

## تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

فاطمه خلیلی<sup>۱</sup>

دکتر خدابخش داشگرزاده<sup>۲</sup>

### چکیده

تنیدگی همان فشار روانی است که بر اثر عدم شناخت و ادارک درست از خود و محیط اطراف در یک فرد به وجود می‌آید. این تحقیق در صدد یافتن میزان تنیدگی شغلی و رابطه آن با فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران (شهر تهران) است که برمدل تنیدگی شغلی اسپوو و فرسودگی شغلی مسلسل تکیه دارد.

تلاش این پژوهش، با استفاده از روش توصیفی پیمایشی با زمینه کاربردی بر بررسی رابطه و نوع رابطه بین تک تک مؤلفه‌های متغیر تنیدگی شغلی با متغیر فرسودگی شغلی، خود متغیر تنیدگی شغلی با متغیر فرسودگی شغلی، از طریق آزمون همبستگی پیرسن و اولویت بندی مؤلفه‌های هر دو آن‌ها از طریق آزمون فریدمن بوده و به همین منظور به عنوان ابزار انجام تحقیق از پرسشنامه‌ای استفاده شد که روایی آن توسط کارشناسان و پایایی آن با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ مورد سنجش قرار گرفته است.

بر این اساس، یافته‌های به دست آمده از نمونه ۱۴۰ نفری که از میان متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده بودند، نشان داد که بین مؤلفه‌های تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد و ضرایب چهار

---

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

۲. عضو هیأت علمی گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

مؤلفه ( محدودده نقش، دوگانگی نقش، بی کفایتی نقش و محیط فیزیکی ) در مدل رگرسیونی صفر نیست و در ایجاد تنیدگی شغلی نقش دارند.

واژه‌های کلیدی: ۱- تنیدگی شغلی ۲- فرسودگی شغلی ۳- متصدیان امور اداری

## مقدمه

یکی از مشکلات رایج که ما را در همهٔ سنین مورد حمله قرار می‌دهد، تنیدگی است. تنیدگی به میزان کم می‌تواند نیروی انگیزشی در جهت بهبود اعمال ما باشد؛ اما میزان زیاد آن می‌تواند عواقب معکوسی را از خود به جا بگذارد.

کارمندان بانک، با تنیدگی‌های مختلفی مواجهند و یکی از نتایج آن بروز فرسودگی شغلی در کارکنان است.

فرسودگی عوارض زیادی را در سازمان، خانواده و زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. مقولهٔ تنیدگی و راهبردهای مقابله با آن، از نخستین موضوع‌هایی است که در ۳۰ سال اخیر به طور تجربی مورد کاوش قرار گرفته است و همین امر موجب شده است که تحقیقات متعدد و متنوعی در زمینهٔ چگونگی مقابله با آن صورت گیرد. گفته می‌شود که زیربنای درصد قابل توجهی از بیماری‌های جسمی و پریشانی‌های روانی، تحمل فشار روانی و ناتوانی فرد در مقابله با آن است. در جهان امروز توانمندی و بهره‌وری هر سازمانی در گرو استفادهٔ مطلوب از امکانات، منابع و نیروی انسانی است. در این راستا هر چه نیروی کار شایسته‌تر و کارآمدتر باشد، پیشرفت و توفیق سازمان در عرصه‌های گوناگون بیشتر خواهد بود. بدون شک در یک سازمان، کارآمد بودن در صورتی امکان‌پذیر است که بتوان کار یا فعالیت مشخصی را با کیفیت برتر، سرعت بیشتر و کوشش کمتر انجام داد؛ از این رو سرعت و مهارت از عوامل تشکیل دهنده کارآمدی به شمار می‌آیند. در این مورد کارشناسان و پژوهشگران بر این باورند که کارآمدی هر فرد با عوامل گوناگونی مانند استعداد، هوش، انگیزه، کیفیت ماشین و ابزار کار مورد استفاده، آموزش و تخصص مورد نیاز، شرایط محیط کار، ملاحظات خستگی زدایی و... بستگی دارد. پدیده مهمی که در صورت وقوع به طور جدی عوامل یاد شده را تحت تأثیر قرار داده و موجب افت آن‌ها خواهد شد، نشانگان

### تندیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری ۸۳

(سندروم) فرسودگی شغلی است. اهمیت شناخت فرسودگی شغلی و شیوه‌های مقابله با آن بدین منظور است که با راهکارهای مناسب می‌توان از فرسودگی و خستگی بیشتر پیشگیری کرد و این پدیده را در صورت بروز، درمان نمود. ماهیت بسیاری از مشاغل چنان است که فشار روانی را با خود به همراه دارند، ولی واکنش افراد در مقابله با فشارهای روانی متفاوت است؛ لذا بعضی از افراد که توانایی مقابله با محرک‌های تنش‌زا را ندارند و به طور دائم در معرض محرک‌های تنش‌زا هستند، گرفتار فرسودگی شغل می‌شوند. مشکل آنان در زمینه‌های مختلف شناختی، هیجانی، رفتاری است. پریشانی در محیط کار به دلایل نور کم، تغذیه نامناسب، ساعات طولانی کار و غیره، زمینه مناسبی برای ابتلا به بیماری‌های روانی فراهم می‌کند.

متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات نیز از این امر مستثنا نیستند و این موضوع در میان آنان نیز مشهود است. امید است که نتایج این تحقیق برای تمامی متصدیان امور اداری بخصوص متصدیان امور اداری بانک صادرات ایران مفید باشد و در پیشگیری و درمان مشکلات ناشی از تندیدگی شغلی مؤثر واقع شود.

### طرح تحقیق

**بیان مسئله:** تحقیقات نشان می‌دهد که بنای قدرت و پیشرفت ملل براساس جرأت و روحیه پیشتازی آنان است و تن آسایی و گریز از مسئولیت‌ها موجب سقوط آنها می‌شود. در همین راستا یکی از مباحث مطرح در مدیریت منابع انسانی و در راستای حفظ نیروی انسانی بحث تندیدگی شغلی و فرسودگی شغلی ناشی از آن است. در حیطه شغلی پدیده تندیدگی و فشار روانی بخش اجتناب‌ناپذیر زندگی حرفه‌یی را تشکیل می‌دهد.

فشار شغلی و تندیدگی دو واژه‌ای هستند که معمولاً به جای یکدیگر استفاده می‌شوند اما یک معنی ندارند. فشار شغلی برای پیشرفت در زندگی لازم است اما وقتی از حد لازم فراتر می‌رود به تندیدگی روحی منجر می‌شود. هر شغلی با تندیدگی همراه است، اما برخی از مشاغل با تندیدگی زیادی همراه‌اند که خود معلول ماهیت کار یا وظایف و مسئولیت‌های مربوط به آن است.

