

بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی بامیزان بهره‌وری در خلبانان

*زینب رسولی^۱

تاریخ اعلام قبولی مقاله: ۱۳۹۰/۱۲/۸

تاریخ اعلام وصول: ۱۳۹۰/۷/۱۳

چکیده

سابقه و هدف: فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی می‌باشد (۱). هدف از این مطالعه بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی با میزان بهره‌وری در میان خلبانان می‌باشد. **مواد و روش‌ها:** در قالب یک پژوهش توصیفی - مقطعی، از بین جامعه آماری شامل کلیه خلبانان نیروهای مسلح ۱۵۰ نفر بر اساس روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی منظم انتخاب شدند و با استفاده از پرسش‌نامه اندازه‌گیری استرس شغلی ال رایس، فرسودگی شغلی مسلش و بهره‌وری مورد بررسی قرار گرفتند. داده‌های به دست آمده با روش‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیره مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها: نتایج حاکی از آن است همبستگی بین استرس شغلی و بهره‌وری در سطح $P < 0/01$ معنادار است. یافته‌ها حاکی از وجود رابطه بین تحلیل عاطفی و بهره‌وری در سطح $P < 0/01$ ، مسخ شخصیت و بهره‌وری در سطح $P < 0/01$ ، نابسندگی و بهره‌وری در سطح $P < 0/01$ می‌باشد و همچنین تحلیل عاطفی و نابسندگی سهم بیشتری در پیش‌بینی میزان بهره‌وری دارد. **بحث و نتیجه‌گیری:** براساس نتایج این مطالعه می‌توان گفت بهره‌وری متغیری است که از استرس شغلی و فرسودگی شغلی تاثیر می‌پذیرد و می‌توان از این متغیرها به عنوان شاخص‌هایی در جهت پیش‌بینی بهره‌وری خلبانان نیروهای مسلح استفاده کرد. همچنین می‌توان با آموزش مهارت‌های لازم و فراهم آوردن امکانات شغلی میزان بهره‌وری افراد را افزایش داد.

کلمات کلیدی: استرس شغلی، فرسودگی شغلی و بهره‌وری

مقدمه

و کم شدن فرصت‌های شغلی برای سایرین نیست. تجربه نشان داده کارکنانی که درک بکنند که چرا آنها کارکردهای ویژه را در سازمان انجام می‌دهند و نقش این کارکردها را در هدف‌های سازمانی بفهمند، آنان بیشتر بهره‌ور و کارآمد خواهند شد. همچنین کشورهایی که نرخ رشد و بهره‌وری بیشتری دارند، از سطح زندگی بالاتری برخوردارند (۳).

آژانس بهره‌وری اروپا (EPA) بهره‌وری را این‌گونه تعریف می‌کند: بهره‌وری، درجه استفاده از هر یک از عوامل تولید است. بهره‌وری یک دیدگاه فکری می‌باشد که همواره سعی دارد، آنچه که در حال

ظهور و سقوط ملت‌ها را می‌توان در سرتاسر تاریخ جهان با مشخص ساختن بهره‌وری آنان تعیین و پیش‌بینی کرد (۲). در جهان امروز توانمندی، قدرت اقتصادی و رفاه هر کشوری در گرو استفاده بهینه از امکانات، منابع و نیروی انسانی آن کشور است. در این راستا هر چه نیروی کار شایسته‌تر و کارآمدتر باشد پیشرفت و توفیق آن کشور در عرصه‌های گوناگون اقتصادی و اجتماعی بیشتر خواهد بود. امروزه این نکته روشن است که افزایش بهره‌وری نیروی کار صرفاً به معنای شدت بیشتر کار و یا زیاده‌تر کارکردن عده‌ای

۱- پژوهشگر، ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی آجا، کارشناسی ارشد روان‌شناسی (*نویسنده مسئول)
تلفن: ۰۲۱-۸۵۹۵۲۹۵۹ و ۰۹۱۲۴۴۹۶۱۵۹ آدرس الکترونیک: zrasooli2001@yahoo.com

خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید، شدت پیدا می‌کند (۱۰).

۴- بحران: در این مرحله، بدبینی عمیق، شک به توانایی‌های شخصی، حساس بودن به بیماری‌های جسمی ناشی از درماندگی و ناامیدی و بروز ذهنیت فرار و پاسخ گریز از مشکلات ایجاد می‌شود (۱۱).

