاقه محققان مدیریت منابع انسانی و عاملی مهم در پیشگویی و درک رفتار سازمانی است. هدف پژوهش حاضر، تعیین میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان بود. روش پژوهش، توصیفی - پیمایشی بود. نمونه تحقیق ۲۲۰ نفر از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان بودند که به روش طبقه‌ای با انتساب متناسب انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک گردآوری شدند. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه به تأیید پانلی از متخصصین ترویج و آموزش کشاورزی و کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان رسید و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ برای متغیرهای مختلف بین ۰/۸۰ تا ۰/۸۳ به دست آمد. با توجه به یافته‌های تحقیق، میزان فرسودگی شغلی کارشناسان در ابعاد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی در مقایسه با نمره‌های هنجار شده در مقیاس مازلاک در سطح متوسط بود. از میان متغیرهای جمعیت‌شناختی، سن و سابقه کار با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی‌دار داشتند. با توجه به نتایج آزمون  $T$  بین فرسودگی شغلی مردان و زنان اختلاف معنی‌داری وجود نداشت، اما افراد مجرد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بالاتری نسبت به افراد متأهل داشتند. همچنین، بین فرسودگی شغلی مدیران و کارشناسان، و همچنین کارشناسان با تحصیلات مختلف تفاوت معنی‌داری وجود نداشت. با توجه به یافته‌های تحقیق، پیشنهادهایی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارشناسان ارائه گردیده است.

**واژه‌های کلیدی:** فرسودگی شغلی، تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، موفقیت فردی، متغیرهای جمعیت‌شناختی، سازمان جهاد کشاورزی.

۱ - به ترتیب دانش‌آموخته کارشناسی ارشد، استاد، و استادیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشکده کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس، تهران، ایران.

\* - مسئول مکاتبات، پست الکترونیکی: Mchizari@modares.ac.ir

## مقدمه

توجه به سلامت روانی کارکنان در کنار تولید و بهره‌وری از ویژگی‌های یک سازمان سالم می‌باشد، چرا که افزایش تولید کالا و خدمات سودآور بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی‌شود (سید جوادین و شهپاز مرادی، ۱۳۸۵). مسؤولیت اصلی مدیران، منحصر به افزایش بهره‌وری و توجه به منافع مادی سازمان نیست و مدیریت اثربخش بدون در نظر گرفتن عوامل انسانی و توجه به نیازهای روانی کارکنان امکان‌پذیر نیست (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). بنابراین، اگر گفته شود یکی از وظایف مدیران لایق و کاردان تأمین بهداشت روانی کارکنان می‌باشد، سخنی دور از انتظار نیست. شایسته است مدیران سازمان‌ها نسبت به فراگیری مفاهیم اولیه بهداشت روانی و کاربرد اصول آن در محیط کار اقدام کنند و با احساس مسؤولیت و تعمق بیشتر، نسبت به پیشگیری از بروز اختلال‌های رفتاری کارکنان و سالم سازی محیط و فضای روانی کار بپردازند. یکی از مفاهیمی که در چند سال اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود جلب کرده است، فرسودگی شغلی (Job burnout) می‌باشد. این مسأله در کشورهای آسیایی اهمیت فزاینده‌ای پیدا کرده است (Marmaya et al., 2011). فرسودگی شغلی واژه‌ای است برای توصیف دگرگونی نگرش، روحیه و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار (قدیمی‌مقدم و حسینی طباطبایی، ۱۳۸۵). در تعریف دیگر، از فرسودگی شغلی به عنوان پدیده‌ای مزمن نام برده شده است که شامل نشانه‌هایی مانند خستگی از کار و کناره‌گیری از فعالیت‌های شغلی می‌باشد و دارای دو بعد بیرونی و درونی است. ابعاد بیرونی شامل نگرش منفی نسبت به شغل و رفتارهای کناره‌جویی از کار و ابعاد درونی آن در برگزیده خستگی عاطفی و احساس عدم موفقیت در شغل است (انیسی و همکاران، ۱۳۸۹). اصطلاح فرسودگی شغلی برای نخستین بار در دهه ۱۹۷۰ توسط فرویدنبرگر (Freudnberger, 1974) مطرح شد. از آن زمان تاکنون تعاریف مختلفی برای آن ارائه شده است. او در مقاله خود با عنوان فرسودگی شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی را به عنوان یک حالت ویژه روانشناختی

تعریف کرده است که در آن، کارکنان از تحلیل عاطفی رنج می‌برند، عدم موفقیت فردی را تجربه می‌کنند و در تعامل با دیگران تمایل به مسخ شخصیت دارند. فرسودگی شغلی برای فرد و سازمانی که در آن مشغول به کار است پیامدهای زیان‌بار بسیاری را به وجود می‌آورد. فرسودگی شغلی علاوه بر تحلیل عاطفی و از بین رفتن علاقه نسبت به ارباب رجوع، سبب ایجاد ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، تحلیل انگیزه مثبت، کاهش کوشش‌های سازنده در شغل، عدم احساس همدلی، منفی‌گرایی، گرایش به توجیه شکست‌ها و نسبت دادن آنها به مراجعین و سیستم موجود و فقدان احساس خلاقیت حرفه‌ای می‌شود (Firth (1989) به نقل از زارعی‌جهرمی، ۱۳۸۵). از نظر پاینس (Pines, 1993) فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که به دنبال افزایش گرایش‌های منفی شغلی و از بین رفتن احساس و علاقه فرد به وجود می‌آید. کاهش انگیزه در کار، عدم رضایت، کناره‌گیری روانی و خستگی عاطفی از دیگر نشانه‌های فرسودگی شغلی می‌باشند (Cherniss (1991) به نقل از ساعتچی، ۱۳۸۷). در تعریفی دیگر، بیان شده است که فرسودگی شغلی نوعی کیفیت روانی یا پدیده روانی-رفتاری است و زمانی بروز پیدا می‌کند که کیفیت عملکرد شغلی فرد تنزل کرده و در طولانی مدت به مرحله ایست برسد (رحیمی، ۱۳۷۹). براساس نظریه فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی (Emotional Exhaustion)، مسخ شخصیت (Depersonalization) و موفقیت فردی (Personal Accomplishment) تشکیل شده است. تحلیل عاطفی در این نظریه اشاره به احساس خستگی و تحلیل منابع هیجانی فرد به دلیل کار با افراد، کاهش انرژی و احساس تخلیه روحی دارد. مسخ شخصیت به بعد بین فردی فرسودگی شغلی اشاره دارد و به واکنش‌های منفی، عیب جوینانه یا بسیار غیرشخصی به سایر افراد در محیط کار از قبیل واکنش منفی و عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به همکاران و مراجعین می‌پردازد. مؤلفه کاهش موفقیت فردی (با توجه به مقیاس مازلاک، عدم موفقیت فردی، یعنی موفقیت فردی کاهش یافته و یا

