

رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی در میان اعضاء هیأت علمی و کارکنان دانشگاهی

Relationship between organizational culture and job burnout among academics and non-academic employees

دریافت مقاله: ۱۳۸۹/۴/۱۴؛ دریافت نسخه نهایی: ۸۹/۶/۱۶؛ پذیرش مقاله: ۱۳۸۹/۸/۱۲

S. Zamini (M.A), A. Pakmaram (Ph.D.),

سهیلا زمینی^۱، دکتر عسگر پاک مرام^۲، سمیرا زمینی^۳، پروین زارعی^۴

S. Zamini (M.A), P. Zareee, (M.A)

Abstract: The purpose of this study was to examine relationship between organizational culture and job burnout among academics and non-academic employees in Tabriz University. Participants consisted of 209 subjects selected through stratified random sampling. All participants completed both the Hofstede Organizational Culture Questionnaire and Maslach Burnout Inventory (MBI). Results indicated that the rational culture is dominant in Tabriz university. The levels of job burnout were found to be different in various types of organizational culture. However, job burnout was not different among various academic ranks. There was significant difference between academics and employees in terms of job burnout. The levels of job burnout were found to be different between females and males. Finally, results showed a negative relationship between organizational culture, and job burnout among employees.

چکیده: پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی و کارکنان دانشگاه تبریز انجام شده است. روش این تحقیق از نوع همبستگی می‌باشد. ۲۰۹ نفر از اعضاء هیأت علمی و کارکنان دانشگاه تبریز در سال تحصیلی ۸۷-۸۶ به صورت تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند. ابزارهای مورد استفاده، پرسشنامه فرهنگ سازمانی هافستد (HOCQ) و سیاهه‌ی فرسودگی شغلی مازلاک و جکسون (MBI) بودند. داده‌های تحقیق پس از جمع‌آوری بر اساس سؤال‌ها و فرضیه تحقیق با استفاده از روش همبستگی پیرسون، آزمون t برای گروه‌های مستقل و آزمون تحلیل واریانس مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج به دست آمده گویای آن است که، فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه تبریز از نوع عقلانی می‌باشد و فرسودگی شغلی در بین سه نوع فرهنگ متفاوت است. به علاوه نتایج تحلیل واریانس نشان داد که بین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها تفاوت معنی‌داری وجود ندارد. همچنین نتایج آزمون t مبین این بود که بین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی و کارکنان تفاوت و بین فرسودگی شغلی زنان و مردان تفاوت معنی‌دار وجود دارد. همینطور بر اساس نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی پیرسون بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس معنی‌دار وجود دارد.

Key words: organizational culture, job burnout, academics

کلید واژه‌ها: فرهنگ سازمانی، فرسودگی شغلی، اعضاء هیأت علمی

۱. کارشناس ارشد روان‌شناسی تربیتی از دانشگاه تبریز

۲. نویسنده مسئول: عضو هیأت علمی و مدرس دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی

۴. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی

مقدمه

امروزه با پیچیده‌تر شدن جوامع و تغییر و تحولات شگرف در علم و فناوری، رسالت سازمان‌ها در رشد و توسعه هر کشوری اهمیت روز افزونی می‌یابد. سازمان‌ها به عنوان رکن اصلی اجتماعات کنونی نقش تعیین کننده‌ای در برآوردن انتظارات جوامع دارند و نیروی انسانی با ارزش‌ترین منبع برای سازمان‌ها به شمار می‌آید. از این رو به منظور افزایش بهره‌وری و کارایی سازمان‌ها توجه به نیازهای کارکنان و جلب رضایت آن‌ها اهمیت ویژه‌ای می‌یابد.

فرهنگ سازمانی به عنوان یک جزء مهم و بنیادی در پیکره یک سازمان محسوب می‌شود و به مثابه واقعیتی اجتماعی است که بر مبنای تعاملات بی‌همتای اعضای سازمان شکل می‌گیرد و تنها یک متغیر ساده نیست بلکه توسعه و گسترش فرایندهای روان‌پویایی اعضای سازمان است (اسمیریچ^۱، ۱۹۸۳). با آنکه فرهنگ سازمانی مجموعه‌ای از باورها و ارزش‌های همگانی و مشترک است که بر اندیشه و رفتار اعضای یک سازمان اثر می‌گذارد، اما باید همواره توجه داشت که میان ارزش‌ها و باورهای اساسی مدیریت بلند پایه و هنجارهایی که رده‌های پایین سازمان با آن‌ها پیوند دارند، تفاوت‌هایی وجود دارد. فرهنگ مدیریت بلند پایه باورهای آنان را برای خواسته‌های آرمانی منعکس می‌سازد، در حالی که فرهنگ رده‌های پایین یا کارکنان کارها را به گونه‌ای که هستند آشکار می‌سازد. زمانی که درباره‌ی ارزش‌ها و باورهای بالای سازمان از سوی کارکنان نیز پیوند و اعتقاد یکسان به وجود می‌آید، می‌توان وجود فرهنگ سازمانی توانمندی را باور داشت (طوسی، ۱۳۷۲).

دانشمندان و محققان براساس تعاریف خود از فرهنگ سازمانی تقسیم‌بندی‌های متعددی انجام داده‌اند که یکی از جامع‌ترین آن‌ها مربوط به «کوئین» و «گارث» می‌باشد (به نقل از هافستد^۲، ۱۹۹۱). آن‌ها فرهنگ سازمانی را به چهار دسته فرهنگ عقلانی^۳، فرهنگ ایدئولوژیک^۴، فرهنگ توافق و مشارکت^۵، و فرهنگ سلسله‌مراتبی^۶ تقسیم نموده‌اند:

فرهنگ عقلانی از طریق تمرکز فعالیت‌های یکپارچه و متمرکز درونی مشخص می‌شود و موجب رقابت یک سازمان با سازمان‌های دیگر می‌شود. ارزش‌های محوری این نوع فرهنگ را