۵- مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد، مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با مرجع، همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. در خانه نیز با همسر و فرزندان خود برخورد‌های مکرری نشان می‌دهد (۷).

فرسودگی شغلی منجر به افت کیفیت ارائه خدمات می‌شود. فرسودگی شغلی در درازمدت منجر به دست کشیدن از کار، غیبت، روحیه پایین، تحریک پذیری، درماندگی، عزت نفس پایین، افزایش اضطراب می‌شود. اگر به علایم فرسودگی شغلی توجه نشود و درمانی برای آن صورت نگیرد هم فرد و هم سازمانی که فرد در آن کار می‌کند تحت تاثیر آن قرار می‌گیرد (۱۲).

غیبت از کار، تمایل برای ترک کار و جابه جایی از جمله نتایج درازمدت فرسودگی شغلی در درازمدت است. برخی از کارکنان هم که در محیط باقی می‌مانند، باعث بروز مشکلات دیگری از قبیل کاهش بهره‌وری و اثربخشی، عدم رضایت شغلی و کاهش تعهد نسبت به کار و سازمان می‌شوند. همچنین افراد مبتلا به فرسودگی شغلی ممکن است بر همکاران خود نیز تاثیر منفی داشته باشند چرا که ممکن است ایجاد تعارض نموده و یا وظایف مربوط به خود را بدرستی انجام ندهند (۱۳).

در قرن حاضر استرس شغلی و به دنبال آن فرسودگی شغلی در نتیجه کاهش بهره‌وری بخش عمده‌ای از زندگی افراد را در ابعاد مختلف تحت تاثیر قرار داده است (۱).

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی - مقطعی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش را کلیه خلبانان نیروهای مسلح تشکیل می‌داد. از این جامعه ۱۵۰ نفر به صورت تصادفی ساده انتخاب و مورد مطالعه قرار گرفتند.

الف: پرسش‌نامه استرس شغلی: پرسشنامه استرس شغلی ال رایس

حاضر موجود است را بهبود بخشد. بهره‌وری مبتنی بر این عقیده است که انسان می‌تواند کارها و وظایفش را هر روز بهتر از دیروز انجام دهد (۴).

عوامل متعددی در بهره‌وری موثر هستند که مهم‌ترین آنها نیروی انسانی است. افراد بیشتر زمان مفید خود را در محیط کاری به سر می‌برند و محیط کاری عاری از استرس نیست (۵). افراد متفاوت، در برخورد با یک رویداد براساس نگرش خود به گونه متفاوتی به این رویدادها پاسخ می‌دهند. اشخاصی که دارای نگرش مثبت و توانایی مقابله با استرس را دارند نه تنها آن را مضر نمی‌دانند بلکه از آن به نحو موثری استفاده می‌کنند (۶).

موسسه ملی امنیت و سلامت شغلی (۷) استرس شغلی را ناشی از مشکلات زیاد در محیط کاری، تغییرات مداوم خارج از کنترل، جابه جایی مداوم، اضافه کاری، ساعت کاری زیاد، بی نظمی ساعت کاری می‌داند. گرینبورگ (۸) معتقد است که استرس زیاد شغلی منجر به فرسودگی شغلی می‌شود. زمانی که فرد استرس زیاد، مداوم و کنترل نشده در محیط کار تجربه می‌کند؛ تقاضای محیط کار بیش از حد توانایی فرد باشد و نتواند به اهداف خویش برسد و همچنین افرادی که آستانه تحمل پایینی دارند و توانایی مقابله با استرس را ندارند بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. فرسودگی شغلی یک‌باره به وجود نمی‌آید. بلکه در پنج مرحله شکل می‌گیرد که عبارتند از:

۱- مرحله ماه غسل: زمانی است که فرد در جایی استخدام می‌شود و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می‌کند. ممکن است زودتر از وقت معمول سرکار حاضر شود و دیرتر هم محیط کار را ترک کند. شروع به کار، ذخایر و انرژی فرد را خرج می‌کند. اگر تقویت، تحسین، تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد، کاهش انرژی آغاز می‌شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می‌شود.