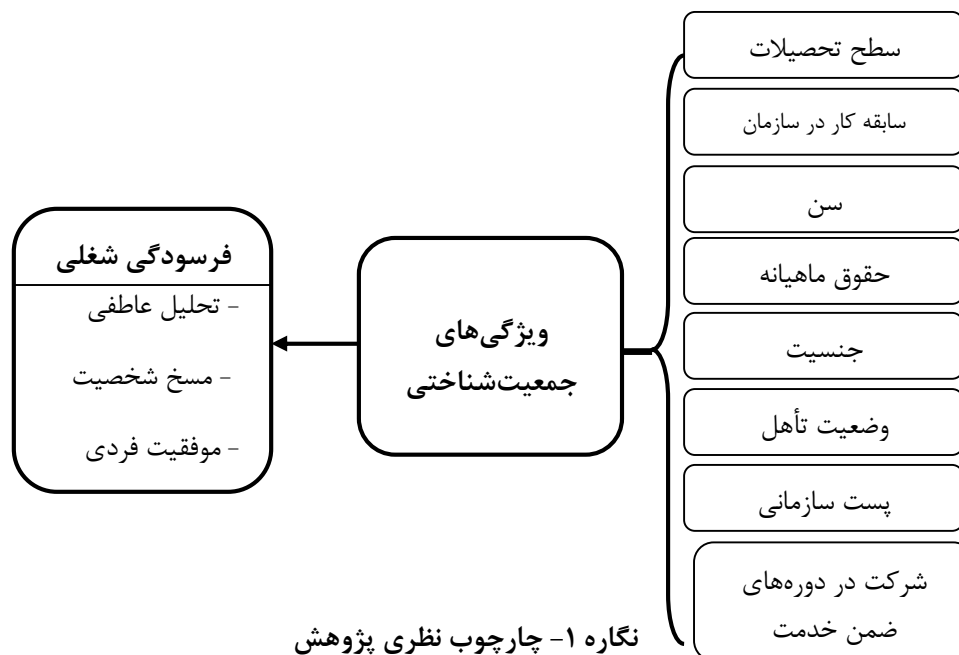
وجود نداشت، ولی بین سابقه تدریس و مسخ شخصیت رابطه منفی معنادار ضعیفی وجود داشت. به طور کلی، سن و سابقه کار با بعد مسخ شخصیت مرتبط بودند و معلمانی که درای سن و سابقه کار بیشتر بودند، مهارت‌های خود را برای مقابله با فرسودگی شغلی توسعه داده‌اند (Croom, 2003). در مطالعه‌ای، چنوی و همکاران (Chenevey et al., 2008) به بررسی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در آموزشگران کشاورزی پرداختند. نتایج مطالعه آنها نشان داد، بین سن با ابعاد فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش موفقیت فردی) رابطه منفی وجود دارد و معلمان مسن‌تر فرسودگی شغلی کمتری داشتند. در تحقیق دیگری، که بخشی از آن به بررسی ارتباط ویژگی‌های جمعیت‌شناسی و فرسودگی شغلی معلمان آموزش کشاورزی در ویرجینیای غربی پرداخته است، مشخص شد، از بین متغیرهای جمعیت‌شناسی (سن، جنس و وضعیت تأهل) تنها متغیر جنس با تحلیل عاطفی رابطه منفی و معنادار دارد (Hudson Jr, 1998). هادسون جونیور (Hudson Jr, 1998) به نقل از مازلاک بیان می‌کند بین سن و فرسودگی شغلی رابطه روشنی وجود دارد، به طوری که این پدیده در افراد جوان بیشتر از افراد مسن رایج است. همچنین، او نشان داد افراد مجرد فرسودگی شغلی بیشتری را نسبت به افراد متأهل تجربه می‌کنند. نتایج پژوهشی در مورد فرسودگی شغلی کارکنان ترویج در ایالت اوهایو نشان داد، از میان متغیرهای جمعیت‌شناسی، سن با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی‌دار و با کاهش موفقیت فردی رابطه مثبت و معنی‌دار دارد. در ارتباط با وضعیت تأهل، نتایج حاکی از رابطه منفی معنی‌دار این متغیر با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بود (Igodan, 1984). نتایج مطالعه دیگری نشان داد، بین سابقه خدمت در پست فعلی و ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی در میان کارکنان ترویج رابطه منفی معنی‌دار وجود دارد، اما بین نمره فرسودگی شغلی و موقعیت شغلی کارکنان ترویج تفاوت معنی‌دار وجود ندارد (Hudson Jr, 1998). توماس (Thomas, 1998) رابطه متغیرهای بیوگرافی، کاری، خانواده و حمایت‌های اجتماعی را با فرسودگی شغلی عوامل ترویج در گرجستان

کاهش موفقیت. بنابراین، در این مقاله برای رعایت اصل امانت‌داری از عدم موفقیت فردی به عنوان یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی استفاده شده که در اصل به معنی موفقیت فردی کاهش یافته می‌باشد). به احساس کاهش در شایستگی، بهره‌وری و کارآمدی فرد اشاره دارد و در واقع بیانگر خود ارزیابی فرد می‌باشد که در نهایت به کاهش عملکرد و دیگر اثرات منفی منجر خواهد شد (Maslach et al., 1996). بررسی پیشینه پژوهش درباره فرسودگی شغلی نشان می‌دهد، در طی سه دهه اخیر مطالعاتی در مورد عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی در بین کارکنان مشاغل مختلف انجام شده است و هر محقق با توجه به فرضیات خود به بررسی رابطه عامل یا عامل‌هایی خاص با فرسودگی شغلی پرداخته است. یکی از این عوامل، متغیرهای جمعیت‌شناختی است. در این خصوص که بعضی از متغیرهای جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی مرتبط هستند، اتفاق نظر وجود دارد (Lai Ping, 2007). برای مثال، به نظر می‌رسد کارکنان جوان و مجرد نسبت به کارکنان مسن‌تر و متأهل بیشتر مستعد ابتلاء به فرسودگی شغلی باشند و فرسودگی شغلی در میان کارکنان با تحصیلات بالاتر نسبت به کارکنان با سطح تحصیلات پایین بیشتر شایع است و این ممکن است به طور منطقی این‌طور تفسیر شود که کارکنان با سطح تحصیلات بالاتر انتظارات بیشتری دارند و در نتیجه احتمال نارضایتی و ناامیدی در آنها بیشتر است (Maslach, 2001). نتایج مطالعه‌ای در مورد فرسودگی شغلی معلمان آموزش کشاورزی در دانشگاه کارولینای شمالی حاکی از آن بود که جنس و سطح تحصیلات بر روی ابعاد فرسودگی شغلی تأثیر معنادار ندارند. هر چند که میانگین نمره فرسودگی شغلی زنان در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت از مردان بیشتر بود، اما در بعد کاهش موفقیت‌های فردی میانگین نمره مردان بیشتر بود. همچنین در مورد رابطه سن و سابقه تدریس با فرسودگی شغلی، بین سن و مسخ شخصیت رابطه منفی معنادار وجود داشت، ولی سن با تحلیل عاطفی و کاهش موفقیت فردی رابطه معنادار نداشت. همچنین بین سابقه تدریس با تحلیل عاطفی و کاهش موفقیت فردی رابطه معنادار

به پیامدهای مختلف فرسودگی شغلی از قبیل غیبت از محل کار، ناتوانی در انجام کارها، کاهش احساس کفایت، کاهش علاقه و احساس بی‌تفاوتی نسبت به کار و ارباب رجوع، فقدان انرژی، بی‌میلی در شروع کار، عدم توانایی در حفظ تعادل انجام کار، کاهش کیفیت خدمات ارائه شده، کاهش کارایی، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی و روانی، عدم تمایل به ادامه کار، احساس ناسودمندی، ترک خدمت (Rush, 2004; Gonzalez & Bernard, 2006; Yujiang, 2011; Alaracon, 2007) مشاهده برخی از این پیامدها در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان از سوی محقق به دلیل داشتن سابقه کار در این سازمان و عدم انجام مطالعه‌ای در زمینه فرسودگی شغلی کارشناسان این سازمان و همچنین با در نظر گرفتن این نکته که افراد مبتلا به فرسودگی شغلی نه تنها خود دچار مشکل‌اند، بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آنها را به خطر می‌اندازند (ساعتچی، ۱۳۸۷)، پرداختن به این موضوع با هدف ارائه وضعیت موجود فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی به منظور کمک به مدیران و سرپرستان جهت فراهم کردن شرایط لازم برای حذف و یا کاهش فرسودگی شغلی مهم و ضروری می‌باشد. بنابراین، این پژوهش با هدف کلی ارزیابی وضعیت فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان سعی دارد ضمن تشریح وضعیت فرسودگی شغلی کارشناسان این سازمان اهداف اختصاصی زیر را دنبال کند:

- ۱- بررسی ویژگی‌های فردی، اجتماعی و اقتصادی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان
- ۲- بررسی رابطه ویژگی‌های جمعیت شناختی با ابعاد فرسودگی شغلی در بین کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان
- ۳- مقایسه فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان بر حسب منتخبی از متغیرهای جمعیت شناختی با توجه به پیشینه پژوهش و چارچوب نظری پژوهش حاضر (نگاره ۱).