1. Smirich
2. Hofsted
3. Rational Culture
4. Ideological Culture
5. Consensual Culture
6. Hierarchical Culture

کارآیی و سودمندی تشکیل می‌دهند. عواملی که موجب حداکثر عملکرد سازمان می‌شود، هدف‌های صریح و قضاوت‌های فردی و قاطعیت هستند. فرهنگ ایدئولوژیک برخلاف فرهنگ عقلانی بر عدم تمرکز قدرت متمرکز است و متوجه رشد و رقابت بیرونی می‌باشد، اهداف گسترده رهبری موجب تعهد در افراد نسبت به سازمان می‌شود. سازمان در رقابت برای جلب حمایت بیرونی از بینش و بصیرت استفاده می‌کند. فرهنگ مشارکتی بر عدم تمرکز قدرت، تنوع فعالیت‌ها و توجه داخلی به حفظ سیستم می‌باشد. بنابراین روابط اعضاء بسیار دوستانه و مبتنی بر تعاون است و این موجب روحیه بالای گروه و اعتماد بسیار آنان نسبت به هم می‌شود. فرهنگ سلسله مراتبی نیز همانند فرهنگ مشارکتی و برخلاف فرهنگ عقلانی و ایدئولوژیک مبتنی بر توجه داخلی و حفظ سیستم می‌باشد و ویژگی آن تمرکز قدرت و فعالیت‌های یکپارچه است (هافستد، ۱۹۹۱).

نتایج یافته‌ها و تحقیقات به عمل آمده حاکی از آن است که اغلب سازمان‌هایی که دارای فرهنگ مشارکتی می‌باشند دارای بهره‌وری‌های بالا بوده و نیز یک فرهنگ سازمانی از نوع بوروکراتیک صرفاً برای اجرای فرامین و دستورات صادر شده، مناسب تشخیص داده شده است (هارینگتون^۱، ۱۹۹۵).

آنچه از مشاهده‌ی یافته‌ها و تحقیقات برمی‌آید بیانگر تأثیر فرسودگی شغلی در کاهش کارآیی و از دست رفتن نیروی انسانی شناخته شده است. پانیز و آرنسون (به نقل از مازلاک^۲ و همکاران، ۲۰۰۱) فرسودگی شغلی را سندرم خستگی فیزیکی و هیجانی می‌دانند که در نتیجه افزایش گرایشات منفی شغلی و از دست دادن احساس علاقه نسبت به همکاران ایجاد می‌شود. عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر شناخته شده است که عبارتند از عوامل محیطی، فردی و سازمانی. از جمله عوامل سازمانی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شود سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیر قابل انعطاف، عدم امنیت شغلی و فرصت‌های اندک برای ارتقاء نام برده شده است (سازمان بهداشت جهانی، ۱۹۹۸). همچنین محققان سه عامل ابهام نقش^۳، تعارض نقش^۴ و تراکم نقش^۵ را به عنوان عوامل درون سازمانی اصلی در فرسودگی شغلی نام

1. Harrington
2. Mazlach
3. Role ambiguity
4. Role conflict
5. Role cumulative

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

برده‌اند (بیرن^۱، ۱۹۹۳). ابهام نقش زمانی روی می‌دهد که اطلاعات کافی در مورد چگونگی انجام کار یا حرفه وجود نداشته باشد. تعارض نقش زمانی روی می‌دهد که خواست‌های متناقض از شخص مطرح باشد. پژوهش‌ها نشان داده‌اند که تعارض نقش یک عامل اساسی در فرسودگی شغلی معلمان است (بورک و گرین گلاس^۲، ۱۹۹۳). تراکم کاری نیز زمانی بوجود می‌آید که مسئولیت‌هایی فراتر از توان کاری کارمند به او داده شود. تحقیقات گسترده در علم مدیریت، نظام مدیریت مشارکتی را به عنوان کارآمدترین نظام مدیریتی در زمینه توسعه نیروی انسانی و افزایش تعهد و انگیزه‌های کارکنان معرفی می‌نماید (به نقل از خاقانی زاده، ۱۳۸۷). تحقیق بنت^۳ و همکاران (۲۰۰۰) نشان داده است که میان فرهنگ سازمانی کارآفرینی و مشارکتی با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و منفی وجود دارد. به علاوه نتایج پژوهش‌ها نشان می‌دهد که فرهنگ سازمانی می‌تواند تأثیر مثبتی بر شاخص‌های اثربخشی سازمانی چون عملکرد، حس تعهد، اعتماد به نفس و رفتارهای اخلاقی کارکنان و کارگران داشته باشد (دنیسون^۴، ۱۹۸۴؛ پاسنر، کوئیز و اشمیت^۵، ۱۹۸۵؛ پریچارد و کارسیک^۶، ۱۹۷۳).

پژوهش بنجامین و والز (۲۰۰۰؛ به نقل از احقر، ۱۳۸۵) نیز نشان می‌دهد افرادی که در مشاغل انسانی شاغل هستند بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. به علاوه نتایج پژوهش شافلی^۷ (۲۰۰۴) نیز مبین آن است که فرهنگ سازمانی بوروکراتیک باعث بروز واکنش‌های منفی، نارضایتی و فشارهای روحی و روانی می‌شود که در دراز مدت منجر به ایجاد فرسودگی شغلی می‌گردد.

با عنایت به این مسأله که آموزش عالی یکی از ارکان مهم توسعه یافتگی هر کشوری است و این امر با سرمایه‌گذاری مادی و معنوی در آموزش عالی میسر است، بدیهی است که مطالعه‌ی نوع فرهنگ سازمانی دانشگاه‌ها در حیطه‌ی آموزش عالی از جایگاه ویژه‌ای برخوردار است تا بدین وسیله رؤسای دانشگاه‌ها بتوانند با شناسایی کاستی‌ها در جهت اعتلای فرهنگ سازمانی دانشگاه راهکارهایی را بیندیشند و اقدامات لازم را برای بهبود آن انجام دهند. دانشگاه تبریز نیز به عنوان

-
1. Byrne
 2. Burk & Greenglass
 3. Bent
 4. Denison
 5. Posner, Kouses & Schmidt
 6. Prichard & Kanrasick
 7. Scoufeli

یک سیستم اجتماعی از زیر مجموعه‌های وزارت علوم، تحقیقات و فناوری بر اساس رسالت آموزشی و تحقیقاتی خود دارای فرهنگ سازمانی ویژه‌ای است. لذا هدف از پژوهش حاضر این است که به بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان دانشگاه تبریز بپردازد. در واقع فرضیه اصلی پژوهش حاضر این است که بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد.