کارمندان بانک‌ها با تنیدگی‌های گوناگون مواجهند به طوری که یکی از نتایج این تنیدگی‌ها بروز فرسودگی شغلی در بین آن‌ها است. با توجه به تجربه و سابقه خدمت خود در بخش بین‌الملل بانک صادرات ایران متوجه شدم که مسئله تنیدگی شغلی در این سازمان وجود دارد و باعث فرسودگی شغلی می‌شود، از این رو با توجه به اهمیت منابع انسانی و وجود دو مسئله تنیدگی و فرسودگی شغلی و عوارض آن در سازمان درصد بررسی رابطه بین تنیدگی و فرسودگی شغلی برآمدیم.

**اهمیت:** وقتی فرد با عوامل تنش‌زا از منابع مختلف مواجه می‌شود، سعی می‌کند که با آن سازش نماید. پاسخ افراد به عوامل تنش‌زا متفاوت است و به نوع تنیدگی، درک فرد از عامل تنش‌زا و توانایی‌های وی در سازگاری با آن بستگی دارد. از طرفی محدودیت‌ها و توانایی‌های فرد برای مقابله و سازش با تنیدگی به شرایط ژنتیکی، خصوصیات فردی، سطح سلامت جسمی و روانی و تجربیات گذشته وی در سازگاری با موقعیت‌های تنش‌زا و حمایت‌های خانوادگی سیستم اجتماعی بستگی دارد که فرد تحت آن به زندگی ادامه می‌دهد (Luckman-Sornsen, 1987, 96).

موبیلی<sup>۱</sup> و دیگران (۱۹۹۲) فرسودگی شغلی را بازوال شخصیت در ارتباط دانسته و اظهار می‌دارند که افراد مبتلا به فرسودگی شغلی ممکن است از نظر روانی بی‌تفاوت شده و فعالیت‌های خود را محدود نمایند و در صورت ادامه مراحل تزلزل شخصیت، شخص به جای اینکه وظایف خود را با رغبت انجام دهد با اجبار به انجام آن‌ها می‌پردازد. ضمناً فرسودگی شغلی می‌تواند به تأخیر مکرر، غیبت از کار افراد و اصطکاک آن‌ها با دیگران منجر شود.

تجربه کاری محقق حاکی از آن است که افراد در محیط کاری به وفور با چنین مسئله‌ای مواجهند و بسیاری از نارضایتی‌ها، کم‌کاری‌های شغلی همکاران بیانگر وجود چنین مشکلی در متصدیان امور اداری بخش بین‌الملل بانک صادرات است. و از آنجا که سرمایه انسانی هر سازمانی ضامن افزایش بهره‌وری و خوش‌نامی آن سازمان است و سرمایه انسانی هنگامی می‌تواند بهره‌ور باشد که از سلامت جسم و روان برخوردار باشد، لذا لازم است که میزان

---

1. Mobily & etal

۸۵ < تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی متصدیان را مورد سنجش قرار دهیم تا نتایج حاصل از آن راهنمای مسئولان سیاست گذار و مدیران در اتخاذ تصمیماتشان واقع شود.

**اهداف پژوهش:** این پژوهش بر آن است تا به بررسی میزان تنیدگی شغلی متصدیان امور اداری در ابعاد (بار کاری نقش، بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسئولیت، محیط فیزیکی)، بررسی نوع و چگونگی فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری و رابطه تنیدگی شغلی با فرسودگی شغلی در میان آنان و ارائه پیشنهادهایی برای کاهش فرسودگی شغلی با استفاده از یافته‌های پژوهش درباره تنیدگی شغلی در بخش بین الملل بانک صادرات ایران پردازد.

پیشینه تحقیق: با توجه به اینکه بیش از ۳۰ سال است که در این زمینه به انجام تحقیقات آکادمیک چه در داخل و چه در خارج کشور با عناوین مختلف پرداخته می‌شود، در این قسمت به شرح خلاصه ای از تحقیقاتی خواهیم پرداخت که تقریباً باهمین روش و مدل انجام شده‌اند.

در تحقیقی که با عنوان میزان فرسودگی شغلی و رابطه آن با منتخبی از متغیرهای جمعیت شناختی اعضای هیأت علمی در سال ۱۳۸۸ توسط محبوبه عارفی، محمد قهرمانی و مرتضی طاهری برای دریافت درجه کارشناسی ارشد در دانشگاه شهید بهشتی صورت گرفت، هدف از این تحقیق تعیین میزان فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی در ابعاد مختلف: تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و عدم موفقیت در عملکرد بود. روش تحقیق توصیفی از نوع علمی - مقایسه‌یی و نمونه شامل ۱۵۶ نفر (۱۱۶ نفر مرد و ۴۰ نفر زن) از اعضای هیأت علمی دانشگاه شهید بهشتی بودند و به روش طبقه‌یی متناسب انتخاب شدند. داده‌ها با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و معلمان ۱۹۹۸ و جکسون دلاتر ۱۹۹۶ و پرسشنامه جمعیت شناختی گردآوری و برای تحلیل داده‌ها از آزمون t برای گروه‌های مستقل و تحلیل واریانس یک راهه استفاده شد. سرانجام نتایج تحلیل نشان داد که میزان فرسودگی شغلی اعضای هیأت علمی در بعد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت پایین تر از نمره‌های هنجار است و علاوه بر این بیش از نیمی از آن‌ها نسبت به شغل و عملکرد خود احساس عدم موفقیت فردی داشتند.

در طرح تحقیقی که تحت عنوان بررسی استرس شغلی زنان شاغل شهر و در دانشگاه علوم پزشکی اردبیل، واحد تحقیقات و فن‌آوری دانشگاه توسط بهنام مولایی، محمد علی محمدی و عقیل فلاح نیکزاد در سال ۱۳۸۸ انجام شد. هدف از تحقیق بررسی استرس شغلی زنان نه تنها به دلیل خسارت اقتصادی آن بلکه به خاطر سایر اثرات زیانبار آن در سازمان، خانواده و در مقیاس بزرگتر در جامعه بوده است. در این تحقیق یک مطالعه توصیفی مقطعی، ۱۲۵۰ زن شاغل در ادارات مختلف انتخاب شدند و ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه استرس شغلی اسپو بود و برای تحلیل داده‌ها از آزمون کای اسکور استفاده شد و یافته‌های حاصل از تحلیل آماری نشان داد که ۶۲٫۸ درصد زنان شاغل استرس متوسط و ۳۶٫۵ درصد از آن‌ها استرس شدید داشتند و بین میزان استرس افراد با تعداد فرزندان، سطح تحصیلات، محل سکونت، نوع استخدام، شیفت کاری، نوع استخدام، و سابقه بیماری‌های جسمی و روانی ارتباط معنادار آماری در سطح ( $p > 0.05$ ) وجود داشت. بر این اساس برای ارتقای سلامت جسمانی و روانی جامعه مورد بررسی اقداماتی نظیر، اشتغال نیمه وقت، ارتقای بهداشت محیط کار، بکارگیری افراد متناسب با تخصص و مهارت و حمایت روانی و اجتماعی از آنان در محیط کار ضرورت دارد.