مورد بررسی قرار داده است. نتایج مطالعه او نشان داد از بین متغیرهای بیوگرافی، جنس با مسخ شخصیت رابطه معنی‌دار دارد و مردان از مسخ شخصیت بیشتری نسبت به زنان برخوردارند. اما، بین جنسیت با تحلیل عاطفی و کاهش کفایت شخصی رابطه معنی‌دار یافت نشد. همچنین، سن با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت دارای رابطه منفی معنی‌دار دارد، اما با کاهش کفایت شخصی رابطه معنی‌دار وجود نداشت. بین تجربه کاری و تحلیل عاطفی رابطه منفی معنی‌دار وجود داشت، اما این متغیر با مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی رابطه معنی‌دار نداشت. وضعیت تأهل، سطح تحصیلات و میزان حقوق با هیچکدام از ابعاد فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار نداشتند. نتایج مطالعه‌ای دیگر که به بررسی فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله با آن در میان کارکنان ترویج در شمال غرب آفریقا پرداخته است، نشان داد، زنان بیشتر از مردان فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند و افراد با تحصیلات بالاتر، فرسودگی شغلی پایین‌تری دارند (Oladele & Mabe, 2010). نتایج تحقیقی که به بررسی علل و پیامدهای فرسودگی شغلی در بین کارکنان ترویج کشاورزی در ایالت وارا در نیجریه پرداخته است، نشان داد از میان ویژگی‌های اجتماعی-اقتصادی، سن، سطح آموزش، اندازه خانواده و حقوق ماهیانه با علایم فرسودگی شغلی تجربه شده توسط افراد رابطه معنادار دارند. این مطالعه به منظور کاهش فرسودگی شغلی و اثرات آن پیشنهاد می‌کند، کارکنان ترویج از طریق ارتقای سطح تحصیلات، آموزش، افزایش حقوق و حجم کار بهینه برانگیخته شوند (Ogunlade et al., 2008). از میان مطالعات داخلی، آذربیزین (۱۳۸۸) در تحقیقی با عنوان بررسی میزان تأثیر ورزش بر کاهش تحلیل رفتگی مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی، ضمن بررسی رابطه متغیرهای جمعیت‌شناسی با فرسودگی شغلی، میزان فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، موفقیت فردی) مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی را با توجه نمره‌های هنجار شده در مقیاس مازلاک در سطح پایین ارزیابی کرده است. با توجه



نگاره ۱- چارچوب نظری پژوهش

### روش پژوهش

پژوهش حاضر، توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش، کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان در سال ۱۳۹۱ بودند. بر اساس آمار سازمان جهاد کشاورزی، تعداد آنها در سال مذکور ۴۴۸ نفر بودند که در ۱۰ مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان و سازمان جهاد کشاورزی استان (ستاد) مشغول به کار بودند. حجم نمونه با توجه به جدول کرجسی و مورگان (Krejcie &

Morgan, 1970)، ۲۲۰ نفر تعیین شد. برای انتخاب نمونه‌های تحقیق، با توجه به وضعیت جغرافیایی استان (همجوار بودن شهرستان‌ها) کل استان به ۵ طبقه تقسیم شد (جدول ۱). در ادامه، نمونه‌های تحقیق از درون هر طبقه و متناسب با تعداد کارشناسان هر طبقه انتخاب شدند. همان‌طور که جدول ۱ نشان می‌دهد، بیشتر پاسخگویان (۴۳/۲ درصد) کارشناسان ستادی بودند.

جدول ۱- فراوانی و درصد پاسخگویان بر حسب محل خدمت

درصد	تعداد نمونه‌ها	تعداد کارشناسان	تقسیم‌بندی استان
۴۳/۲	۹۵	۲۰۶	مرکز (ستاد)
۱۵/۰	۳۳	۷۰	جنوب (سنندج، کامیاران، دهگلان)
۱۳/۶	۳۰	۵۴	غرب (مریوان، سروآباد، بانه)
۱۴/۵	۳۲	۶۵	شمال (سقز، دیواندره)
۱۳/۶	۳۰	۵۳	شرق (بیجار، قروه)
۱۰۰/۰	۲۲۰	۴۴۸	جمع

برای جمع‌آوری داده‌ها، یک پرسشنامه جمعیت‌شناختی و پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک برای ارزیابی سطح فرسودگی شغلی در بین کارشناسان استفاده شد. طبق گفته مازلاک و همکاران (Maslach et al., 1996) پرسشنامه فرسودگی شغلی یک ابزار تشخیصی مناسب برای تعیین سطح فرسودگی شغلی افراد می‌باشد. این ابزار به‌طور گسترده‌ای از سوی محققین استفاده می‌شود و شامل سه زیربخش تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی می‌باشد. این پرسشنامه دارای ۲۲ گویه است که پاسخگویان بر مبنای طیف لیکرت هفت قسمتی از صفر تا شش به هر گویه پاسخ می‌دهند. اولین زیر بخش این پرسشنامه، تحلیل عاطفی می‌باشد و شامل ۹ گویه است که احساس و علاقه و نگرش کارکنان را نسبت به شغل خود می‌سنجد. دومین زیر بخش، مسخ شخصیت، شامل ۵ گویه است که پاسخ‌های غیر شخصی و بی‌عاطفه کارکنان را نسبت به همکاران و دریافت‌کنندگان خدمت ارزیابی می‌کند. سومین زیر بخش، موفقیت فردی، با ۸ گویه احساس کفایت و موفقیت فرد را در شغلش بررسی می‌کند. هر زیر بخش با توجه به میانگین‌های هنجار شده به سه طبقه فرسودگی شغلی پایین، فرسودگی شغلی متوسط و فرسودگی شغلی بالا تقسیم بندی می‌شود (Croom, 2003) (جدول ۲). روایی و پایایی این پرسشنامه در مطالعات مختلف گزارش شده است. گولد

(Gold, 1984) ضریب پایایی مقیاس فرسودگی شغلی را با استفاده از روش آلفای کرونباخ برای تحلیل عاطفی ۰/۸۸، برای مسخ شخصیت ۰/۷۴ و برای موفقیت فردی ۰/۷۲ محاسبه نموده است. در مطالعه‌ای دیگر، میزان آلفای کرونباخ برای تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی، به ترتیب ۰/۹۰، ۰/۷۲ و ۰/۷۲ گزارش شده است (Iwanicki & Schwab, 1981). در پژوهش حاضر، پایایی مقیاس مازلاک، از طریق تکمیل ۳۲ پرسشنامه توسط کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان زنجان انجام شد که مقدار آن برای بخش‌های مختلف در جدول ۲ آورده شده است.

### نتایج و بحث

یافته‌های پژوهش نشان داد از ۲۲۰ کارشناس مورد بررسی، ۱۷۶ نفر مرد و ۴۴ نفر زن بودند که دامنه سنی آنها بین ۲۲ تا ۵۴ سال و با میانگین ۴۰/۹۶ سال بود. ۷۸/۲ درصد پاسخگویان متأهل بودند. دامنه حقوق ماهیانه آنها ۳۰۰ تا ۹۹۰ هزار تومان و با میانگین ۶۷۹/۶۰۰ تومان بود. میانگین سابقه کار کارشناسان ۱۶/۵ سال بود. از نظر وضعیت استخدامی، ۷۵ درصد (۱۶۵ نفر) پاسخگویان رسمی، ۳۹ نفر پیمانی و ۱۶ نفر به صورت قراردادی بودند.

جدول ۲- آلفای کرونباخ و تعیین سطح فرسودگی شغلی در ابعاد مختلف بر اساس میانگین‌های هنجار شده در

#### مقیاس مازلاک

ابعاد فرسودگی شغلی	تعداد گویه	مقدار آلفای کرونباخ	میانگین هنجار شده	سطح فرسودگی شغلی
تحلیل عاطفی	۹	۰/۸۳	۲۷ یا بالاتر	بالا
			۱۷ - ۲۶	متوسط
			۰ - ۱۶	پایین
مسخ شخصیت	۵	۰/۸۰	۱۳ یا بالاتر	بالا
			۷ - ۱۲	متوسط
			۰ - ۶	پایین
موفقیت فردی	۸	۰/۸۱	۰ - ۳۱	بالا
			۳۲ - ۳۸	متوسط
			۳۹ یا بالاتر	پایین

گویه‌های تحقیق در مورد تحلیل عاطفی نشان داد، "انجام کار بیش از حد در شغل" و "احساس کارشناس مبنی بر خستگی روحی در پایان روز کاری" و با میانگین بالاتر از ۳ بالاترین رتبه را به خود اختصاص دادند، اما "احساس پوچی و بیهودگی" و "به آخر خط رسیدن به واسطه شغل" با میانگین کمتر از ۲ پایین‌ترین رتبه را داشتند. مقایسه میانگین تحلیل عاطفی کارشناسان (میانگین = ۲۲/۸۳ و ضریب پراکندگی = ۱۲/۱۶) با میانگین‌های هنجار شده مقیاس مازلاک برای تحلیل عاطفی (جدول ۲) حاکی از آن است که کارشناسان تحلیل عاطفی را در سطح متوسط تجربه کرده‌اند. این نتیجه با نتیجه مطالعه آذربیزین (۱۳۸۸) که میزان تحلیل عاطفی مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی را در سطح پایین ارزیابی کرده بود، همسو نمی‌باشد.

از نظر سطح تحصیلات، اکثریت آنها (۶۲/۷ درصد) لیسانس، ۲۰ درصد فوق‌دیپلم و مابقی فوق‌لیسانس بودند. فقط ۵۲ نفر (۲۳/۶ درصد) پاسخگویان دارای سابقه مدیریت یا سرپرستی بودند.