پرسش‌های پژوهش

۱. نوع فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه تبریز کدام است؟ و اینکه آیا فرسودگی شغلی در بین چهار نوع فرهنگ متفاوت است؟
۲. آیا بین فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها تفاوت معنی داری وجود دارد؟
۳. آیا بین فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی و کارکنان تفاوت معنی داری وجود دارد؟
۴. آیا بین فرسودگی شغلی کارکنان زن و مرد تفاوت معنی داری وجود دارد؟

روش پژوهش

این تحقیق به لحاظ هدف، کاربردی^۱ می‌باشد زیرا می‌توان از نتایج آن به منظور اعتلای فرهنگ سازمانی و یا تغییر آن و یا ارائه راهکارهای لازم استفاده نمود. همچنین از لحاظ روش جزء تحقیقات توصیفی-همبستگی می‌باشد.

جامعه و نمونه آماری

جامعه‌ی مورد بررسی در این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان و اعضای هیأت علمی دانشگاه تبریز در سال تحصیلی ۸۷-۸۶ بود که در رده‌های مختلف شغلی و دانشکده‌های مختلف مشغول به کار بودند. حجم جامعه‌ی آماری مورد نظر ۱۰۲۲ نفر بود که تعداد ۴۳۸ نفر به اعضای هیأت علمی و تعداد ۵۸۴ نفر به کارکنان اختصاص داشت. روش نمونه‌گیری این پژوهش با استفاده از روش تصادفی طبقه‌ای انجام شد. برای انتخاب اعضای هیأت علمی، کلیه‌ی رشته‌های دانشگاه تبریز به چهار گروه علوم انسانی، علوم پایه، فنی و مهندسی و کشاورزی تقسیم‌بندی شد و بر

1. Applied

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

اساس تعداد آن‌ها، حجم نمونه متناسب با جامعه آماری محاسبه شد. برای محاسبه‌ی حجم نمونه در این پژوهش از فرمول کوکران استفاده شد. حجم کل نمونه محاسبه شده ۲۰۹ نفر بود که از این تعداد ۱۰۳ نفر به اعضای هیأت علمی و ۱۰۶ نفر به کارکنان اختصاص داشت.

ابزارهای پژوهش

در این تحقیق از سه نوع پرسشنامه استفاده شده است:

الف- پرسشنامه محقق ساخته

جهت دستیابی به اطلاعات دموگرافیک از قبیل نوع استخدام، نوع کار، سن، جنس، مرتبه علمی و سطح تحصیلات، پرسشنامه‌ای به وسیله محقق تنظیم و در اختیار اعضاء نمونه قرار گرفت تا تکمیل نمایند.

ب- پرسشنامه استاندارد شده فرهنگ سازمانی (HOCQ)^۱

این پرسشنامه توسط هافستد و براساس مدل فرهنگ سازمانی کوئین و گارث^۲ تنظیم یافته است. آن‌ها فرهنگ سازمانی را به چهار دسته‌ی فرهنگ عقلانی، فرهنگ ایدئولوژیک، فرهنگ توافق و مشارکت، و فرهنگ سلسله مراتبی تقسیم نموده‌اند. پرسشنامه شامل ۲۳ سؤال بسته پاسخ است که علاوه بر تعیین نوع فرهنگ سازمانی قادر است عوامل (فاکتورهای) سبک رهبری، معیار ارزشیابی اعضا، شیوه پیروی و قبول، شیوه تصمیم‌گیری، منبع قدرت، مرجع اختیار، معیار عملکرد، هدف سازمان و انگیزش (جمعاً ۹ عامل) را نیز شناسایی نماید. به اعتقاد کوئین و گارث می‌توان فرهنگ هر سازمان را با توجه به این متغیرها در یک گروه فرهنگی مشخص قرار داد. جدول ۱ نشان‌دهنده تقسیم‌بندی یاد شده به همراه مشخصات مربوط به انواع فرهنگ‌های سازمانی است.

-
1. Hofstede Organizational Culture Questionnaire
 2. Quinn & Gareth

جدول ۱. مشخصات فرهنگ‌های سازمانی (اقتباس از هافستد، ۱۹۹۱)

توافق و مشارکت	ایدئولوژیک	عقلانی	سلسله مراتبی	نوع فرهنگی سازمانی عوامل سازمانی
بقای گروه	تحقق اهداف گسترده و رسالت‌های سازمان	تحقق اهداف سازمانی مشخص	اجرای فرامین و دستورات	هدف سازمان
اتفاق و انسجام گروه	حمایت خارج از سازمان	بازدهی و راندمان	کنترل و ثبات	معیار عملکرد
عضویت در گروه	رهبر کاریزما	رئیس	قوانین و مقررات	مرجع اختیار
منابع غیررسمی	ارزش‌ها	شایستگی	دانش فنی	منبع قدرت
مشارکتی	قضایوتی	عقلانی	سلسله مراتبی	نحوه تصمیم‌گیری
حمایتی و دوستانه	فردی و مخاطره‌پذیر	هدایتی و هدفمدار	محافظه کارانه	سبک رهبری
تعهد به گروه	تعهد به ارزش‌ها	براساس قرار با سازمان	سرپرستی و کنترل	شیوه پیروی و قبول
کیفیت روابط	شدت تلاش‌ها	بازدهی ملموس	ملاک‌های رسمی	معیار ارزشیابی اعضا
صمیمیت و همبستگی	رشد	توفیق	امنیت	انگیزش

این پرسشنامه برای هر گویه، از مقیاس پنج درجه‌ای لیکرت استفاده می‌کند (خیلی کم تا خیلی زیاد) که به ترتیب امتیاز یک تا پنج به آن‌ها تعلق می‌گیرد. پس از این که نمره کل پرسشنامه محاسبه شد (بین ۲۳ تا ۱۱۵)، میانگین نمرات نمونه آماری محاسبه می‌شود و سپس طبق جدول ۲ می‌توان به طور کلی فرهنگ سازمانی یک شرکت یا سازمان را تعیین نمود. جوینانی (۱۳۸۶) در پژوهش خود پایایی این پرسشنامه را ۰/۸۶ محاسبه کرد. در پژوهش حاضر که بر روی ۳۰ نفر اجرا شد، پایایی پرسشنامه به روش آلفای کرونباخ ۰/۸۵ به دست آمده است.