تحقیقی با عنوان بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی معلمان مدارس شهر کاشان در سال ۱۳۸۶ توسط حمید رضا صابری و علی رضا مروجی صورت گرفت. در این تحقیق فرسودگی شغلی از عوارض استرس شغلی محسوب شده و فرسودگی شغلی شامل یک سری از خصوصیات ذهنی و عملکردی و شخصی است که در آن فرد برخی علائم روحی و روانی را نشان می‌دهد. فرسودگی شغلی باعث کاهش بهره‌وری، افسردگی و بیماری می‌شود. نمونه آماری تحقیق را ۳۸۵ نفر از معلمان شهر کاشان تشکیل می‌دادند که پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش در میان آن‌ها توزیع شد. با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل داده‌ها نکته قابل توجه این است که اگر چه اکثر افراد فرسودگی خفیف داشته‌اند ولی فرسودگی متوسط تا شدید نیز در حوزه خستگی عاطفی (۲۸٫۱ درصد) و در حوزه مسخ شخصیت (۱۵٫۴ درصد) مشاهده شد، همچنین با افزایش سن معلمان ( $p = 0.002$ ) و سابقه کاری ( $p = 0.001$ ) فرسودگی در میان آنان کاهش می‌یافت. افزایش مدرک تحصیلی

۸۷ < تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

( $p=0.005$ )، اختلالات روانپزشکی ( $p=0.02$ )، نوع مسکن ( $p=0.003$ )، عدم رضایت از زندگی زناشویی ( $p=0.001$ ) و جنس مرد ( $p<0.01$ ) به طور معنی دار موجب افزایش فرسودگی در میان کارکنان می‌شد.

در ژانویه سال ۲۰۰۷ مؤسسه پزشکی نوال اولین فاز مطالعه ۵ ساله طولی خود را در باره استرس کارکنان نیروی دریایی رویال توسط کیت و همکاران آغاز کرد که شامل کارگران زیر دریایی می‌شد. نتایج به دست آمده از تحقیق تا سال ۲۰۰۹ که از طریق پرسشنامه توزیع شده بین ۲۱۹ مرد با میانگین سنی ۳۴ سال از میان یک جامعه آماری بزرگ کارکنان نیروی دریایی رویال انتخاب شدند، شامل گزارش شیوع استرس و شرح فاکتورهای مربوط به کارکنان، فاکتورهای دموگرافیکی و شغلی مرتبط با کارکنان زیر دریایی بود. میزان استرس در کارکنان زیر دریایی ۴۰ درصد بود که به طور قابل ملاحظه ای بالاتر از میزان استرس در نیروی دریایی رویال بود. یک مدل خلاصه شده ۴۶.۵ درصد واریانس را در استرس کارکنان زیر دریایی با اختلاف کلیدی بین فاکتورهای شغلی مرتبط با استرس شغلی کارگران زیر دریایی و نیروی دریایی رویال محاسبه کرد که تا کنون نشان دهنده گسترش استرس در این گروه نمونه بوده است.

کریس و همکاران در سال ۲۰۰۷ ساختار فرسودگی شغلی پزشکی به دلیل غیبت از کار را با توجه به بیماری در یک نمونه از کارکنان آزمایش نمودند فرسودگی شغلی از طریق پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلسل اندازه گیری شد و یافته‌های این پژوهش نشان داد که فرسودگی شغلی شدید با ریسک اساسی به علت پزشکی با توجه به غیبت بنا به علت بیماری ارتباط دارد و این یافته ها در دو گروه مرد و زن مورد تأیید قرار گرفت. شایان ذکر است که این رابطه از شیوع اختلال روانی و بیماری جسمانی مستقل بود.

1. Naval
2. Royal Navy
3. Kate & Etal
4. Kris & Etal

پالینکاس<sup>۱</sup> در تحقیقی که در سال ۲۰۰۳ انجام داد به بررسی میزان استرس در میان کارکنان پرداخت. وی در این تحقیق بین حمایت همسالان به عنوان واسطه‌ای برای استرس و محرک‌های اجتماعی به عنوان استرس‌ورتمایز قائل شده است. نتیجه گیری او حاکی از آن است که کارکنان متکی به حمایت‌های همسالان ممکن است بیشتر مستعد فشار درون گروهی باشند و از آن متاثر شوند، در حالی که افرادی که خود را به خاطر عدم اطمینان به حمایت همکاران با محیط وفق می‌دهند، ممکن است سازگارتر باشند.

اسپیو و همکاران (۱۹۹۵)، تحقیقی با عنوان "تعیین ارتباط بین تنیدگی ناشی از شغل و سن" در بین ۳۱۰ کارمند بالغ انجام داده‌اند. نتیجه این بررسی حاکی است که افراد مسن‌تر در مقایسه با افراد جوان از نظر میزان تنیدگی شغلی در ابعاد مختلف از جمله بار کاری نقش و مسئولیت در سطح بالاتر و از نظر تنیدگی ناشی از بی‌کفایتی نقش و محدوده نقش و محیط فیزیکی در سطح پایین‌تر قرار داشتند. پژوهشگران دریافته که اگرچه کارمندان مسن همانند جوانان با تنش‌ها در تماس بودند، اما برای کاهش فشار وارده بر خود، نحوه مقابله با عوامل تنش‌زا را بهتر از کارکنان جوان فرا گرفته بودند.