### ارزیابی فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان

همان‌طور که قبلاً اشاره شد، فرسودگی شغلی در تحقیق حاضر دارای سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی می‌باشد. خستگی احساسی یا تحلیل عاطفی به عنوان هسته فرسودگی شغلی در نظر گرفته می‌شود و کارشناسان زمانی از آن رنج می‌برند که احساس فرسودگی، سرخوردگی، بی‌رمقی و ناتوانی برای حاضر شدن در محل کار در روز بعد را داشته باشند. رتبه‌بندی

جدول ۳- رتبه‌بندی گویه‌های تحلیل عاطفی

رتبه	انحراف معیار	میانگین	درصد						گویه‌های تحلیل عاطفی	
			روز	هفته	ماه	۳ ماه	۶ ماه	سال		
۱	۲/۱۷	۳/۳۲	۲۱/۸	۱۵/۹	۱۵/۰	۱۳/۲	۶/۴	۹/۵	۱۸/۲	احساس می‌کنم که در این شغل بیش از حد کار می‌کنم.
۲	۲/۰۱	۳/۲۴	۱۹/۱	۱۲/۷	۱۵/۵	۱۶/۴	۱۰/۹	۱۳/۶	۱۱/۸	در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم از نظر روحی خسته‌ام.
۳	۲/۲۱	۲/۹۱	۱۶/۸	۱۴/۱	۱۳/۶	۱۴/۵	۵/۰	۱۲/۳	۲۳/۶	صبح که بیدار می‌شوم از اینکه باید به محل کار بروم احساس خستگی می‌کنم.
۴	۲/۰۹	۲/۶۶	۱۳/۶	۱۳/۲	۷/۳	۱۵/۰	۱۳/۶	۱۷/۳	۲۰/۰	احساس می‌کنم از نظر روانی کار توان و نیروی من را گرفته است.
۵	۲/۱۸	۲/۶۴	۱۵/۵	۹/۵	۱۳/۷	۱۲/۷	۸/۶	۱۴/۱	۲۵/۹	احساس می‌کنم شغلم از نظر روحی مرا فرسوده کرده است.
۶	۲/۰۸	۲/۵۶	۱۰/۵	۱۰/۹	۱۶/۴	۱۴/۵	۹/۵	۱۱/۴	۲۶/۸	سرو کار داشتن مستقیم با ارباب رجوع فشار روانی زیادی به من تحمیل می‌کند.
۷	۲/۰۴	۲/۴۸	۷/۷	۱۳/۲	۱۵/۵	۱۴/۵	۷/۷	۱۵/۰	۲۶/۴	کار با مراجعین برای تمام روز واقعا سخت و طاقت فرسا است.
۸	۱/۹۰	۱/۶۱	۵/۰	۵/۹	۷/۷	۱۲/۳	۱۳/۲	۷/۷	۴۸/۲	شغلم باعث شده که احساس پوچی و بیهودگی کنم.
۹	۱/۸۰	۱/۳۶	۲/۷	۵/۰	۹/۵	۱۰/۹	۷/۳	۱۰/۰	۵۴/۵	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام.

مقیاس طیف: از هرگز = ۰ تا هر روز = ۶

کارشناس در مورد اینکه مراجعه‌کنندگان برای برخی مشکلاتشان او را مقصر می‌دانند" و "بی تفاوتی کارشناس نسبت به برخی از مراجعه‌کنندگان"، به ترتیب رتبه‌های اول و دوم را به خود اختصاص دادند و گویه‌های "نگرانی کارشناس در مورد این که شغلش باعث سنگدلی او شود" و "بی‌عاطفه شدن نسبت به دیگران" به ترتیب در رتبه‌های آخر قرار دارند (جدول ۴). می‌توان از این نتایج استنباط کرد که کارشناسان دارای نگرش مثبت نسبت به کشاورزان، همکاران و عوامل سازمانی نمی‌باشند و نوعی بی‌اعتمادی و بدگمانی و بی‌تفاوتی در بین آن‌ها نسبت به ارباب رجوع وجود دارد. نتایج مطالعه آذربیزین (۱۳۸۸) در مورد فرسودگی شغلی مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی حاکی از مسخ شخصیت پایین مدیران و کارکنان بود که این یافته با یافته‌های مطالعه حاضر همسو نمی‌باشد. سومین بعد فرسودگی شغلی، موفقیت فردی می‌باشد. این بعد به کارشناسانی اشاره دارد که خود را شکست خورده و ناتوان از انجام مؤثر وظایف شغلی می‌پندارند.

این نتیجه را به طور منطقی می‌توان این‌طور تفسیر کرد که سطح تحلیل عاطفی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی در مقایسه با کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی بالاتر می‌باشد و می‌توان گفت، سطح انگیزشی بالای کارشناسان به تدریج در اثر فرسودگی شغلی کاهش یافته و انجام کار برای کارشناس خسته‌کننده شده است (جدول ۳). دومین بعد فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت می‌باشد. این بعد از فرسودگی به ارتباط کارشناسان با افراد دیگر از قبیل همکاران، کشاورزان و غیره مربوط می‌شود. هنگامی که کارشناسان فرسوده می‌شوند، تمایل دارند افراد را با عینک بدبینی بنگرند، نظر درستی درباره آنها نداشته باشند و همیشه بدترین را از آنها انتظار داشته باشند. مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کارشناسان (میانگین = ۷/۳۰ و ضریب پراکندگی = ۶/۶۸) در بعد مسخ شخصیت با میانگین‌های هنجار شده در مقیاس مازلاک برای بعد مسخ شخصیت (جدول ۲) نشان داد، کارشناسان مسخ شخصیت را در سطح متوسط تجربه کرده‌اند. با توجه به رتبه‌بندی گویه‌های مسخ شخصیت، دو گویه "احساس

جدول ۴- رتبه‌بندی گویه‌های مسخ شخصیت

رتبه	انحراف معیار	میانگین	درصد					رتبه	گویه‌های مسخ شخصیت	
			هر روز	بند بار در هفته	یک بار در هفته	بند بار در ماه	یک بار در ماه			بند بار در سال
۱	۱/۸۱	۱/۹۲	۴/۱	۸/۲	۹/۵	۱۳/۲	۱۴/۱	۲۱/۴	۲۹/۵	احساس می‌کنم مراجعه‌کنندگان برای برخی از مشکلات خود، مرا مقصر می‌دانند.
۲	۱/۹۳	۱/۶۴	۴/۱	۷/۳	۱۱/۴	۹/۱	۱۰/۰	۱۰/۹	۴۷/۳	احساس می‌کنم نسبت به برخی از مراجعه‌کنندگان بی‌علاقه و بی‌تفاوت هستم.
۳	۱/۸۶	۱/۴۰	۴/۱	۵/۵	۶/۴	۱۲/۳	۹/۵	۶/۸	۵۵/۵	واقعا برایم مهم نیست بر سر برخی از ارباب‌رجوع چه می‌آید.
۴	۱/۷۰	۱/۲۴	۳/۲	۲/۳	۷/۷	۱۰/۵	۱۱/۸	۸/۲	۵۶/۴	از زمانی که به این شغل پرداخته‌ام، نسبت به دیگران بی‌عاطفه شده‌ام.
۵	۱/۵۸	۱/۰۸	۱/۸	۲/۷	۵/۵	۱۰/۵	۱۱/۴	۷/۷	۶۰/۵	از این نگرانم این شغل باعث سنگدلی من شود.

مقیاس طیف: از هرگز = ۰ تا هر روز = ۶



میانگین موفقیت فردی احساس شده توسط کارشناسان (میانگین = ۳۲/۹۴) و میانگین‌های هنجار شده مقیاس مازلاک (جدول ۲) موفقیت فردی کارشناسان در سطح متوسط ارزیابی می‌شود. این نتیجه با نتایج مطالعه آذربیزین (۱۳۸۸) که موفقیت فردی کارشناسان را در سطح پایین ارزیابی کرده بود، هم‌جهت نمی‌باشد. در مورد موفقیت فردی کارشناسان می‌توان گفت آن‌ها احساس می‌کنند کارهای ارزشمندی که بتواند بر زندگی کشاورزان تأثیر مثبت داشته باشد را در شغل خود انجام نداده‌اند.

### رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی

با توجه به نتایج جدول ۶ سابقه کار در سازمان با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در سطح یک درصد خطا دارای رابطه منفی و معنی‌دار است یعنی با افزایش سابقه کار میزان تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کارشناسان کاهش می‌یابد.