جدول ۲. حدود نمرات در انواع فرهنگ‌های سازمانی

توافق و مشارکت	ایدئولوژیک	عقلانی	سلسله مراتبی	نوع فرهنگ
۸۶/۵-۱۱۵	۵۷/۷۵-۸۶/۲۵	۲۹-۵۷/۵	۲۳-۲۸/۷۵	حدود نمرات

ج- سیاهه‌ی فرسودگی شغلی مازلاک و جکسون (MBI)^۱

این مقیاس اولین بار در سال ۱۹۸۱ توسط مازلاک و جکسون^۲ به کار برده شده است. این مقیاس ۲۲ گویه‌ای است که برای اندازه‌گیری فراوانی و شدت فرسودگی شغلی افرادی که در حرفه‌های خدمات انسانی شاغل هستند به کار می‌رود و در ابعاد سه‌گانه تدوین شده است که عبارتند از: تحلیل عاطفی^۳، مسخ شخصیت^۴ و موفقیت فردی^۵. هر گویه بر اساس معیار درجه بندی لیکرت در دو جزء فراوانی و شدت امتیازبندی شده است. مازلاک و جکسون در سال ۱۹۸۶ گزارش کرده‌اند که پاسخ آزمودنی‌ها بر اساس شدت و فراوانی همبستگی بالایی دارند و پیشنهاد می‌کنند بهتر است از شیوه فراوانی استفاده شود. شیوه نمره گذاری آن عبارت است از: هرگز (صفر)، چند بار در سال (۱)، یک بار در ماه (۲)، چند بار در ماه (۳)، یک بار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵) و هر روز (۶). این پرسشنامه اولین بار در ایران توسط فیلیان در سال ۱۳۷۰ به فارسی ترجمه شده است (به نقل از بدری گرگری، ۱۳۷۴).

این پرسشنامه از ویژگی‌های روان‌سنجی مناسبی برخوردار است. همسانی درونی آن برای خرده مقیاس‌های تحلیل عاطفی ۰/۹۰، موفقیت فردی ۰/۷۱، مسخ شخصیت ۰/۷۹ گزارش شده است (مازلاک و جکسون، ۱۹۸۵، به نقل از بدری گرگری، ۱۳۷۴). به علاوه همسانی درونی آن توسط احقر برای خرده مقیاس‌های تحلیل عاطفی ۰/۸۹، موفقیت فردی ۰/۸۴، مسخ شخصیت ۰/۸۶ گزارش شده است (احقر، ۱۳۸۵). نجفی برای سنجش روایی این پرسشنامه همبستگی آن را با پرسشنامه رضایت شغلی اسمیت، کندال و هالین (JDI)، به دست آورده است (نجفی، ۱۳۷۹). در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه در مورد ۳۰ نفر اجرا شد و آلفای کرونباخ ۰/۷۶ برای کل پرسشنامه و برای زیر مقیاس‌های تحلیل عاطفی ۰/۸۴، مسخ شخصیت ۰/۶۳، موفقیت فردی، ۰/۸۶ به دست آمد.

-
1. Maslach Job Burnout
 2. Jackson
 3. Affective exhaustion
 4. Depersonalization
 5. Individual success

یافته ها

برای بررسی پرسش شماره ۱ که عبارت است از: نوع فرهنگ سازمانی غالب دانشگاه تبریز کدام است؟ و این که آیا فرسودگی شغلی در بین چهار نوع فرهنگ متفاوت است؟ ابتدا شاخص-های توصیفی مربوطه را بررسی نمودیم. نتایج این بررسی در جدول ۳ آمده است:

جدول ۳. وضعیت فرهنگ سازمانی دانشگاه و شاخص های پراکندگی و مرکزی فرسودگی شغلی با توجه به نوع فرهنگ سازمانی

فرسودگی شغلی					درصد	تعداد	نوع فرهنگ سازمانی
حد بالا	حد پایین	خطای میانگین	انحراف استاندارد	میانگین			
۸۰	۰/۰۰۱	۱/۵۲	۱۹/۹۵	۳۲/۳۶	۷۸/۵	۱۷۲	عقلانی
۸۵	۰/۰۰۱	۷/۲۳	۳۳/۹۳	۳۹/۵۰	۱۰	۲۲	ایدئولوژیک
۹۴	۰/۰۰۱	۶/۱۹	۲۴/۰۰	۱۷/۴۶	۶/۸	۱۵	توافقی
۹۴	۰/۰۰۱	۱/۵۵	۲۲/۴۴	۳۲/۰۴	۹۵/۴	۲۰۹	کل

همان طور که در جدول ۳ ملاحظه می شود از مجموع ۲۰۹ نفری که پرسشنامه ها را تکمیل نموده اند، ۱۷۲ نفر (۷۸/۵٪) فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه تبریز را عقلانی انتخاب کرده اند. لازم به ذکر است که هیچ کدام از آزمودنی ها فرهنگ سازمانی در دانشگاه تبریز را از نوع سلسله مراتبی ندانسته اند. به منظور تحلیل این پرسش نیز از تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA) بهره جستیم. جدول ۴ نتایج این تحلیل را نشان می دهد:

جدول ۴. تحلیل واریانس یک طرفه نمرات فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی

منابع تغییر	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۴۴۲۸/۳۶۴	۲	۲۲۱۴/۱۸۲	۴/۵۴۴	۰/۰۱۲
درون گروهی	۱۰۰۳۷۱/۱۶	۲۰۶	۴۸۷/۲۳۹		
کل	۱۰۴۷۹۹/۵۲	۲۰۸			

همان طور که جدول ۴ نشان می دهد مقدار $F=۴/۵۴۴$ در سطح $P<۰/۰۵$ معنی داری است. یعنی بین گروه هایی که فرهنگ سازمانی متفاوتی دارند فرسودگی شغلی نیز متفاوت است.