۲- عدم انرژی مرحله‌ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می‌کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می‌شود و فرد سعی می‌کند از طریق پناه بردن به مصرف سیگار، مواد مخدر، مشروب، انجام دادن خریدهای تفریحی، خوابیدن زیاد، به نوعی خود را فریب دهد (۹).

۳- آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله احساس

جدول ۱- همبستگی بین استرس شغلی و زیر مقیاس‌های فرسودگی شغلی با بهره‌وری

متغیرها	بهره‌وری
استرس شغلی	۰/۴۵۶**
تحلیل عاطفی	۰/۴۵۲**
مسخ شخصیت	۰/۴۷۹**
نابسندگی	۰/۴۴۸**

**معناداری در سطح ۰/۰۱

نتایج جدول بیانگر این است که ضرایب رگرسیون متغیرهای تحلیل عاطفی و نابسندگی معنادار می‌باشد و می‌توان بهره‌وری را براساس آنها پیش بینی کرد. (جدول ۲)

بحث

نتایج حاصل از ضریب همبستگی پیرسون در این تحقیق، حاکی از رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی و بهره‌وری می‌باشد. این نتایج با مطالعات هرینگتون و همکاران (۱۵) در تحقیقی با عنوان «رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پیش بینی کننده‌های ترک کار در پرسنل هوانیروز» مشابهت دارد در گروه مذکور تحلیل عاطفی، نارضایتی از حقوق، عدم امکان پیشرفت و ترقی و رضایت شغلی پایین منجر به رها کردن کار شد. این نتیجه موید نتایج تحقیقی است روی ۹۴ نفر از پرستاران صورت گرفته است. در این تحقیق سطوح فرسودگی شغلی در هر سه زمینه بالا بود همچنین متغیرهای محیط کار نیز همبستگی معنی داری را با خستگی عاطفی و مسخ شخصیت داشته و فقدان موفقیت فردی فقط با تضاد نقش ارتباط دارد و افرادی که یک حس وابستگی (اعتقادی) داشته‌اند تحلیل

استفاده شد که دارای سه خرده مقیاس روابط بین فردی، وضعیت جسمانی و علائق شغلی می‌باشد. نمره استرس شغلی از جمع کل نمرات به دست می‌آید. این پرسش‌نامه دارای اعتبار ۰/۸۹ و روایی ۰/۹۲ می‌باشد.

ب: پرسش‌نامه فرسودگی شغلی: در پژوهش حاضر به منظور اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مسلش که توسط عماد فیلیان (۱۴) در سال ۱۳۷۱ ترجمه شده است. در این آزمون فرد سه نمره به دست می‌آورد. این سه نمره به ابعاد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و نابسندگی مربوط است. این آزمون دارای ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ پایایی و روایی ۰/۳۳ تا ۰/۶۷ می‌باشد.

ج: پرسش‌نامه بهره‌وری: در این پژوهش به منظور اندازه‌گیری بهره‌وری از پرسش‌نامه وضع موجود که دارای روایی محتوایی از جانب متخصصین می‌باشد و دارای پایایی ۰/۸۵ می‌باشد، استفاده شد. به منظور تعیین سهم معنادار متغیرها در پیش بینی بهره‌وری تحلیل رگرسیون چند متغیره و برای بررسی رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با بهره‌وری از ضریب همبستگی پیرسون در نرم‌افزار SPSS ۱۶ استفاده شد.

یافته‌ها

برای بررسی فرضیه اول تا چهارم از همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول ۱ آمده است. در بررسی بهره‌وری باخرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی "تحلیل عاطفی و بهره‌وری در سطح ۰/۰۱، مسخ شخصیت و بهره‌وری در سطح ۰/۰۱، نابسندگی و بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ می‌باشد. همچنین همبستگی بین استرس شغلی و بهره‌وری در سطح ۰/۰۱ معنادار است. (جدول ۱)

جدول ۲- ضرایب رگرسیون متغیرهای پیش بینی کننده‌ی بهره‌وری N=۱۵۰

متغیر	B	ضرایب غیر استاندارد ضرایب استاندارد		معناداری
		خطای استاندارد	بتا	
عدد ثابت	۵۰/۴۰۱	۴/۷۴۰	-	۰/۰۰۰۱
تحلیل عاطفی	-۷/۰۷۴	۲/۰۲۲	-۰/۴۲۰	۰/۰۰۱
مسخ شخصیت	-۳/۱۱۲	۱/۵۳۲	-۰/۱۹۱	۰/۰۴۴
نابسندگی	۸/۳۱۹	۳/۱۳۹	۰/۲۹۶	۰/۰۰۹
استرس شغلی	۲/۴۷۵	۱/۲۴۵	۰/۱۵۱	۰/۰۴۹