در جدول ۵ رتبه‌بندی گویه‌های مربوط به موفقیت فردی ارائه شده است. نتایج جدول بیانگر آن است که کارشناسان احساس می‌کنند در زمینه "درک احساسات و مشکلات ارباب رجوع"، "کنار آمدن با مشکلات مراجعه‌کنندگان" و "انجام کارهای ارزشمند در شغل" موفقیت چندانی نداشته‌اند (همان گونه که قبلاً نیز گفته شد در این جا موفقیت فردی به معنی موفقیت فردی کاهش یافته می‌باشد. به عبارت دیگر، گویه با رتبه اول در جدول ۵ به معنی عدم موفقیت کارشناسان در برخورداری از این ویژگی است. ضمن این که با توجه به مقیاس مازلاک، شیوه امتیازدهی در این مؤلفه برعکس دو مؤلفه دیگر (تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت) است. با توجه به اینکه عدم درک احساسات ارباب رجوع در رتبه نخست قرار گرفته است، می‌توان گفت کارشناسان احساس می‌کنند قدرت همدلی پایینی دارند و قادر به درک مشکلات کشاورزان نیستند و فعالیت‌های شغلی آنها ارزشمند نبوده و نتوانسته است بر زندگی کشاورزان و بهبود وضعیت آنها مؤثر باشد. از طرف دیگر، با مقایسه

جدول ۵- رتبه‌بندی گویه‌های موفقیت فردی

رتبه	انحراف معیار	میانگین	درصد					گویه‌های موفقیت فردی		
			هر روز	چند بار در هفته	یک بار در هفته	بند بار در ماه	یک بار در ماه		چند بار در سال	
۱	۱/۸۲	۴/۴۷	۶/۸	۴/۲	۶/۴	۱۳/۶	۸/۶	۱۴/۵	۴۵/۹	به آسانی می‌توانم احساسات ارباب رجوع را درک کنم.
۲	۱/۸۳	۴/۱۷	۹/۱	۳/۱	۸/۲	۱۴/۵	۱۴/۱	۲۰/۱	۳۰/۹	احساس می‌کنم به راحتی می‌توانم با مشکلات مراجعه‌کنندگان کنار بیایم.
۳	۱/۷۵	۴/۱۱	۶/۸	۷/۰	۱۳/۶	۶/۲	۱۴/۱	۲۶/۴	۲۶/۴	در این شغل کارهای پر ارزش زیادی انجام داده‌ام.
۴	۱/۸۴	۴/۱۱	۸/۶	۴/۰	۵/۵	۱۷/۳	۱۴/۱	۱۸/۲	۳۲/۳	به آسانی می‌توانم فضای آرام بخشی برای مراجعانم فراهم کنم.
۵	۱/۷۷	۴/۱۰	۶/۴	۷/۵	۱۴/۵	۸/۰	۱۲/۷	۲۱/۴	۲۹/۵	پس از ارتباط کاری نزدیک با مراجعان احساس نشاط و شادمانی می‌کنم.
۶	۱/۸۸	۴/۰۷	۸/۶	۵/۸	۱۴/۱	۱۴/۱	۱۰/۰	۲۱/۰	۲۶/۴	در حیطه شغلی خود با مشکلات عاطفی و روانی با آرامش بسیار برخورد می‌کنم.
۷	۱/۹۵	۳/۹۴	۱۰/۵	۰/۵	۱۲/۱	۲/۰	۹/۰	۱۹/۵	۳۰/۵	احساس می‌کنم از طریق کاری که انجام می‌دهم بر زندگی مراجعانم تأثیر مثبت می‌گذارم.
۸	۲/۰۰	۳/۹۳	۱۲/۳	۱/۰	۱۰/۴	۱۵/۹	۹/۵	۲۰/۵	۳۰/۴	احساس می‌کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم.

مقیاس طیف: هر گز = ۶ تا هر روز = ۰

در مطالعه توماس (Thomas, 1998) نیز بین تجربه کاری با تحلیل عاطفی رابطه منفی وجود داشت که با یافته‌های این مطالعه همسو می‌باشد، اما در مطالعه او تجربه کاری با مسخ شخصیت رابطه معنی‌دار نداشت که در تأیید یافته‌های این مطالعه نمی‌باشد. کروم (Croom, 2003) نیز در مطالعه خود نشان داد، سابقه تدریس با مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی‌دار دارد که همسو با نتایج این مطالعه می‌باشد. اما سابقه تدریس با تحلیل عاطفی رابطه معنی‌دار نداشت که تأیید کننده نتایج مطالعه حاضر نمی‌باشد. در رابطه با سن یافته‌های تحقیق نشان می‌دهد، سن با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت در سطح پنج درصد خطا دارای رابطه منفی و معنی‌دار است. به بیان دیگر، با افزایش سن میزان تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کاهش می‌یابد. در پژوهش‌های دیگر نیز این نتیجه تأیید شده است (Igoda, 1984; Chenevey et al., 2008). با توجه به رابطه منفی و معنی‌دار سن و سابقه کار با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت می‌توان نتایج این بخش را این طور تفسیر کرد که با توجه به درهم آمیختگی سن و سابقه کار چنین به نظر می‌رسد که احتمال بروز فرسودگی شغلی در شروع یک کار بیشتر باشد و در کارکنان با تجربه و دارای سابقه کار زیاد میزان فرسودگی شغلی کمتر است. حقوق ماهیانه با تحلیل عاطفی در سطح پنج درصد خطا رابطه منفی و معنی‌دار دارد. به بیان دیگر، با افزایش حقوق میزان تحلیل عاطفی کاهش می‌یابد. بنابراین حقوق می‌تواند به عنوان یک عامل انگیزشی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار باشد. در پژوهشی دیگر نیز این نتیجه گزارش شده است

(Ogunlade et al., 2008). اما نتایج مطالعه توماس (Thomas, 1998) این یافته را تأیید نمی‌کند. تعداد دفعات شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت با مسخ شخصیت در سطح یک درصد خطا رابطه منفی و معنی‌دار دارد. با توجه به این یافته، با افزایش تعداد دفعات شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت، میزان مسخ شخصیت کاهش می‌یابد. این نتیجه با یافته‌های تحقیق عرفانی (۱۳۷۸) هم‌خوانی و با یافته‌های تحقیق توسلی و همکاران (۱۳۸۶) هم‌خوانی ندارد. به منظور مقایسه میانگین فرسودگی شغلی بر حسب جنسیت، وضعیت تأهل و همچنین مقایسه میانگین فرسودگی شغلی مدیران و غیر مدیران، با توجه به اسمی و دو سطحی بودن متغیرهای مستقل و فاصله‌ای بودن متغیر وابسته و همچنین مستقل بودن گروه‌ها، از آزمون T مستقل استفاده شد. نتایج آزمون T مستقل در رابطه با فرسودگی شغلی زنان و مردان در جدول ۷ نشان می‌دهد که تفاوت معنی‌داری بین میانگین فرسودگی شغلی زنان و مردان در ابعاد مختلف فرسودگی شغلی وجود ندارد. نتایج برخی از مطالعات انجام شده همسو با این یافته (Igoda, 1984; Croom, 2003; Chenevey et al., 2008) و برخی دیگر نتیجه این مطالعه را تأیید نمی‌کنند (Thomas, 1998; Oladele & Mabe, 2010). این نتایج حاکی از آن است که جنسیت پیش‌بینی کننده قوی برای فرسودگی شغلی نیست و مطالعات مختلف نتایج متفاوتی را در این باره گزارش کرده‌اند.

جدول ۶- رابطه بین ویژگی‌های جمعیت‌شناسی پاسخگویان با ابعاد فرسودگی شغلی

ابعاد فرسودگی شغلی						ویژگی‌های جمعیت‌شناختی
موفقیت فردی		مسخ شخصیت		تحلیل عاطفی		
pvalue	R	pvalue	r	pvalue	r	
۰/۱۱۳	۰/۱۰۷	۰/۰۰۰	-۰/۲۴۵**	۰/۰۰۰	-۰/۲۴۲**	سابقه کار در سازمان
۰/۰۶۹	۰/۱۲۳	۰/۰۱۳	-۰/۱۶۷*	۰/۰۱۵	-۰/۱۶۴*	سن
۰/۲۷۹	۰/۰۷۳	۰/۱۷۳	-۰/۰۹۲	۰/۰۴۵	-۰/۱۳۶*	حقوق ماهیانه
۰/۱۷۵	۰/۰۹۲	۰/۰۰۰	-۰/۲۷۶**	۰/۰۷۴	-۰/۱۲۰	تعداد دفعات شرکت در دوره‌ها