**چهارچوب نظری و مدل تحقیق:** فرسودگی شغلی به مفهوم از دست دادن فعالیت و سازندگی است مسلش فرسودگی را به عنوان سندرومی تعریف کرده است که شامل خستگی عاطفی، کاهش در عملکرد و مسخ شخصیت است. وی ۳ مقیاس را برای اندازه گیری فرسودگی شغلی در نظر گرفته که از ۲۲ عامل جداگانه درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده است و جنبه‌های مختلف سندرم فرسودگی شغلی را می‌سنجد. ۹ عامل به تحلیل رفتگی هیجانی، ۵ عامل به مسخ شخصیت و ۸ عامل به احساس کفایت شخصی می‌پردازد. اُسیپو (۱۹۹۸) نقش‌های شغلی را از ۶ بُعد مورد ارزیابی قرار می‌دهد که شامل: ۱- بار کاری نقش، ۲- بی‌کفایتی نقش، ۳- دوگانگی نقش، ۴- محدوده نقش، ۵- مسئولیت و ۶- محیط فیزیکی است. بعد بار کاری نقش وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار می‌دهد؛ بعد بی‌کفایتی نقش تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگی‌های آموزش و تجربی

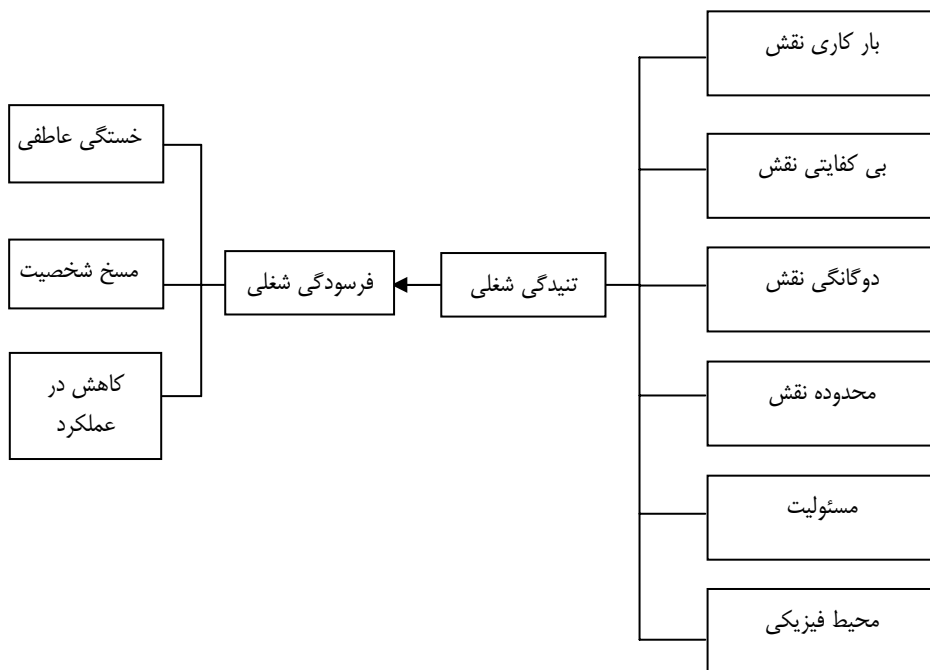
1. Palinkas



۸۹ ‹ تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

فرد را با نیازهای محیط کار ارزیابی می‌کند؛ بعد دوگانگی نقش آگاهی فرد را از اولویت‌ها، چشم داشت‌های محیط کار و معیارهای ارزشیابی ارزیابی می‌کند؛ بعد محدوده نقش تضادهایی را که فرد از نظر وجدان کاری و نقشی که از او در محیط کاری انتظار می‌رود، مورد ارزیابی قرار می‌دهد؛ بعد مسئولیت احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار را می‌سنجد و بعد محیط فیزیکی شرایط نامساعد محیط کار را بررسی می‌کند که فرد در معرض آن قرار دارد.

بر اساس ابعاد مورد نظر اسپو و مسلش مدل مفهومی که تحقیق نیز بر آن اساس پایه‌گذاری شده است به صورت نمودار زیر ارائه می‌شود.



نمودار ۱: مدل مفهومی تحقیق، تنیدگی شغلی (اسپیو) ۱۹۹۸

و فرسودگی شغلی (مسلش و همکاران) ۱۹۹۸

**فرضیه‌های تحقیق:** فرضیه اصلی و شش فرضیه فرعی مرتبط با آن به قرار زیر تبیین می‌شود:

**فرضیه اصلی:** بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معنادار وجود دارد.

**فرضیه‌های فرعی:**

بین بارکاری نقش و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین بی‌کفایتی نقش و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین دوگانگی نقش و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین محدوده نقش و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین مسئولیت و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

بین محیط فیزیکی و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

متغیرهای مورد مطالعه و تعاریف عملیاتی آن‌ها به قرار زیر است:

**تنیدگی:** تنیدگی به عنوان یک وضعیت بیرونی است که خواسته‌های غیر معمول یا فوق‌العاده را بر شخص تحمیل می‌کند. معمولاً تنیدگی به معنای منفی کلمه به کار می‌رود و پیامدهای بروز آن را خبری نامطلوب می‌دانند؛ مانند کارمندی که به حالت تعلیق در می‌آید و یا کارمندی که رسماً تنبیه می‌شود. حاصل این پیامدها نوعی ناراحتی روانی یا پریشان حالی است. اما تنیدگی یک جنبه مثبت یا خوشایند نیز دارد و آن دریافت نتیجه مطلوب

## ۹۱ ‹ تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

است؛ مانند فردی که ارتقای شغلی می‌یابد، حاصل این‌ها نوعی تنیدگی مطلوب است (Osipow, 1998, 18).

تنیدگی در این پژوهش نمره‌ای است که فرد از پرسش‌نامه تنیدگی شغلی ۱ اسیپو (۱۹۹۸) کسب می‌کند. واژه تنیدگی ترجمه فارسی واژه لاتین استرس ۲ است.

برای ارزیابی میزان تنیدگی فرد از شش بعد استفاده می‌شود، که عبارتند از:

**بار کاری نقش:** وضعیت شخص را نسبت به تقاضاهای محیط کار مورد بررسی قرار

می‌دهد.

**بی‌کفایتی نقش:** تناسب میزان مهارت، تحصیلات و ویژگی آموزشی و تجربی فرد را با

نیازهای محیط کار ارزیابی می‌کند.

**دوگانگی نقش:** آگاهی فرد از اولویت‌ها، چشم‌داشت‌های محیط کار و معیارهای

ارزشیابی را ارزیابی می‌کند.

**محدوده نقش:** تضادهایی را مورد ارزیابی قرار می‌دهد که از وجدان کاری فرد و نقش

محول شده به او در محیط، کار انتظار می‌رود.

**مسئولیت:** احساس مسئولیت فرد از نظر کارایی و رفاه دیگران در محیط کار را می‌سنجد.

**محیط فیزیکی:** شرایط نامساعد فیزیکی محیط کار را مورد بررسی قرار می‌دهد که فرد در

معرض آن قرار دارد. (Osipow, 1998, 18)

**فرسودگی شغلی:** منظور از فرسودگی شغلی در این پژوهش میزان خستگی هیجانی، مسخ

شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی (کاهش در عملکرد) در شغل مورد نظر است

که با افزایش میزان غیبت‌ها، ترک خدمت، تأخیرهای مکرر، بی‌تفاوتی در انجام وظایف

محول، برخوردهای لفظی با کارکنان و تعویض بخش و جابه‌جایی مسئولیت‌ها، کاهش کارایی

و درخواست مرخصی‌های زیاد توسط متصدیان قابل احساس است (Maslach, 1998, 56).