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

برای بررسی پرسش شماره ۲ که عبارت است از: آیا بین فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها تفاوت وجود دارد؟ ابتدا شاخص‌های توصیفی فرسودگی شغلی را در بین اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها بررسی نمودیم. جدول ۵ نتایج این تحلیل را نشان می‌دهد:

جدول ۵. شاخص‌های پراکندگی و مرکزی فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها

رتبه علمی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای میانگین	حد پایین	حد بالا
استاد	۱۱	۱۵/۳۶	۱۱/۲۰	۳/۳۷	۰/۰۰۱	۳۵
دانشیار	۱۹	۲۰/۸۴	۱۶/۲۸	۳/۷۳	۰/۰۰۱	۴۸
استادیار	۵۹	۲۱/۸۳	۱۴/۳۸	۱/۸۷	۰/۰۰۱	۶۰
مربی	۱۴	۳۱/۲۱	۱۸/۹۷	۵/۰۷	۰/۰۰۱	۵۹
کل	۱۰۳	۲۲/۲۳	۱۵/۴۶	۱/۵۲	۰/۰۰۱	۶۰

به منظور تحلیل پرسش شماره ۲ نیز از تحلیل واریانس یک طرفه (ANOVA) استفاده شد. جدول ۶ نتایج این تحلیل را نشان می‌دهد:

جدول ۶. تحلیل واریانس یک طرفه نمرات فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها

منابع تغییرات	مجموع مجذورات	درجه آزادی	میانگین مجذورات	F	سطح معنی داری
بین گروهی	۱۹۹۴/۶۷۴	۳	۵۶۴/۸۹۱	۲/۴۶۳	۰/۰۶۷
درون گروهی	۲۲۷۰۹/۷۳۴	۹۹	۲۲۹/۳۹۱		
کل	۲۴۴۰۴/۴۰۸	۱۰۲			

با ملاحظه جدول ۶ متوجه می‌شویم که مقدار $F=۲/۴۶۳$ در سطح $P>۰/۰۵$ معنی دار نیست. یعنی میزان فرسودگی شغلی در بین اعضای هیأت علمی با توجه به رتبه علمی آن‌ها تفاوت معنی داری ندارد.

به منظور بررسی پرسش شماره ۳ که عبارت است از: آیا بین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی و کارکنان تفاوت وجود دارد، ابتدا شاخص‌های توصیفی مورد بررسی قرار گرفته و سپس از آزمون t گروه‌های مستقل بهره گرفته شد. جدول ۷ نتایج این تحلیل را نشان می‌دهد:

جدول ۷. شاخص‌های توصیفی و آزمون t برای بررسی فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی و کارکنان

فرسودگی شغلی	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	تفاوت انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	t	سطح معنی‌داری
هیأت علمی	۱۰۳	۲۲/۲۳	۱۵/۴۶	۱/۵۲	۲/۸۰	-۱۹/۳۵	۲۰۷	-۶/۸۹	۰/۰۰۰۱
کارکنان	۱۰۶	۴۱/۵۸	۲۴/۰۶	۲/۳۳					

با توجه به جدول ۷ ملاحظه می‌شود که مقدار $t = -۶/۸۹$ است و در سطح $P < ۰/۰۵$ معنی‌دار است. یعنی بین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی و کارکنان تفاوت معنی‌داری وجود دارد و فرسودگی شغلی کارکنان بیشتر از اعضاء هیأت علمی است. به منظور بررسی پرسش شماره ۴ که عبارت است از این که آیا بین فرسودگی شغلی زنان و مردان تفاوت وجود دارد، نیز ابتدا آماره‌های توصیفی بررسی و سپس از آزمون t گروه‌های مستقل بهره گرفته شد. نتایج این تحلیل در جدول ۸ نشان داده شده است:

جدول ۸. شاخص‌های توصیفی و آزمون t برای بررسی فرسودگی شغلی از نظر جنسیت

جنس	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد	خطای استاندارد میانگین	تفاوت انحراف استاندارد	تفاوت میانگین‌ها	درجه آزادی	t	سطح معنی‌داری
مردان	۱۴۳	۲۲/۹۷	۱۶/۷۱	۱/۳۹	۲/۵۲	-۵/۶۴	۲۰۷	-۲/۲۳	۰/۰۲
زنان	۶۶	۲۸/۶۲	۱۷/۵۲	۲/۱۵					

نتایج جدول ۸ نشان می‌دهد که مقدار $t = -۲/۲۳$ در سطح $P < ۰/۰۵$ معنی‌دار است. یعنی فرسودگی شغلی مردان و زنان تفاوت معنی‌داری دارد.

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

برای آزمون فرضیه پژوهش، "بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معنی داری وجود دارد"، از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد. جدول ۹ نتایج این آزمون را نشان می دهد.

جدول ۹. نتایج ضریب همبستگی پیرسون بین نوع فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی

نوع فرهنگ سازمانی کارکنان	فرسودگی شغلی کارکنان	نوع فرهنگ سازمانی کل آزمودنی ها	فرسودگی شغلی کل آزمودنی ها	ضریب همبستگی پیرسون	
۱	-۰/۲۹۴	۱	-۰/۱۰۲	همبستگی پیرسون	فرسودگی شغلی
	۰/۰۰۲		۰/۱۴۳	سطح معنی داری	
۱۰۶	۱۰۶	۲۰۹	۲۰۹	تعداد	
-۰/۲۹۴	۱	-۰/۱۰۲	۱	همبستگی پیرسون	نوع فرهنگ سازمانی
۰/۰۰۲		۰/۱۴۳		سطح معنی داری	
۱۰۶	۱۰۶	۲۰۹	۲۰۹	تعداد	

نتایج مندرج در جدول ۹ نشان می دهد که میزان همبستگی بین دو متغیر فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی در بین اعضاء هیأت علمی و کارکنان برابر است با $r = -0/102$ و این ضریب به دست آمده در سطح $P > 0/05$ معنی دار نیست، اما میزان همبستگی در بین کارکنان برابر است با $r = -0/294$ و این ضریب به دست آمده در سطح $P < 0/05$ معنی دار است. بر این اساس می توان نتیجه گرفت که بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و منفی معنی دار وجود دارد.