\* $P \leq 0.05$  \*\* $P \leq 0.01$

جدول ۷- مقایسه ابعاد فرسودگی شغلی در بین کارشناسان زن و مرد

P value	T	انحراف معیار	میانگین	تعداد	جنسیت	ابعاد فرسودگی
۰/۳۲۹	-۰/۹۷۸	۱۲/۱۹	۲۲/۴۲	۱۷۶	مرد	تحلیل عاطفی
		۱۲/۰۴	۲۴/۴۳	۴۴	زن	
۰/۹۵۶	۰/۰۵۵	۶/۷۲	۷/۳۱	۱۷۶	مرد	مسخ شخصیت
		۶/۶۱	۷/۲۵	۴۴	زن	
۰/۹۲۳	۰/۰۹۶	۱۰/۰۲	۳۲/۹۷	۱۷۶	مرد	موفقیت فردی
		۸/۷۳	۳۲/۸۱	۴۴	زن	
۰/۵۳۴	-۰/۶۲۲	۱۷/۱۴	۶۲/۷۱	۱۷۶	مرد	فرسودگی شغلی کل
		۱۶/۴۵	۶۴/۵۰	۴۴	زن	

در رابطه با وضعیت تأهل، نتایج آزمون T حاکی از آن است که میزان فرسودگی شغلی کارشناسان مجرد در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت از کارشناسان متأهل بیشتر است. به عبارت دیگر، بین میانگین فرسودگی شغلی افراد مجرد و متأهل در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت اختلاف معنی دار وجود دارد و افراد مجرد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بیشتری را تجربه کرده‌اند. به طور کلی، میزان فرسودگی شغلی افراد مجرد از افراد متأهل بیشتر بود (جدول ۸). این نتیجه نشان می‌دهد حمایت‌های اجتماعی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار می‌باشد به عنوان مثال یک رابطه خوب با همسر یا یک مدیر حمایت کننده می‌تواند سرعت ابتلا به فرسودگی شغلی را کاهش دهد. نتایج مطالعه آیگادان ( Igadan, 1984) در راستای نتایج تحقیق حاضر می‌باشد، اما نتایج برخی از مطالعات در راستای یافته‌های این تحقیق نمی‌باشد (Thomas, 1998; Chenevey et al., 2008). برای اطلاع از تأثیر اندازه گروه‌ها بر روی اختلاف میانگین از قاعده Cohen's d استفاده شد. مقادیر این آماره بیانگر تأثیر متوسط اندازه نمونه بر نتایج حاصله بوده است. نتایج آزمون T در جدول ۹ نشان می‌دهد، اختلاف معنی‌داری بین میانگین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی در بین مدیران و غیرمدیران وجود ندارد. به بیان دیگر، اختلاف معنی‌داری بین فرسودگی شغلی افرادی که در حال حاضر در پست مدیریت و سرپرستی هستند با کارشناسان وجود ندارد. در مطالعه‌ای دیگر این نتیجه گزارش شده است (Hudson Jr, 1998).

در رابطه با وضعیت تأهل، نتایج آزمون T حاکی از آن است که میزان فرسودگی شغلی کارشناسان مجرد در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت از کارشناسان متأهل بیشتر است. به عبارت دیگر، بین میانگین فرسودگی شغلی افراد مجرد و متأهل در دو بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت اختلاف معنی دار وجود دارد و افراد مجرد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بیشتری را تجربه کرده‌اند. به طور کلی، میزان فرسودگی شغلی افراد مجرد از افراد متأهل بیشتر بود (جدول ۸). این نتیجه نشان می‌دهد حمایت‌های اجتماعی بر فرسودگی شغلی تأثیرگذار می‌باشد به عنوان مثال یک رابطه خوب با همسر یا یک مدیر حمایت کننده می‌تواند سرعت ابتلا به فرسودگی شغلی را کاهش دهد. نتایج مطالعه آیگادان ( Igadan, 1984) در راستای نتایج تحقیق حاضر می‌باشد، اما نتایج برخی از مطالعات در راستای یافته‌های این تحقیق نمی‌باشد (Thomas, 1998; Chenevey et al., 2008). برای اطلاع از تأثیر اندازه گروه‌ها بر روی اختلاف میانگین از قاعده Cohen's d استفاده شد. مقادیر این آماره بیانگر تأثیر متوسط اندازه نمونه بر نتایج حاصله بوده است. نتایج آزمون T در جدول ۹ نشان می‌دهد، اختلاف معنی‌داری بین میانگین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی در بین مدیران و غیرمدیران وجود ندارد. به بیان دیگر، اختلاف معنی‌داری بین فرسودگی شغلی افرادی که در حال حاضر در پست مدیریت و سرپرستی هستند با کارشناسان وجود ندارد. در مطالعه‌ای دیگر این نتیجه گزارش شده است (Hudson Jr, 1998).

جدول ۸- مقایسه میانگین فرسودگی شغلی و ابعاد آن بر حسب وضعیت تأهل

Cohen's d	P value	T	انحراف معیار	میانگین	تعداد	وضعیت تأهل	ابعاد فرسودگی
۰/۴۱۴	**۰/۰۰۲	۳/۰۶	۱۱/۵۰	۲۷/۵۰	۴۸	مجرد	تحلیل عاطفی
			۱۲/۰۵	۲۱/۵۲	۱۷۲	متأهل	
۰/۲۹۵	*۰/۰۳۰	۲/۱۸	۶/۷۹	۹/۱۴	۴۸	مجرد	مسخ شخصیت
			۶/۵۸	۶/۷۸	۱۷۲	متأهل	
---	۰/۰۶۰	-۱/۸۹	۹/۵۰	۳۰/۶۰	۴۸	مجرد	موفقیت فردی
			۹/۷۵	۳۳/۵۹	۱۷۲	متأهل	
۰/۲۶۲	۰/۵۰*	۱/۹۳	۱۵/۲۹	۶۷/۲۵	۴۸	مجرد	فرسودگی شغلی
			۱۷/۲۸	۶۱/۹۰	۱۷۲	متأهل	

\*P ≤ ۰/۰۵

\*\*P ≤ ۰/۰۱

جدول ۹- مقایسه میانگین فرسودگی شغلی و ابعاد آن در بین مدیران و غیر مدیران

P value	T	انحراف معیار	میانگین	تعداد	پست	ابعاد فرسودگی شغلی
۰/۳۹۸	-۰/۸۴۷	۱۱/۶۴	۲۱/۲۲	۳۵	مدیر	تحلیل عاطفی
		۱۲/۲۷	۲۳/۱۲	۱۸۵	غیر مدیر	
۰/۲۲۱	-۱/۲۲	۶/۰۳	۶/۰۲	۳۵	مدیر	مسخ شخصیت
		۶/۷۹	۷/۵۴	۱۸۵	غیر مدیر	
۰/۶۲۶	۰/۴۸۸	۹/۸۲	۳۳/۶۸	۳۵	مدیر	موفقیت فردی
		۷۶/۹	۳۲/۸۰	۱۸۵	غیر مدیر	
۰/۴۲	-۰/۸۰	۱۴/۱۰	۶۰/۹۴	۳۵	مدیر	فرسودگی شغلی
		۱۷/۴۷	۶۳/۴۷	۱۸۵	غیر مدیر	

دارای تحصیلات فوق دیپلم، لیسانس و فوق لیسانس اختلاف معنی دار وجود ندارد. برخی از نتایج مطالعات قبلی با این نتیجه هم جهت (Thomas, 1998; Croom, 2003) و برخی هم جهت نمی باشد (Maslach, 2001). مازلاک (Maslach, 2001) معتقد است افراد با سطح تحصیلات بیشتر، سطح بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می کنند و این ممکن است به این دلیل باشد که کارکنان با سطح تحصیلات بالاتر دارای انتظارات بیشتر و در نتیجه احتمال نارضایتی و ناامیدی در آنها بیشتر است.