**فرسودگی شغلی:** شامل سه بعد زیر است:

---

1. Osipow' Accupation Stress

2. stress

- **خستگی عاطفی**<sup>۱</sup>: خستگی یا فرسودگی عاطفی، همان احساس بی توانی و از دست دادن هیجان ذهنی در یک فرد است.

- **مسخ شخصیت**<sup>۲</sup>: احساس درک مختل شده ای است که یک فرد افسرده از خود پیدا می کند. کاهش در عملکرد<sup>۳</sup> یا عدم احساس پیشرفت شخصی: در واقع عدم احساس پویایی و پیشرفت شخصی در عملکرد شغلی یک فرد است که افراد فرسوده آن را به صورت کاهش احساس کفایت شخصی احساس می کنند (Maslach, 1998, 57).

**متصدیان امور اداری**: کارکنانی هستند که در بخش اداری بین الملل بانک صادرات به کار اشتغال دارند (فصل نامه بانک صادرات، ۱۳۸۷، ۲۷).

**بخش بین الملل بانک صادرات**: یکی از بخش های زیر مجموعه بانک صادرات است که خود از چند اداره (اداره کل ارز، اداره کل حسابداری ارزی، اداره کل خارجه و سرپرستی مناطق آزاد تجاری) تشکیل شده است (فصل نامه بانک صادرات، ۱۳۸۷، ۲۶).

**روش پژوهش**: روش به کار گرفته شده در پژوهش توصیفی پیمایشی از نوع کاربردی است.

پرسشنامه تحقیق شامل چهار سؤال عمومی است که مشخصات فردی پاسخ دهندگان را مورد نظر دارد و ۸۲ سؤال که به متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق مربوط می شود. در این پرسشنامه ۶۰ سؤال، تنیدگی شغلی (بار کاری نقش، بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسؤلیت و محیط فیزیکی) را می سنجد که این ۶۰ سؤال از پرسشنامه استاندارد شده تنیدگی شغلی اُسیپو<sup>۴</sup> (۱۹۹۸) اقتباس شده است. ۲۲ سؤال نیز فرسودگی شغلی که (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد) را می سنجد و از پرسشنامه استاندارد شده فرسودگی شغلی مسلش<sup>۵</sup> اقتباس شده است.

- 
1. emotional exhaustion
  2. personal accomplishment reduce
  3. depersonalization
  4. Osipow
  5. Maslach

تندیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری ← ۹۳

در جامعه آماری، افراد آن که از جهات خاص مربوط به نقطه نظرهای تحقیق دارای صفات مشترک و مشمول نتایج پژوهش مورد نظر هستند. جامعه آماری را جامعه هدف نیز می‌گویند (صفرزاده و فرهنگ، ۱۳۸۵، ۲۴۴). جامعه آماری پژوهش حاضر، کلیه متصدیان امور اداری در بخش بین الملل بانک صادرات ایران را در برمی‌گیرد که دارای مدرک تحصیلی دیپلم و بالاتر هستند و تعداد دقیق آنان ۲۲۰ نفر است

نمونه آماری در پژوهش حاضر از روش " نمونه گیری تصادفی ساده " ۱ برای تعیین حجم نمونه استفاده شده است تا قابلیت تعمیم بالا رود و در نتیجه با استفاده از فرمول N جوامع محدود، تعداد افراد نمونه ۱۴۰ نفر محاسبه شده است.

علی‌رغم اینکه پرسشنامه‌های این پژوهش پرسشنامه‌های استاندارد شده ای هستند که به علت کاربرد آن‌ها در تحقیقات پیشین از اعتبار قابل توجهی برخوردارند، به منظور بالا بردن روایی پرسشنامه سوالات موجود در پرسشنامه‌ها از سوی متخصصان در زمینه‌های مورد ارزیابی و بازنگری قرار گرفت تا سوالات ابهام و نارسایی نداشته باشند.

برای تعیین میزان پایایی پرسشنامه این پژوهش از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شد و ضریب آلفای محاسبه شده از طریق نرم افزار SPSS برای پرسشنامه تندیدگی شغلی ۰.۸۶ و برای پرسشنامه فرسودگی شغلی قسمت تعدد فرسودگی ۰.۸۸ و شدت فرسودگی نیز ۰.۸۹ است. بنابراین می‌توان گفت که پرسشنامه‌های فوق از اعتبار کافی برخوردارند و پاسخ‌های داده شده ناشی از شانس و تصادف نبوده، بلکه به خاطر اثر متغیری است که مورد آزمون قرار گرفته است. زیرا اولاً آنچه را که محقق در نظر داشته دقیقاً سنجیده است و ثانیاً برداشت ذهنی تمام پاسخگویان از آن یکی بوده است.

برای تجزیه تحلیل داده‌ها در این پژوهش از آمار توصیفی در تعیین میزان فراوانی متغیرهای جمعیت شناختی پژوهش و در بخش آمار استنباطی از آزمون‌های آماری به شرح زیر استفاده شده است.

به منظور بررسی وجود و یا عدم وجود رابطه معنی دار بین متغیر مستقل (تنیدگی شغلی) و ابعاد آن (بار کاری نقش، بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش، مسؤلیت و محیط فیزیکی) با متغیر وابسته (فرسودگی شغلی کارکنان) با آزمون ضریب همبستگی پیرسن انجام شده است.

برای رتبه بندی ابعاد متغیر مستقل تحقیق (تنیدگی شغلی) و متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) از آزمون تحلیل واریانس فریدمن استفاده شد و آزمون رگرسیون برای آزمون همزمان مؤلفه‌های متغیر مستقل با یک متغیر وابسته مورد استفاده قرار گرفت. در این تحلیل مؤلفه‌های متغیر مستقلی که دارای ضریب همبستگی جزیبی بتا  $\beta$  بالاتری باشند از اهمیت و نقش بیشتری در مدل رگرسیونی در ارتباط با متغیر وابسته برخوردارند.

### تحلیل یافته‌ها، آزمون فرضیه‌ها و ارائه نتایج آن‌ها

از نظر مشخصات دموگرافی ۵۱.۴٪ از پاسخ دهندگان نمونه آماری این تحقیق را مردان و ۴۸.۶٪ را زنان تشکیل داده اند و از نظر سن ۶۹.۳٪ پاسخ دهندگان زیر ۴۰ سال داشته اند. از نظر تحصیلات ۷۵٪ از پاسخ دهندگان دارای مدرک دیپلم و فوق دیپلم و فقط ۲۵٪ دارای مدرک لیسانس و لیسانس به بالا بوده اند و ۶۸.۶٪ از نمونه آماری این تحقیق کمتر از ۲۰ سال سابقه کار در شغل فعلی داشته اند.