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی صورت گرفت. بدین منظور نوع فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه تبریز مورد بررسی قرار گرفت. تحلیل پرسش شماره ۱ و ملاحظه جداول ۳ و ۴ نشان می دهد که فرهنگ سازمانی غالب در دانشگاه تبریز از نوع عقلانی می باشد و نیز داده های جمع آوری شده از ۲۰۹ نفر کل آزمودنی ها حاکی از آن است که گروه هایی که فرهنگ سازمانی آن ها عقلانی است فرسودگی شغلی آن ها با فرسودگی شغلی گروه هایی که فرهنگ سازمانی آن ها ایدئولوژیک است، در سطح $P < 0/05$ تفاوت معنی داری دارد،

و این یافته بدین معنی است که فرهنگ سازمانی مشارکتی و توافقی کمترین میزان فرسودگی شغلی را در مقایسه با سایر انواع فرهنگ سازمانی نشان می‌دهد.

نتیجه این یافته با پژوهش احقر (۱۳۸۵) که به بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران پرداخته است همسویی دارد. وی به این نتیجه رسیده است که قدرت پیش‌بینی فرهنگ سازمانی کارآفرینی در فرسودگی شغلی بیش از فرهنگ سازمانی مشارکتی و فرهنگ سازمانی مشارکتی بیش از فرهنگ سازمانی مأموریتی و بوروکراتیک است. به علاوه در تحقیق جویانی (۱۳۸۶) فرهنگ سازمانی توافقی و مشارکتی با بالاترین سطح رضایتمندی، بیشترین تفاوت را با فرهنگ سلسله مراتبی با کمترین رضایتمندی دارد. مدیریت سازمانی از نوع مشارکتی موجب می‌شود که تصمیم‌گیری با مشارکت اعضاء جامعه دانشگاهی و هیأت علمی صورت گیرد و بدین سان آن‌ها از استقلال و آزادی بیشتری برخوردار خواهند شد و به دنبال آن حس مسئولیت‌پذیری و تعهد در میان آن‌ها افزایش می‌یابد و دانشگاه می‌تواند به سوی اثربخشی بیشتر گام بردارد و به این ترتیب اثربخشی اعضاء هیأت علمی در آموزش و پژوهش و خدمات اجتماعی افزایش می‌یابد و متعاقب این امر جو کاری بهتر، فرصت بیشتر برای پیشرفت در رشته تخصصی و استفاده بهینه از تخصص افراد فراهم می‌شود و موجب ارتقای دانشگاه خواهد شد. وقتی که دانشگاه ارتقاء یابد، رضایت شغلی اعضاء هیأت علمی نیز افزایش خواهد یافت (آراسته، ۱۳۸۲)، و متعاقب این امر میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد چرا که نتایج حاصل از تحقیقات در این حوزه بیانگر وجود رابطه معکوس بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی است.

همچنین نتایج تحقیقات پیشین حاکی از آن است که بین وضعیت موجود و مطلوب فرهنگ سازمانی در مراکز مورد بررسی، تفاوت وجود دارد، نکته مهم آن است که وضع موجود وجه غالب فرهنگ سازمانی مراکز آموزش عالی کشور است و به نظر می‌رسد که این مراکز، به حرکت از وضعیت کنونی به وضعیت مطلوب نیاز مبرم دارند چرا که فرهنگ سازمانی کارآفرینی و مشارکتی بیشترین میزان بهره‌وری را نشان می‌دهد. در این راستا نتایج تحقیقات (زارعی متین، ۱۳۷۴؛ ترابی کیا، ۱۳۸۷؛ دارابی، ۱۳۸۰؛ آراسته، ۱۳۸۲؛ سرداری، ۱۳۸۲؛ سنجرى، ۱۳۸۲) با نتیجه پژوهش حاضر همسویی دارد.

در نتیجه‌گیری از پرسش شماره ۲ و ملاحظه جداول ۵ و ۶ نشان می‌دهد که استادان کمترین میانگین و مربیان بیشترین میانگین فرسودگی شغلی را دارند. اما نتایج آزمون تحلیل واریانس عدم وجود تفاوت معنی‌دار را نشان می‌دهد. یعنی درست است که فرسودگی

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

شغلی اعضاء هیأت علمی با درجه استادی کمتر از سایر اعضاء با درجه علمی پایین تر است، اما این تفاوت معنی دار نیست.

بررسی و تحلیل پرسش شماره ۳ نیز بیانگر این است که بین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی با کارکنان تفاوت معنی دار وجود دارد. ملاحظه جدول ۷ بیانگر این است که میانگین فرسودگی شغلی اعضاء هیأت علمی ۲۲/۲۳ و میانگین فرسودگی شغلی کارکنان ۴۱/۵۸ است. در تبیین این یافته نیز می توان چنین توجیه کرد که فرسودگی شغلی نوعی واکنش به فشار است، بنابراین تجارب مربوط به حجم کار و فشار زمانی، به طور معنی داری با فرسودگی شغلی مرتبط هستند. همچنین فقدان حمایت اجتماعی از سوی سرپرست و نیز میزان آزادی عمل در محیط شغلی با فرسودگی شغلی مرتبط دانسته شده اند. بهمنی نیز در پژوهش خود به این نتیجه رسید که بین حمایت های اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و هر قدر بر میزان حمایت های سازمان، سرپرستان و همکاران افزوده می شود از میزان فرسودگی شغلی کاسته می شود (به نقل از گلی زاده، ۱۳۸۴). مازلاک و همکاران (۲۰۰۱) از میان عوامل سازمانی فقدان پاداش های متناسب با کار و حقوق و مزایای نامناسب با فعالیت و از همه مهمتر عدم دریافت پاداش های معنوی و اجتماعی و رابطه نزدیک آن با احساس ناکارآمدی و عدم موفقیت فردی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می داند. احتمالاً وجود چنین تفاوتی بین اعضاء هیأت علمی و کارکنان دانشگاه موجب فرسودگی شغلی بیشتر در میان کارکنان شده است. نتیجه این یافته با پژوهش بحرالعلوم (۱۳۷۸) مبنی بر اینکه بین مدرک تحصیلی و رضایت شغلی همبستگی وجود دارد، همسویی دارد. یعنی با بالا رفتن درجه تحصیلی فرد، میزان رضایت شغلی نیز افزوده می شود و از میزان فرسودگی شغلی کاسته می گردد.