پرداخت حقوق و مزایا با خستگی کار در سازمان، فقدان امکانات مناسب و اثر بخش آموزشی برای کارکنان سازمان، ناکامی‌ها و فشارهای عصبی فراوان (۱) و غیره باعث افزایش استرس در نتیجه عدم رضایت و فرسودگی شغلی می‌شود. با افزایش فرسودگی شغلی احتمال خطای خلبانان بیشتر (۲۱) و در نتیجه تمایل فرد به تغییر شغل افزایش می‌یابد (۲۲).

با تدوین برنامه‌های مناسبی از جمله موارد زیر می‌توان به کاهش استرس و فرسودگی و در نتیجه افزایش بهره‌وری آنان کمک کرد که شامل:

- استخدام افرادی که نه تنها علاقمند به این شغل بلکه از ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند. زیرا چنانچه مناسب‌ترین فرد برای تصدی مسئولیت‌های یک شغل انتخاب شود، احتمال وارد آمدن تنش‌های روانی به او کمتر است، بنابراین احتمال ابتلای او به عارضه فرسودگی شغلی نیز کاهش می‌یابد.

- آموزش مهارت‌هایی چون مدیریت استرس، حل مسئله، مهارت ارتباطی

- توجه به نیازهای پرسنل و ارضای آنها
- بهبود کیفیت زندگی پرسنل نظامی
- امنیت شغلی
- آموزش تغییر بعضی از رفتارها
- کاهش شرایط خطر آفرین در سازمان و فراهم آوردن امکاناتی که افراد در معرض خطر و محرک‌های تنش‌زای اضافی قرار ندهد. به عنوان نمونه دچار سانحه و حادثه نشوند.
- تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی

تشکر و قدردانی

با تشکر فراوان از امیر موسوی که مشوق و راهنمای اصلی من در این طرح بودند. بدون مساعدت ایشان انجام چنین کاری برای من بسیار سخت می‌نمود و از تمامی عزیزان به خصوص خلبانان که با صبر و شکیبایی مرا در پیشبرد این طرح یاری رساندند.

عاطفی و مسخ شخصیت را تجربه نکرده‌اند (۱۶). یکی از نتایج به دست آمده در این تحقیق حاکی از وجود رابطه معنادار بین استرس شغلی و بهره‌وری می‌باشد. این نتایج با مطالعات مرزآبادی و همکاران (۱۷) همچنین یاسایی و همکاران (۱۸) از این لحاظ که بر رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی صحنه می‌گذارد، همخوان می‌باشد. از سوی دیگر نتایج مطالعه حاضر با نتایج مطالعات ملچ و ایلا (۱۹) همخوان می‌باشد که دریافتند استرس شغلی رابطه مثبتی با فرسودگی شغلی دارد در حالی که حس کنترل و حمایت اجتماعی بطور معکوس با فرسودگی شغلی رابطه دارد. همچنین نتایج حاصله با نتایج تحقیق ابراهیم یزدی (۲۰) با عنوان «بررسی تاثیرات میزان در آمد ماهیانه، تجربه شغلی و ویژگی‌های شخصیتی بر سندرم فرسودگی کارکنان تامین اجتماعی» بین هیجان خواهی و فرسودگی شغلی همبستگی مثبت وجود داشت یعنی افراد با هیجان خواهی بالا، فرسودگی بیشتری نسبت به افراد با هیجان خواهی پایین داشته‌اند.

نتیجه‌گیری

افراد برای آنکه مطابق با هنجارها فعالیت کنند، باید کمی استرس داشته باشند؛ اصولاً برانگیختگی ملایم، فرد را در جریان اجرای کاری که برعهده دارد هوشیار نگه می‌دارد. به نظر می‌رسد که دستگاه عصبی برای درست کار کردن به میزان معینی تحریک نیاز دارد. اما استرس شدید طولانی، آثار مخرب جسمی و روانی به دنبال دارد. یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی، شغل اوست. شغل علاوه بر اینکه هزینه‌های زندگی ما را تأمین می‌کند، نیازهای روانی ما را نیز از قبیل: تماس اجتماعی، احساس ارزشمندی، اطمینان، شایستگی، تمرین و ورزش ذهنی و جسمی را ارضا می‌نماید.