برای جلوگیری از اطاله کلام ضمن پرداختن به بیان فرضیه اصلی پژوهش به طور مجزا و تشریحی، فرضیه‌های فرعی در جدول ۲ به اجمال آورده شده است.

### آزمون فرضیه اصلی

$H_0$ : بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود ندارد.

۹۵ ← تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

$H_1$ : بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری بخش بین الملل بانک صادرات ایران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول ۱: آزمون همبستگی تنیدگی شغلی و فرسودگی کل

متغیر	ضریب همبستگی پیترسون	سطح معناداری	تعداد
فرسودگی شغلی	۰/۵۸۵	۰/۰۰۰	۱۴۰

بر اساس سطح معنی داری آزمون پیرسن که کمتر از ۰.۰۵ است نتیجه می‌گیریم که بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی در سطح اطمینان ۹۹٪ رابطه معناداری وجود دارد. مقدار ضریب همبستگی (۰.۵۸۵) بیانگر رابطه مثبت و نسبتاً قوی بین تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی است.

جدول ۲: جدول یافته‌ها و نتایج حاصل از آزمون همبستگی پیرسن، فرضیه‌های فرعی پژوهش

فرضیه	متغیرها	ضریب همبستگی پیرسن	سطح معنی داری	تعداد	نوع رابطه	نتیجه
فرعی اول	بار کاری نقش فرسودگی شغلی	۰.۴۰۷	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و متوسط	تأیید شد
فرعی دوم	بی کفایتی نقش فرسودگی شغلی	۰.۴۹۵	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و متوسط	تأیید شد
فرعی سوم	دوگانگی نقش فرسودگی شغلی	۰.۲۸۷	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و ضعیف	تأیید شد
فرعی چهارم	محدوده نقش فرسودگی شغلی	۰.۵۹۹	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و نسبتاً قوی	تأیید شد
فرعی پنجم	مسئولیت فرسودگی شغلی	۰.۴۳۹	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و متوسط	تأیید شد
فرعی ششم	محیط فیزیکی فرسودگی شغلی	۰.۵۸۵	۰.۰۰۰	۱۴۰	مثبت و متوسط	تأیید شد

یافته‌ها و نتایج حاصل از آزمون فریدمن برای هر دو متغیر تنیدگی شغلی و فرسودگی شغلی برای اولویت بندی مؤلفه‌های مدل پژوهش

جدول ۳: آزمون فریدمن برای رتبه بندی مؤلفه‌های تنیدگی شغلی

رتبه	میانگین رتبه	مؤلفه‌های تنیدگی شغلی
چهارم	3.48	بارکاری نقش
سوم	3.55	بی‌کفایتی نقش
اول	4.50	دوگانگی نقش
دوم	3.98	محدوده نقش
پنجم	3.13	مسئولیت
ششم	2.36	محیط فیزیکی

جدول ۴: آزمون فریدمن برای رد یا تأیید مؤلفه‌های تنیدگی شغلی

سطح معنی دازی	درجه آزادی	کای دو	تعداد
۰.۰۰۰	۲	۱۶۴.۷۳۰	۱۴۰

سطح معنا داری آزمون فریدمن کمتر از ۰.۰۵ است در نتیجه تفاوت معنی داری بین میانگین رتبه مؤلفه‌های تنیدگی شغلی وجود دارد. و با توجه به جدول ۴، دوگانگی نقش دارای بیشترین میانگین رتبه یا به عبارتی دارای بیشترین تأثیر در تنیدگی شغلی پاسخ دهندگان داشته است. پس از آن به ترتیب محدوده نقش، بی کفایتی، بارکاری، مسئولیت و در نهایت نیز محیط فیزیکی بیشترین نقش را در تنیدگی شغلی کارکنان ایفاء نموده اند.

جدول ۵: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن در خصوص مؤلفه‌های مربوط به فرسودگی شغلی

سطح معنی دازی	درجه آزادی	کای دو	تعداد
۰.۰۰۰	۵	۱۳۸.۳۱۱	۱۴۰



۹۷ تنیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری

جدول شماره ۶: نتایج تحلیلی آزمون فریدمن برای رد یا تأیید مؤلفه‌های فرسودگی

میانگین رتبه	مؤلفه‌های فرسودگی شغلی
۲/۰۶	خستگی هیجانی
۱/۲۱	مسخ شخصیت
۲/۷۳	کاهش احساس کفایت شخصی

سطح معنی داری آزمون فریدمن کمتر از ۰.۰۵ است در نتیجه تفاوت معنی داری بین میانگین رتبه مؤلفه‌های فرسودگی شغلی وجود دارد و با توجه به جدول ۶، کاهش احساس کفایت شخصی، نقش زیادی را در ایجاد فرسودگی شغلی پرسنل ایفا می‌کند. پس از آن به ترتیب خستگی هیجانی و در آخر نیز مسخ شخصیت بیشترین نقش را در فرسودگی شغلی کارکنان دارند.

یافته‌ها و نتایج حاصل از آزمون رگرسیون خطی چندگانه

جدول شماره ۷: نتایج آنالیز واریانس

منبع	مجموع مربعات	درجه آزادی	میانگین مربعات	F	سطح معنی داری
رگرسیون	۱۸/۶۵۳	۶	۳/۱۰۹	۱۶/۹۴۳	۰/۰۰۰
باقیمانده	۲۴/۴۰۵	۱۳۳	۰/۱۸۳		
کل	۴۳/۰۵۸	۱۳۹			

جدول ۸: نتایج ضرایب مدل رگرسیونی

مؤلفه‌های تنیدگی شغلی	ضرایب	خطای برآورد	ضریب همبستگی جزئی (Beta)	t	مؤلفه‌های تنیدگی شغلی
ضریب ثابت	۱/۹۵۵	۲/۵۹			
بارکاری نقش (X1)	۱/۰۷۴	۱/۰۰	۱/۰۶۵	۱/۷۳۴	۱/۴۶۴
بیکفایتی نقش (X2)	۱/۲۰۲	۱/۰۸۳	۱/۲۲۸	۲/۴۳۶	۱/۰۱۶
دوگانگی نقش (X3)	۱/۱۸۸	۱/۰۸۴	۱/۱۹۸	۲/۲۴۵	۱/۰۲۶
محدوده نقش (X4)	۱/۴۹۸	۱/۱۱	۱/۴۷۲	۴/۵/۵	۰/۰۰۰
مسئولیت (X5)	۱/۰۱۳	۱/۰۴	۱/۰۱۳	۱/۲۵	۱/۹۰۱
محیط فیزیکی (X6)	۱/۱۲۹	۱/۰۶۱	۱/۱۸۷	۲/۱۳۲	۱/۰۳۵