یافته های پرسش شماره ۴ حاکی از آن است که بین فرسودگی شغلی زنان و مردان از نظر آماری تفاوت معنی داری وجود ندارد. نتیجه این یافته با نتایج پژوهش بحری بیتابج و همکاران (۱۳۸۳) همسویی دارد. آن ها نیز در تحقیق خود بین جنسیت و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار پیدا نکردند. در مورد تأثیر جنسیت بر فرسودگی شغلی نتایج تحقیقات، گزارش های متناقضی ارائه می دهند، برخی نتایج بیانگر این است که فرسودگی شغلی زنان بیشتر از مردان است (انجمن روان شناسان آمریکا، ۲۰۰۲)، در حالی که برخی دیگر فرسودگی شغلی مردان را بیشتر از زنان گزارش کرده اند (کلیفدر^۱ و همکاران، ۲۰۰۱). مردان و زنان به صورت های مختلف تحت

1. Klifedder

تأثیر اثرات فشارزای کار قرار می‌گیرند. مردان علائم روانی و هیجانی فرسودگی را ظاهر می‌کنند، در حالی که در زنان علائم جسمانی برجستگی خاصی دارند، به طوری که عامل میانجی مؤثر بر میزان ادراک استرس و فرسودگی شغلی عامل حمایت اجتماعی است. زنان و مردان به حمایت‌های اجتماعی مختلف نیاز دارند، مثلاً زنان به حمایت‌های موجود در درون منزل و خانواده بیشتر پاسخ می‌دهند، در حالی که مردان حمایت‌های موجود در درون نظام کاری و سازمان را بیشتر می‌پسندند. بنابراین بود و نبود هر کدام از این منابع می‌تواند در ادراک استرس و فرسودگی شغلی مؤثر باشد (نقل از گلی زاده، ۱۳۸۴).

طبق تحلیل آماری فرضیه پژوهش، بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی کلیه اعضا هیأت علمی و کارکنان همبستگی معنی‌داری وجود ندارد در حالی که بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس معنی‌دار دیده می‌شود. این یافته با نتایج پژوهش شافلی (۲۰۰۴)؛ بنت و همکاران (۲۰۰۰) و احقر (۱۳۸۵) هماهنگی دارد. آن‌ها نشان دادند که فرهنگ سازمانی کارآفرینی و مشارکتی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معکوس دارد. براساس یافته این تحقیق نیز چنین بر می‌آید که فرهنگ سازمانی مشارکتی کمترین میزان فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد و انواع فرهنگ‌های سازمانی از نظر فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری دارند. اگر چه ضریب همبستگی پیرسون وجود رابطه معنی‌دار را در بین کلیه اعضا هیأت علمی و کارکنان نشان نمی‌دهد، اما این رابطه در بین کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد تأیید می‌شود. از این یافته چنین استنباط می‌شود که احتمالاً فرسودگی شغلی زیاد در کارکنان موجب چنین نتیجه‌ای شده است. براساس جدول ۷ ملاحظه می‌شود که فرسودگی شغلی کارکنان در مقایسه با اعضا هیأت علمی تفاوت معنی‌دار قابل ملاحظه‌ای را نشان می‌دهد ($P < 0/01$)، و این مسأله می‌تواند عدم رابطه معنی‌دار بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی در بین کلیه اعضا هیأت علمی و کارکنان را توجیه نماید.

پیشنهادات

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر پیشنهاد می‌شود که متولیان آموزش عالی و رؤسای دانشگاه‌ها با نگاه مدلی به این پدیده از نتایج یافته‌ها در دانشگاه تبریز به عنوان یک الگو در سایر مراکز آموزش عالی نیز استفاده کرده و سعی در شناسایی نوع فرهنگ سازمانی خود داشته باشند و در طراحی اهداف و ارزش‌های سازمانی به اهداف و ارزش‌های اعضا هیأت علمی و کارکنان خود نیز توجه کنند و در تغییر سطح فرهنگ سازمانی خود به سمت فرهنگ مشارکتی تلاش نمایند چرا که فرهنگ سازمانی مشارکتی بیشترین میزان رضایت شغلی و کمترین میزان

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد. همچنین با توجه به اینکه میزان فرسودگی شغلی کارکنان به صورت معنی‌داری از فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی بیشتر بود به مدیران ارشد دانشگاه توصیه می‌شود به منزلت اجتماعی کارکنان خود توجه بیشتری بنمایند. توزیع امکانات مادی و معنوی و فراهم آوردن فرصت‌های پیشرفت شغلی و نظایر آن بر اساس عدالت و شایستگی موجبات رشد حرفه‌ای کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها را فراهم می‌کند. به علاوه، انتخاب و انتصاب مدیران در مراکز علمی-پژوهشی بر اساس شایستگی و اتصال آن به یک نظام ارزیابی عملکرد مطلوب و اجتناب مدیران از اقدامات یک جانبه می‌تواند نقش مهمی در تقویت فرهنگ سازمانی و تبدیل آن به یک فرهنگ قوی و مثبت ایفا نماید (سرداری، ۱۳۸۲).