به منظور مقایسه میانگین فرسودگی شغلی در بین کارشناسان با سطح تحصیلات متفاوت، با توجه به سه سطحی بودن متغیر مستقل و اسمی بودن مقیاس آن، فاصله ای بودن مقیاس متغیر وابسته و مستقل بودن گروه ها از آزمون تحلیل واریانس یک طرفه استفاده شد. نتایج آزمون F در جدول ۱۰ نشان داد، بین میانگین فرسودگی شغلی کارشناسان با سطح تحصیلات متفاوت در ابعاد مختلف فرسودگی اختلاف معنی دار وجود ندارد. به عبارت دیگر، بین میانگین فرسودگی شغلی کارشناسان

جدول ۱۰- مقایسه میانگین فرسودگی شغلی کارشناسان و ابعاد آن بر حسب سطح تحصیلات

P value	F	انحراف معیار	میانگین	تعداد	سطح تحصیلات	ابعاد فرسودگی
۰/۴۵۱	۰/۷۹۹	۱۱/۹۷	۲۴/۷۹	۴۴	فوق دیپلم	تحلیل عاطفی
		۱۲/۰۷	۲۲/۵۲	۱۳۸	لیسانس	
		۱۲/۷۸	۲۱/۶۳	۳۸	فوق لیسانس	
۰/۳۶۰	۱/۰۲۷	۶/۷۲	۸/۴۰	۴۴	فوق دیپلم	مسخ شخصیت
		۶/۶۴	۷/۲۱	۱۳۸	لیسانس	
		۶/۸۱	۶/۳۱	۳۸	فوق لیسانس	
۰/۴۴۳	۰/۸۱۶	۹/۰۴	۳۱/۲۹	۴۴	فوق دیپلم	موفقیت فردی
		۹/۸۸	۳۳/۲۶	۱۳۸	لیسانس	
		۱۰/۱۱	۳۳/۷۱	۳۸	فوق لیسانس	
۰/۷۵۱	۰/۲۸۶	۱۵/۶۳	۶۴/۵۰	۴۴	فوق دیپلم	فرسودگی شغلی
		۱۷/۲۷	۶۳/۰۰	۱۳۸	لیسانس	
		۱۶/۹۸	۶۳/۰۷	۳۸	فوق لیسانس	

## نتیجه‌گیری و پیشنهادها

این پژوهش در راستای ارزیابی فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت‌شناختی و در نهایت ارائه وضعیت فرسودگی شغلی کارشناسان به مدیران و سرپرستان جهت کاهش و یا حذف فرسودگی شغلی انجام شد. واکاوی داده‌های مربوط به این پژوهش نشان داد، با توجه به میانگین‌های هنجار شده در مقیاس مازلاک کارشناسان تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی را در سطح متوسط تجربه کرده‌اند. با توجه به گویه‌های تشکیل دهنده بعد تحلیل عاطفی، می‌توان گفت، سطح انگیزشی بالای فرد به تدریج در اثر فرسودگی شغلی کاهش یافته و انجام کار برای کارشناس خسته‌کننده شده است. به عبارت دیگر، کارشناس احساس می‌کند سر و کار داشتن با ارباب‌رجوع و کشاورزان سخت و طاقت‌فرسا بوده و فشار روانی زیادی به او وارد می‌کند. در نتیجه، احساس می‌کند شغلش باعث خستگی روحی شده و توان و نیروی او را گرفته و از رفتن به محل کار احساس خستگی می‌کند. همچنین، با توجه به گویه‌های مسخ شخصیت، می‌توان گفت کارشناسان دارای نگرش مثبت نسبت به کشاورزان، همکاران و عوامل سازمانی نمی‌باشند. به عبارت دیگر، روابط بین فردی کارشناسان با کشاورزان و همکاران در سطح مطلوبی نیست و احتمالاً نوعی فلسفه بدبینی (Cynicism) و واکنش‌های غیر شخصی از قبیل بی‌اعتمادی، بدگمانی، بی‌علاقگی و بی‌تفاوتی نسبت به ارباب رجوع، همکاران و کشاورزان وجود دارد. میزان موفقیت فردی پاسخگویان بر اساس مقیاس مازلاک در سطح متوسط می‌باشد. با استناد به گویه‌های این بخش، می‌توان این‌طور تفسیر کرد که کارشناسان قادر به درک احساسات و مشکلات کشاورزان نبوده و قدرت همدلی پایینی دارند. همچنین، احساس می‌کنند کارهای ارزشمندی که بتواند بر زندگی کشاورزان تأثیر مثبت داشته باشد را در شغل خود انجام نداده‌اند. در مورد رابطه متغیرهای جمعیت‌شناختی با فرسودگی شغلی، یافته‌های پژوهش نشان دادند سن و سابقه کار در سازمان با تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و فرسودگی

شغلی رابطه منفی و معنی‌دار داشت. به این معنا که با افزایش سن و سابقه کار در سازمان میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. شاید به این دلیل باشد که با افزایش سن و سابقه کار، کارشناس مهارت‌های خود را برای مقابله با فرسودگی شغلی توسعه داده است. همچنین، حقوق ماهیانه با تحلیل عاطفی در سطح ۵ درصد اطمینان رابطه منفی و معنی‌دار داشت. این نتیجه، تا حدودی با نتیجه قبل مرتبط است. احتمالاً افرادی که حقوق ماهیانه بیشتری دریافت می‌کنند، کارشناسان با سن و سابقه کاری بالاتری هستند. بنابراین، به نظر می‌رسد که افزایش حقوق ماهیانه می‌تواند انگیزه‌ای برای کاهش تحلیل عاطفی و کاهش خستگی روحی و روانی کارشناسان باشد. تعداد دفعات شرکت در دوره‌های آموزشی با مسخ شخصیت در سطح ۵ درصد خطا رابطه منفی و معنی‌دار داشت. با توجه به این نتیجه هر اندازه که کارشناسان در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بیشتر شرکت کنند، مسخ شخصیت کمتری دارند. به عبارت دیگر، این افراد قادر به درک بهتر ارباب رجوع و نیازهای او بوده و نسبت به خواسته‌های آن‌ها بی‌تفاوت نیستند. نتایج حاصل از مقایسه میانگین گروه‌های مختلف در خصوص فرسودگی شغلی، حاکی از آن است که بین میانگین فرسودگی شغلی کارشناسان زن و مرد تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. اما، کارشناسان مجرد نسبت به کارشناسان متأهل، به طور معنی‌داری تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت بیشتری را تجربه کرده‌اند. مقایسه فرسودگی شغلی مدیران و غیرمدیران و همچنین کارشناسان با سطح تحصیلات مختلف حاکی از عدم وجود اختلاف معنی‌دار بین میانگین فرسودگی شغلی آنها بود. این نتیجه مبین آن است که فارغ از مدیر بودن و یا نبودن و سطح تحصیلات، همه کارشناسان فرسودگی شغلی را در سطح یکسانی (متوسط) تجربه کرده‌اند.

با توجه به یافته‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱- با توجه به اینکه تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت کارشناسان در سطح متوسط می‌باشد، پیشنهاد می‌گردد شرایطی فراهم شود که مهارت‌های کارشناسان در زمینه

تجربه کاری در هم آمیخته است. بنابراین، پیشنهاد می‌گردد به کارشناسان جوان بیشتر توجه شود.

۴- بین حقوق ماهیانه و تحلیل عاطفی رابطه منفی و معنی‌دار وجود داشت. پیشنهاد می‌گردد با افزایش حقوق کارشناسان متناسب با وظایف و مسؤولیت‌های آنان، زمینه افزایش انگیزه و علاقمندی آنها به کار فراهم گردد.

۵- با توجه به رابطه منفی و معنی‌دار بین تعداد دفعات شرکت در دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و کاهش مسخ شخصیت، پیشنهاد می‌شود در این گونه دوره‌ها شیوه‌های مناسب برقراری ارتباط با ارباب رجوع و پاسخگویی به نیازهای آنها آموزش داده شود. علاوه بر این، در قالب کارگاه‌های آموزشی درباره عوامل و علائم فرسودگی شغلی و نحوه مقابله با آن آموزش‌های لازم برای کارشناسان ارائه گردد.

۶- با توجه به اینکه در مجموع، فرسودگی شغلی کارشناسان مجرد نسبت به کارشناسان متأهل بیشتر است، می‌توان گفت کارشناسان مجرد به احتمال زیاد جوان‌تر بوده، تحصیلات بالاتر دارند و انتظارات بیشتری از شغل خود دارند. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران و سرپرستان حمایت‌های بیشتری از این افراد از طریق توسعه روابط دوستانه و صمیمی با آنها، انعطاف‌پذیری در پذیرش دیدگاه‌ها و توجه به مشکلات آنها داشته باشند.

کنترل موقعیت‌ها افزایش یابد و آموزش‌هایی در زمینه کاهش و از بین بردن استرس‌های محیط کار و ارتباط صحیح با ارباب رجوع و همکاران به آنها ارائه شود. اگر کارشناس نتواند بر موقعیت‌های مربوط به شغل خود کنترل داشته باشد و نتواند در مدتی که در محل کار خود حضور دارد (که این مدت، کم هم نیست) با سایر همکاران و ارباب رجوع ارتباط مناسب داشته باشد، فشار روانی زیادی را متحمل خواهد شد و با تحلیل منابع هیجانی فرد، زمینه فرسودگی شغلی وی فراهم می‌گردد.