بر اساس جدول ۸ ضرایب سطح معنی داری متغیرهای بی کفایتی نقش، دوگانگی نقش، محدوده نقش و محیط فیزیکی کمتر از ۰.۰۵ است که نتیجه می‌گیریم متغیرهای مذکور در مدل رگرسیونی معنی دار هستند. به عبارت دیگر ضرایب متغیرهای فوق در مدل، صفر نیست. بنابراین، مدل رگرسیونی تحقیق عبارتست از:

$$y = 0.955 + 0.202X_2 + 0.188X_3 + 0.498X_4 + 0.129X_6$$

در این قسمت با استفاده از اطلاعات بدست آمده از بررسی‌های آماری، درصد مشارکت هر یک از متغیرها مشخص شده است. بتا  $\beta$  در جدول آزمون معنی داری ضرایب رگرسیونی، نشان دهنده میزان تغییر متغیروابسته (براساس واحد انحراف معیار) به ازای تغییری به اندازه یک انحراف معیار در متغیر مستقل است. براین اساس، متغیر مستقل محدوده نقش دارای بیشترین اثر (همبستگی جزئی) با مقدار ۰.۴۷۲ است و پس از آن متغیرهای بی کفایتی نقش با ضریب همبستگی جزئی ۰.۲۲۸، متغیر دوگانگی نقش با مقدار ۰.۱۹۸ و در نهایت متغیر محیط فیزیکی با ضریب همبستگی ۰.۱۸۷ نقش خود را در فرسودگی شغلی به ترتیب اهمیت بر اساس رگرسیون چندگانه خطی به روش ایترا (ورود همه متغیرها بصورت هم زمان در مدل رگرسیونی) ایفاء می‌کنند.

### نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در طول این پژوهش با توجه به نتایج آزمون فرضیه‌ها و این نکته که همه فرضیه‌های پژوهش مورد تأیید قرار گرفتند می‌توان نتیجه گرفت که بین متغیر مستقل تنیدگی شغلی و مؤلفه‌های آن با متغیر فرسودگی شغلی رابطه مستقیم وجود دارد. و این بدان معناست که با افزایش میزان تنیدگی شغلی (حتی هر یک از مؤلفه‌های تنیدگی شغلی) در میان متصدیان امور اداری بخش بین الملل، میزان فرسودگی شغلی آنان نیز افزایش خواهد یافت و به دنبال آن بر روی عملکرد متصدیان و در نتیجه بهره‌وری سازمان تأثیرات منفی خواهد گذاشت. ضمناً با

تئیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری ۹۹

توجه به مدل رگرسیونی می‌توان نتیجه گرفت که مؤلفه محدوده نقش بیشترین نقش را در ایجاد فرسودگی شغلی متصدیان امور اداری به عهده دارد. لذا در اینجا بر اساس هر فرضیه پیشنهادهای کاربردی لازم ارائه می‌شود.

بر اساس نتیجه فرضیه اصلی تحقیق، برای کاهش تئیدگی شغلی به برخی آموزه‌های مهارتی لازم که در بخش بین الملل اشاره می‌شود تا به دنبال آن فرسودگی شغلی کاسته شود، اشاره می‌شود ۱- تأمل کن! به خاطر داشته باش که آرامش و سلامت ذهن تو مهمتر از هر آن چیزی است که در حال حاضر در مورد آن تئیدگی داری. ۲- کار دیگری را به غیر از آن چه که در حال حاضر انجام می‌دهید و عامل تئیدگی شماست، انجام دهید. زمانی که احساس می‌کنید که تمایل به پرخاشگری دارید، کار شما بازده ندارد. تنها ده دقیقه طول می‌کشد که سطح تئیدگی شما کاهش یابد. ۳- تئیدگی دیگران را مال خود نکنید و به خاطر داشته باشید که شما می‌توانید تنها خودتان را تغییر دهید نه دیگران را. ۴- آنچه را که می‌توان تغییر داد را شناسایی کنید. بپذیرید که چیزهایی وجود دارند که شما هرگز قادر به تغییر آن نیستید تا شجاعت ناکامل بودن را پیدا کنید. ۵- در مورد مسائل حس شوخ طبعی داشته باشید. زندگی یک سیرک سه حلقه‌یی است. بخندید! ۶- در طول روز، برنامه ریزی کنید و وظایف پرتنش یا سخت‌ترین کارها را اول از همه انجام دهید چون بیشترین انعطاف‌پذیری را در مقابل تئیدگی دارید و می‌تواند موجب از بین رفتن منبع تئیدگی شود.

برخی از راه کارهایی که مدیران اجرایی می‌توانند برای جلوگیری از فرسودگی شغلی متصدیان خود، به آن مبادرت کنند، عبارتند از: ۱- امکاناتی را فراهم کنند که مهارت‌های افراد، بسته به موضوع کاری آن‌ها افزایش یابد، زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغلی خود مسلط شود فشار روانی زیادی را تحمل می‌کند. ۲- برای متصدیان مشاغل گوناگون، دوره‌های آموزشی مناسب برگزار کنند و مراقب باشند که برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای چنین دوره‌هایی بر اساس نتایج حاصله از تجزیه و تحلیل شغلی شرکت کنندگان در دوره آموزشی انجام گیرد. ۳- به کارکنان بفهمانند که به یاد آن‌ها هستند و برای این کار از مناسبت‌ها بهترین استفاده را ببرند. ۴- با رفتار سنجیده خود به کارمندان بیاموزند که چگونه بدون ترس و نگرانی با

سرپرست و مدیر خود وارد گفتگو شوند و از روش‌های گوناگون برای بالا بردن مهارت‌های ارتباطی متصدیان استفاده کند.

با توجه به نتیجه فرضیه فرعی سوم تحقیق و آزمون میانگین رتبه بندی مؤلفه‌های تنیدگی شغلی که شاخص دو گانگی نقش بیشترین رتبه را داد، برای کاهش دو گانگی نقش لازم است تا مدیران: ۱- کلیه بخش‌نامه‌های مربوط، قوانین و مقررات هر یک از مراحل جریان کار و اهداف منوط به آن و چشم داشت‌های محیط کار و معیارهای ارزیابی عملکرد کارکنان را در اختیار کلیه کارکنان قرار دهند تا آن‌ها با آگاهی لازم مشغول به کار شده و با اهداف سازمان آشنا شوند ۲- بانک باید مأموریت و چشم انداز کلی سازمان را تدوین و آن را در اختیار متصدیان قرار دهد تا بدین طریق در این زمینه اطلاع‌رسانی لازم صورت پذیرد. ۳- از مجبور کردن کارکنان به انجام مجموعه‌ای از الزامات شغلی مغایر با استانداردهای قانونی بپرهیزند.