با توجه به ماهیت استرس‌زای مشاغل پروازی و همچنین استرس‌های ناشی از محیط خانواده مثل بیماری یکی از اعضای خانواده، اختلاف‌های زناشویی، جدایی، مرگ نزدیکان، مشکلات مالی و عدم ارتباط مناسب با فرزندان و اطرافیان، بیماری‌های جسمی و به تبع آن عدم امکان پرواز و کاهش حقوق، هماهنگ نبودن میزان

References

- 1- Bargellini A, Barbieri A, Rovesti S, Vivoli R, Roncaglia R, Borella P. Relation between immune variables and burnout in a sample of physicians. *Occup Environ Med* 2000; 57(7): 453-7.
- 2- Maddison A. Phases of capitalist development. Oxford ; New York: Oxford University Press; 1982.
- 3- Weiss W. Organizing for quality, productivity and job satisfaction. *Supervision* 2006; 67(2): 13.
- 4- Pareek U. Executive glow up and burnout. Summary of Larsen & Tourbro lecture, India Institute of Management Ahmedabad 1982.
- 5- Grunfeld E, Whelan TJ, Zitzelsberger L, Willan AR, Montesanto B, Evans WK. Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *CMAJ* 2000; 163(2): 166-9.
- 6- Fowler KL. The relations between personality characteristics, work environment, and the professional well-being of music therapists. *J Music Ther* 2006; 43(3): 174-97.
- 7- Edwards D, Burnard P, Coyle D, Fothergill A, Hannigan B. Stress and burnout in community mental health nursing: a review of the literature. *J Psychiatr Ment Health Nurs* 2000; 7(1): 7-14.
- 8- Greenberg JS. Comprehensive stress management. Boston; 2002.
- 9- Chopra SS, Sotile WM, Sotile MO. STUDENTJAMA. Physician burnout. *JAMA* 2004; 291(5): 633.
- 10- Demir A, Ulusoy M, Ulusoy MF. Investigation of factors influencing burnout levels in the professional and private lives of nurses. *Int J Nurs Stud* 2003; 40(8): 807-27.
- 11- Mahmoodi GR, Rouhi G, Mojerlou M, Sheikh H, Rahmani H. Relationship between nursing burnout, physical environment and professional equipments. *Journal of Gorgan University of Medical Sciences* 2006; 8(18): 40-6. [Persian]
- 12- Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach burnout inventory manual. Palo Alto, Calif. (577 College Ave., Palo Alto 94306): Consulting Psychologists Press; 2001.
- 13- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annual review of psychology* 2001; 52(1): 397-422.
- 14- Filian E. Baresy farsodegi shoghly parastaran va mekanizmhaye moghabelae [MSc]. Tehran: Tarbiyat Modares; 1992. [Persian]
- 15- موجود نیست
- 16- Allen J, Mellor D. Work context, personal control, and burnout amongst nurses. *West J Nurs Res* 2002; 24(8): 905-17.
- 17- Azadmarzabadi E, Tarkhorani H, Emami khansari N. Job Stress in a Group of Military Personnel. *J Mil Med* 2007; 9(1): 15-22. [Persian]
- 18- Yasaee I, Ahmadi K, Kolivand A. The relationship between Stress and Job Satisfosfaction among Military Pilots. *Journal of Behavioral Sciences* 2008; 1(2): 113-9. [Persian]
- 19- Malach-Pines A, Keinan G. Stress and burnout in Israeli border police. *International journal of stress management* 2006; 13(4): 519-40.
- 20- yazdi E. Barresi tasirat mizan daramad mahiane, tajrobe shoghli va vezhegihay shakhsiaty bar syndrome farsodgi karkonane tamine ejtemaei [MSc]. Tehran: Tarbiyat Modares; 1998. [Persian]
- 21- Saatchy, M. Ravanshnasy bahrvary. Tehran: Nashre Viraish; 1997. [Persian]
- 22- Ernsting J, Nicholson AN, Rainford D. Aviation medicine. Oxford ; Woburn, MA: Butterworth-Heinemann; 1999.