۲- با توجه به اینکه کارشناسان موفقیت خود را در سطح متوسط ارزیابی کرده‌اند، پیشنهاد می‌گردد فرصت‌هایی برای شکل‌گیری و توسعه باورهای خودکارآمدی کارشناسان فراهم گردد. برای مثال، مدیر می‌تواند با دادن مسؤولیت‌های کوچک به کارشناسان در شروع کار و سپس پیش رفتن با گام‌های کوچک به سمت مسؤولیت‌های بیشتر و زیر نظر گرفتن موفقیت آنها و دادن بازخورد به کارشناسان در مورد موفقیت‌شان، احساس خودکارآمدی و موفقیت را در آنها تقویت کند. کاهش انتظارات کشاورزان، مدیران و همکاران از کارشناس نیز می‌تواند، مؤثر باشد.

۳- سن و سابقه کار با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت رابطه منفی و معنی‌دار داشتند. از طرف دیگر، سن با

## منابع

- آذربیزین، م. (۱۳۸۸). بررسی میزان تاثیر ورزش بر کاهش تحلیل رفتگی شغلی مدیران و کارکنان حوزه ستادی وزارت جهاد کشاورزی، پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشکده مدیریت. دانشگاه تهران.
- انیسی، ج.، اسکندری، م.، قربانی، ز.، و عبدالمحمدی، ا. (۱۳۸۹). عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی. علوم رفتاری، جلد ۴، شماره ۳، صص ۲۵۳-۲۴۹.
- امیری، م.، اسدی، م. ر.، و دلیری راغب، ف. (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارایه راهکارهای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، دوره ۳، جلد ۷، صص ۵۶-۳۷.
- توسلی، ب.، پزشکی راد، غ. و چیدری، م. (۱۳۸۶). اثربخشی دوره‌های آموزشی ضمن خدمت بانک کشاورزی در افزایش دانش فنی کارشناسان کشاورزی بانک. علوم ترویج و آموزش کشاورزی، جلد ۳، شماره ۲، صص ۹۷-۱۰۴.
- رحیمی، ش. (۱۳۷۹). فرسودگی مدیران و چگونگی آن. تدبیر، جلد ۱۰۹، صص ۸۶-۸۳.
- زارعی‌چهرمی، ف. (۱۳۸۵). بررسی میزان تحلیل رفتگی شغلی دبیران تربیت بدنی مدارس شهر شیراز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تهران.

- ساعتچی، م. (۱۳۸۷). بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). تهران: نشر ویرایش، ص ۵۱-۳۱.
- سید جوادین، س. ر.، و شهباز مرادی، س. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب. علوم مدیریت ایران، جلد ۱، شماره ۲، صص ۸۷-۶۳.
- عرفانی، ن. (۱۳۷۸). بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان. تعلیم و تربیت، جلد ۶۷، صص ۸۲-۶۱.
- قدیمی‌مقدم، م. م.، و حسینی طباطبایی، ف. (۱۳۸۵). 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، جلد ۹، شماره (۲ و ۱)، صص ۷۳-۵۶.
- Alaracon, G. M. (2007). The relationship between burnout and engagement: A confirmatory factor analysis. M.Sc. thesis, University of California Polytechnic, available in: <http://etd.ohiolink.edu/view.cgi/Alaracon%20Gene%20Michael.pdf?wright1187021596>.
- Croom, D. B. (2003). Teacher burnout in Agricultural education. *Journal of Agricultural Education*, 44(2): 1-13.
- Chenevey, J. L., Ewing, J. C., and Whittington, M. S. (2008). Teacher burnout and job satisfaction among agricultural education teachers. *Journal of Agricultural Education*. 49(3): 12 – 22.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30 (1): 159– 165.
- Gold, Y. (1984). The factorial validity of the Maslach burnout inventory in a sample of California elementary and junior high school classroom teachers. *Educational and Psychological Measurement*, 44: 1009–1016.
- Gonzalez, S., and Bernard, H. (2006). Academic workload typologies and burnout among faculty in seventh-day advents colleges and universities in North America. *Journal of Research on Christian Education*, 15(1): 13-37.
- Hudson Jr. H. R. (1998). Burnout among agricultural education teachers in West Virginia, M.Sc. thesis, University of West Virginia.
- Igodan, O. C. (1984). Factors associated with burnout among extension agents in the Ohio cooperative extension service, Ph. D. dissertation, The Ohio State University. available at: <http://etd.ohiolink.edu/view.cgi/Igodan%20Orobosa.pdf?osu1263907921>.
- Iwanicki, E. F., and Schwab, R. L. (1981). A cross-validation study of the Maslach burnout inventory. *Educational and Psychological Measurement*, 41: 1167– 1174.
- Krejcie, R. V., and Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-610.
- Lai Ping, Y. B. (2007). Job burnout among construction professionals in Hong Kong: A moderator model with coping strategies. Ph. D. dissertation, University of Hong Kong, available at: <http://hub.hku.hk/bitstream/10722/52579/1/FullText.pdf?accept=1>.
- Marmaya, N. H., Zawawi, N., Hitam, M., and Jody, J. M. (2011). Organizational commitment and job burnout among employess in Malaysia. *International conference on business and economics research*, Kuala Lumpur, Malaysia. IACSIT Press, Kuala Lumpur, Malaysia: 187- 185.
- Maslach, C., Jackson, S., and Leiter, M. (1996). The Maslach burnout inventory (3<sup>rd</sup>ed). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (2001). What have We Learned about burnout and health? *Psychology & Health*, 16(5):607- 612.
- Ogunlade, I., Adisa, R. S., Adefalur, L. L., Aderinoye, S. A., and Adebayo, S. A. (2008). Causes and effects of job burnout among agricultural extension agents in Kwara state, Nigeria. *Journal of Extension Systems*, 2(24): 66- 79.
- Oladele, O. I., and Mabe, L. K. (2010). Job burnout and coping strategies among extension officers in North West province, South Africa. *African Journal of Agricultural Research*, 5(17): 2321-2325.
- Pines, A. (1993). Burnout: existential perspectives. In W. B. Schaufeli., C. Maslach., and T. Marek (Eds.), *professional burnout: recent development in theory and research*, Washington, DC: Taylor and Francis: 33-52.
- Rush, R. R. (2004). The influence of selected factors on burnout among faculty in higher education. Ph.D. dissertation, available in: Proquest Dissertations and Thesis database. (UMI No. 3112713).

- Thomas, L. M. (1998). Biographical, work, family, and social support variables related to burnout in county extension agent in Georgia. M.Sc. Thesis, University of Georgia State. Available at: [http://www.fcs.uga.edu/ss/docs/thomas\\_leanna\\_m\\_200308\\_ms.pdf](http://www.fcs.uga.edu/ss/docs/thomas_leanna_m_200308_ms.pdf).
- Yujiang, G. (2011). The job burnout in college teachers and the management strategy management and service science (MASS), International conference. Wuhan, 30 August 2011.



## **Assessment of Job Burnout and its Relationship with Selected Demographic Variables among Jihad-e Keshavarzi Organization Specialists in Kurdistan Province**

**A. Basami \*, M. Chizari., and E. Abbasi <sup>1</sup>**

(Received: Jul, 3. 2013; Accepted: Jul, 26. 2014)

### **Abstract**

Employee job burnout is one of the interesting topics of human resource management researchers and is one of the important factors for predicting and understanding organizational behavior. The purpose of this study was to assess the job burnout situation of Jihad-e Keshavarzi Organization specialists in Kurdistan province. The research method was descriptive and survey. The research sample was 220 specialists of Jihad-e Keshavarzi Organization in Kurdistan province, who were selected using stratified random sampling with proportional to size. Data were collected using the Maslach's burnout questionnaire. Content and face validity of the questionnaire was confirmed by a panel of the experts of agricultural extension and education and specialists of Jihad-e Keshavarzi Organization in Kurdistan province. The Reliability of the questionnaire was confirmed by calculating Cronbach's alpha for different variables between 0.80 to 0.83. Based on the results, the degree of job burnout (emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment) were moderate comparing with the Maslach's scale. Among the demographic variables, there were negative and significant relationships between age and working years with emotional exhaustion and depersonalization. Result of T-test showed that there was no significant difference between job burnout of male and female. However, the single specialists reported higher emotional exhaustion and depersonalization comparing with the married specialists. In addition, there were no significant differences between the managers and specialists, and between specialists with different educational levels. Based on the research findings, some recommendations were presented to reduce the specialist's job burnout.

**Keywords:** Job Burnout, Emotional Exhaustion, Depersonalization, Personal Accomplishment, Demographic Factors, Jihad-e Keshavarzi Organization.

---

1- Respectively, Former Graduate student, Professor and Associate Professor, Department of Agricultural Extension and Education, College of Agriculture, Tarbiat Modares University, Tehran, Iran.

\* -Corresponding Author, E-mail: Mchizari@modares.ac.ir.