بر اساس نتیجه فرضیه فرعی چهارم تحقیق که بر کاهش محدوده نقش را تأکید دارد و با توجه به این که شاخص محدوده نقش در معادله خط رگرسیونی بیشترین نقش را در ایجاد فرسودگی شغلی به خود اختصاص داده است ۱- مدیران باید از توقعات شغلی متعارض یا نامطمئن در رابطه با کار متصدیان امور اداری بپرهیزند. ۲- بخش بین‌الملل باید سعی کند تا در هر یک از واحدهای مختلف تعداد دستور دهندگان را در به یک نفر کاهش دهد.

بر اساس یافته‌های بدست آمده از فرضیه فرعی پنجم که در ارتباط با کاهش فرسودگی شغلی مؤثر می‌داند، توصیه می‌شود که بخش بین‌الملل شرایط لازم را برای شناسایی افراد عصبی فراهم و تا حد ممکن دوره‌های درمانی لازم را برای درمان آنان برگزار کند و با ارائه خدمات مشاوره‌ی سهم عمده‌ای را در اصلاح تنیدگی آنان داشته باشد. زیرا تغییر نگرش‌های منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت نفس و خود ارزشمندی در آن‌ها از نیازهای این گونه افراد است، و بالطبع سهم قابل توجهی در کاهش فرسودگی شغلی آنان خواهد داشت.

بدین ترتیب دیگر همکاران نیز از برخورد با این گونه افراد ایمن خواهند بود و برای آن‌ها ایجاد مشکل نخواهند کرد. ضمناً مدیران اجرایی باید تا حد ممکن عوامل ایجاد تنیدگی‌های

## تندیدگی شغلی و فرسودگی کارکنان امور اداری < ۱۰۱

موجود در محیط کار را شناسایی و کاهش دهند و در این زمینه از وجود کارشناسان و روان شناسان فن استفاده کنند.

با توجه به یافته‌های فرضیه فرعی ششم که بر اساس آن تلاش برای کاهش شرایط نامساعد محیط فیزیکی متصدیان امور اداری ضرورت دارد، به مسئولان مرتبط با این امر در سازمان پیشنهاد می‌شود تا از قرارگرفتن کارکنان در معرض سر و صدای زیاد جلوگیری کنند. در این زمینه، مسئولان امر ضمن الزام کارکنان به رعایت نظم و انضباط و سکوت، در ارتباط با تجهیزات اداری، مکانیک ساختمان (سیستم تهویه مطبوع، سیستم‌های ایمنی و امنیتی مناسب، بکارگیری استانداردهای نور پردازی ساختمان و...) و از تلفیق علم روان شناسی و معماری داخلی ساختمان (ترکیب رنگ‌ها و نماها، طرز چیدمان محل کار کارکنان متناسب با شغل و ویژگیهای شخصیتی آنان و...)، حتی الامکان از تکنولوژی‌های جدید بهره بگیرند.

در خصوص تحقیقات آینده نیز پیشنهاد می‌شود، تأثیر میزان تندیدگی شغلی و فرسودگی شغلی را بر روی متغیرهای جمعیت شناختی مورد بررسی قرار دهند و رابطه و نقش مؤلفه‌های تندیدگی شغلی و فرسودگی شغلی را با متغیرهای جمعیت شناسی به طور جداگانه بررسی نمایند. بررسی و یافتن راه‌های کاهش فرسودگی شغلی در میان نیروی انسانی در سازمان‌های متفاوت و پست‌های متفاوت؛ بررسی جایگاه و نقش تندیدگی شغلی در دستیابی به اهداف بانک صادرات ویا سازمان‌های دیگر؛ بررسی ویژگی‌های کارکنانی که از تندیدگی با لا رنج می‌برند و تأثیر مؤلفه‌های تنش‌زا بر میزان اثربخشی سازمان توصیه می‌شود.

## منابع

۱. ایرانی، شهرام (۱۳۸۱). « بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مؤثر بر آن در کارمندان بیمارستان روانپزشکی رازی»، پایان نامه دکتری، دانشگاه علوم بهزیستی و توان بخشی - بست، جان (۱۳۷۲). « روشهای تحقیق در علوم تربیتی و رفتاری»، ترجمه حسن پاشا شریفی و نرگس طالقانی، چاپ اول، انتشارات رشد
۲. خاکی، غلام رضا (۱۳۸۴). « روش تحقیق با رویکرد پایان نامه نویسی»، چاپ دوم، تهران، انتشارات بازتاب
۳. سعیدی، محمد رضا، ترکیان، امین (۱۳۸۷). « بررسی ساختار سازمانی و تأثیر آن بر ارتباطات متصدیان امور اداری شاغل در بانک صادرات ( برج سپهر )»، فصل نامه بانک صادرات، شماره ۴۳
۴. صفرزاده، حسین، فرهنگی، علی اکبر (۱۳۸۵). « روشهای تحقیق در علوم انسانی ( با نگرش بر پایان نامه نویسی )»، چاپ دوم، تهران، انتشارات پیام پویا
۵. گلی زاده، ناهید (۱۳۸۴). « بررسی رابطه فرسودگی شغلی متصدیان امور بانکی بانک ملی استان آذربایجان شرقی با کارکردهای خانوادگی آنها»، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
۶. محسن زاده، فراهم (۱۳۸۴). « رابطه کارایی خانواده و فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی آموزش و پرورش منطقه ۱۹ شهر تهران در سال تحصیلی ۸۳-۸۲»، پایان نامه کارشناسی ارشد دانشکده روان شناسی و علوم
7. Henteman, Adrienne et al (1992). "work excitement: An energy source for critical care nurses". Nursing Management. April, vol.23.No.4
8. Luckman, Joan, Sorensen, Krem Greason, Medical-Surgical Nursing, (1987) Psychology Approach, Philadelphia: Third Edition, W. B. Sanders Company
9. Maslach, C., and et al (1988), Maslach Burnout Inventovy, Research Edition, Manual, Cinsuting Psychologists Press at to California.
10. Mobily, Paula, et al (1992), "Staff Stress on an Alzheimer's Unit", Journal of Psychosocial Nursing, vol.30, No.9.
11. Osipow ,S.H. (1998) ACCUPATION STRESS Inventory revised edition (OSI-R) professional manual.