منابع

- آراسته، حمید (۱۳۸۲). رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانش آموخته خارج از کشور در ایران. *فصلنامه پژوهش و برنامه ریزی در آموزش عالی*، شماره ۲۷ و ۲۸، صص ۹۷-۱۲۵.
- احقر، قدسی (۱۳۸۵). بررسی نقش فرهنگ سازمانی مدارس در فرسودگی شغلی دبیران دوره راهنمایی شهر تهران. *فصلنامه تعلیم و تربیت*، شماره ۸۶، صص ۱۲۳-۹۳.
- بحرالعلوم، حسن (۱۳۷۸). ارتباط بین فرهنگ سازمانی و سبک مدیریت با رضایت شغلی کارشناسان سازمان تربیت بدنی شاغل در تهران. رساله دکتری چاپ نشده، دانشگاه تربیت معلم.
- بحری بیناباج، نرجس؛ مقیمیان، مریم؛ عطار باشی، مریم؛ قرچه، معصومه (۱۳۸۳). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و سلامت روانی در حرفه پرستاری و مامایی. *مجله دانشکده علم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی گناباد*، صص ۹۹-۱۰۴.
- بدری گزگری، رحیم (۱۳۷۴). سندرم روان شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم‌های مقابله‌ای. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- ترابی کیا، هاید (۱۳۷۷). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی اعضای هیأت علمی دانشگاه تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
- جویانی، مهناز (۱۳۸۶). رابطه فرهنگ سازمانی و رضایت شغلی کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد اردبیل. پایان نامه کارشناسی ارشد.
- خاقانی زاده، مرتضی؛ وفادار، زهره؛ سالاری، مهدی؛ عبادی، عباس (۱۳۷۸). بررسی تأثیر نظام پیشنهادها بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان. *مجله روان شناسی*، ۴۶، سال دوازدهم، شماره ۲، صص ۲۲۶-۲۱۳.
- دارابی، ناصر (۱۳۸۰). بررسی و تبیین فرهنگ سازمانی دانشگاه تربیت مدرس. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه تربیت مدرس.
- زارعی متین، حسن، (۱۳۷۴). تبیین الگوی فرهنگ سازمانی براساس ارزش های اسلامی در محیط کار و نقش آن بر رضایت شغلی. رساله دکتری چاپ نشده، دانشگاه تربیت مدرس.

- سرداری، احمد (۱۳۸۲). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی در مراکز علمی-پژوهشی و استنباط وزارت علوم، تحقیقات و فناوری. *کمال مدیریت*، سال دوم، شماره ۲ و ۳.
- سنجری، احمد رضا و بهرنگی، محمد رضا. (۱۳۸۲). *شناخت بهره وری تحقیقات و فرهنگ سازمانی حاکم بر آن*. مطالعه موردی: یکی از دانشگاه‌های مستقر در تهران، بانک اطلاعات علمی ایران.
- صادقی علویجه، مسعود (۱۳۷۵). بررسی تأثیر فرهنگ سازمانی بر رضایت شغلی کارمندان سپاه پاسداران تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد دانشگاه امام صادق (ع).
- قرباغی، حسین (۱۳۸۲). بررسی رابطه بین صفات (عوامل) شخصیتی و رضایت شغلی کارکنان کارخانه تراکتورسازی ایران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد روان‌شناسی عمومی، دانشگاه تبریز.
- طوسی، محمدعلی (۱۳۷۲). *فرهنگ سازمانی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- گلی زاده، ناهید. (۱۳۸۴). بررسی رابطه فرسودگی شغلی متصدیان امور بانکی بانک ملی آذربایجان شرقی با کارکردهای خانوادگی آن‌ها در سال ۱۳۸۳. پایان‌نامه کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی. دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی.
- نجفی، مصطفی؛ صولتی دهکردی، سید کمال؛ فروزبخش، فرهاد (۱۳۷۹). رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان در بین کارکنان مرکز تحقیقات و تولید سوخت هسته‌ای اصفهان. *مجله دانشگاه علوم پزشکی شهرکرد*، دوره دوم، شماره ۲، صص ۴۱-۳۴.
- مقیم، حسین (۱۳۷۷). *سازمان مدیریت: رویکرد پژوهشی*. تهران: نشر ترمه.
- هومن، حیدرعلی (۱۳۸۱). *تهیه و استاندارد ساختن مقیاس سنجش رضایت شغلی*. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.

- American Psychological Association. (2002). *Gender, work stress, and health*. Washington, DC.
- Bent, M. & et al. (2000). *Effect of cognitive-behavioral treatments to PTSD anger*. In social issue: Pottraumatic stress, 17, pp. 113-131.
- Clark, A. E. (1997). Job satisfaction and gender: Why are woman so happy at work. *Labor Economics*, 4, pp. 312-347.
- Dension, D. R. (1984). Bringing corporate culture to the bottom line. *Organizational Dynamics*, 13 (2), 5-12.
- Harrington, D. & et al. (1995). *Factors related to the recruitment retention of professionals from spesializer disciplines*. Washington DC: Des.
- Hofsted, Greet (1991). *Culture and organization*. New York: McGraw Hill.
- Klifedder, C. J.; Power, K. J. & Wells, T. J. (2001). Burnout in Psychiatric Nursing. *Journal of Advanced Nursing*, 34, pp. 383-396.
- Maslach, C.; Wilmar, B. & Leiter, M. D. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Posner, B.; Kouzes, J. & Schmidt, W. (1985). Shared values make a difference:

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی...

An empirical test of corporate culture. *Human Resource Management*, 24, 293-309.

Price, J. L. (2001). Reflections on determinants of voluntary turnery. *International Journal of Manpower*, 22, 600-624.

Pritchard, R. D. & Karasick, B. W. (1973). The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance*, 9, 126-146.

Schaufeli, W. B. (2004). The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychotherapy: Theory, Research and Practice*. 14 (7).

Smircich, Linda (1983). Concepts of culture and organizational analysis. *Administrative Science Quarterly*, 35, pp. 1036-1056.

WHO. (1998). *Guidelines for the primary prevention of mental neurological and psychological disorders: Staff burnout*. Geneva: Division of Mental Health, pp. 91-108.