

فرسودگی شغلی میان‌سالی: یک رویداد تحولی بالقوه

Middle Age Burnout: A Potential Developmental Event

Mahnaz A. Dehkardi, PhD

Payame Noor University

Iran-Tehran

Ali AhmadiAzrandi

PhD Student of

Payame Noor University

علی احمدی از غندی

دانشجوی دکتری

دانشگاه پیام نور

مرکز تحصیلات تکمیلی تهران

دکتر مهناز علی اکبری دهکردی

استادیار دانشگاه پیام نور

ایران - تهران

Ali Hosseinai

Islamic azad University

Azad Shahr Branch

علی حسینیانی

مربی دانشگاه آزاد اسلامی

واحد آزادشهر

چکیده

در این پژوهش میزان و عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی دوره میان‌سالی و مشاغل خدمات انسانی مورد بررسی قرار گرفت. ۱۴۷۳ نفر از افراد میانسال شاغل در بنیاد شهید و امور ایثارگران کشور از هشت استان به روش نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای انتخاب شدند و پرسشنامه ویژگی‌های جمعیت شناختی، سیاهه فرسودگی شغلی مزلاچ (مزلاچ و جکسون، ۱۹۸۱) و سیاهه محقق‌ساخته عوامل فرسودگی شغلی را تکمیل کردند. نتایج نشان دادند که ۴۷ درصد از نمونه پژوهش به فرسودگی شغلی بالا، ۲۴ درصد به فرسودگی شغلی متوسط و ۲۹ درصد فرسودگی شغلی پایین دارند. تفاوت بین سطوح مختلف فرسودگی شغلی افراد در تمامی عوامل فرسودگی شغلی معنادار بود. تفاوت بین افراد دارای سنوات خدمت زیاد و کم در زیرمقیاس‌های فرسودگی شغلی (خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی) معنادار بود، اما در مقیاس کلی فرسودگی شغلی تفاوت معنادار وجود نداشت. از بین عوامل فرسودگی شغلی اثر اضافه بار شغل، مهارگری، پاداش‌ها و نظام ارزش‌ها بر میزان فرسودگی شغلی معنادار بود. تلویحات این یافته‌ها در رابطه با پیشگیری و درمان فرسودگی شغلی میان‌سالی به منزله یک رویداد بالقوه در خلال فرایند تحول روان‌شناختی در بافت‌های حرفه‌ای انسانی مورد بحث قرار گرفتند.

واژه‌های کلیدی: تحول روان‌شناختی، فرسودگی شغلی، میان‌سالی

Abstract

The rate of middle age burnout in human professions and its causal factors were studied. The sample consisted of 1473 middle age adults working in Boniad-e-Shahid and Isargaran Foundation from eight provinces of Iran who were selected by stratified random sampling. The participants completed a demographic form, the Maslach Burnout Inventory (MBI; Maslach & Jackson, 1981), and a researcher-made burnout factors inventory. Findings indicated that 47%, 24%, and 29% of participants had high, moderate, and low levels of burnout, respectively. The differences between participants' levels of burnout were significant in all burnout factors. The differences between participants with high and low record of services were significant in all of the burnout subscales (emotional exhaustion, depersonalization, and loss of personal accomplishment) but were not significant in total burnout scale. The effects of workload, control, rewards and values system factors on burnout rate were significant. Implications of these findings in relation to prevention and treatment of middle age burnout as a potential event during psychological development process in human professional contexts were discussed.

Keywords: psychological development, burnout, middle age

received: 24 July 2011

accepted: 27 December 2012

دریافت: ۹۰/۵/۳

پذیرش: ۹۰/۱۰/۷

Contact information: agm.ahmadi365@gmail.com

این مقاله برگرفته از طرح پژوهشی بنیاد شهید و ایثارگران است.

مقدمه

بازساخت‌دهی^۹ کلی شخصیت در دوره انتقال به میانسالی می‌داند.

مفهومی که در بحث از مسائل دوره میانسالی به ویژه بحران میانسالی به وفور از آن صحبت می‌شود فرسودگی شغلی^{۱۰} است؛ اصطلاحی که درباره میانسالان شاغلی به کار می‌رود که در معرض سطوح بالای تنیدگی حرفه‌ای قرار دارند. (استورا^{۱۱}، ۱۳۷۷/۱۹۹۱) این سازه را یک پدیده مرزی تنیدگی می‌داند؛ کورسینی (۲۰۰۳) فرسودگی شغلی را واکنش به تنیدگی در شغل یا کار تعریف کرده که به بی‌حسی^{۱۲}، خستگی هیجانی^{۱۳} و کناره‌گیری یا استنفکاف از ادامه کار می‌انجامد و به منزله نشانگان تنیدگی مرتبط با شغل فرد در بسیاری از مشاغل خدمات انسانی یافت می‌شود و با نشانه‌های مرضی سه‌گانه خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی^{۱۴} و فقدان تحقق شخصی^{۱۵} مشخص می‌شود و بالاخره برک (۲۰۰۱) در بحث از تحول روانی در میانسالی، فرسودگی شغلی در مشاغل انسانی را وضعیتی می‌داند که در آن تنیدگی حرفه‌ای درازمدت به خستگی هیجانی، فقدان تحقق شخصی و احساس کاهش دستاورد می‌انجامد. او فرسودگی شغلی را تهدید تحولی جدی در میانسالی قلمداد می‌کند چه با گریز از کار، جابه‌جایی شغل، عملکرد ضعیف و تحلیل سلامتی ارتباط دارد. وی با اشاره به رواج روزافزون این پدیده در بین میانسالان نتیجه می‌گیرد که شاید علت رواج آن، شرایط تنیدگی‌زای فزاینده در مشاغل و حرفه‌های خدمات انسانی باشد؛ مشاغلی که تعامل با مردم را دربرمی‌گیرد.

فرسودگی شغلی را نخستین بار فرودنبرگر (۱۹۷۵) مطرح کرد. فرسودگی شغلی به منزله حالتی از خستگی یا ناکامی تعریف شده که نتیجه روابط حرفه‌ای ناموفق در تولید پاداش‌های مورد انتظار است (فرودنبرگر، ۱۹۷۵؛ فرودنبرگر و ریچلسون، ۱۹۸۰). بعدها مزلاج (۱۹۸۲) با بررسی تاریخچه مطالعات فرسودگی شغلی و تعاریف ارائه شده در این قلمرو با اتخاذ یک روی‌آورد پژوهشی، عوامل و وضعیت‌هایی را که به فرسودگی شغلی می‌انجامد تعیین و تصریح کرد. پژوهش‌های

میانسالی^۱ به منزله مرحله‌ای از تحول روان‌شناختی در گستره زندگی یا دوره‌ای انتقالی تعریف شده است که تغییرهای زیست‌شناختی، روان‌شناختی و اجتماعی را دربرمی‌گیرد. این دوره سنی که با عنوان انتقال میانسالی از آن نام می‌برند یک رویداد طبیعی و برهه بهنجاری از فرایند تحول در گستره زندگی است و عموماً در اواخر دهه ۳۰ یا آغاز دهه ۴۰ روی می‌دهد. این دوره مستلزم اخذ تصمیم‌های تازه درباره ادامه چیزی است که فرد تا این گذرگاه به آن مبادرت ورزیده است یا اتخاذ تصمیم‌هایی است که تغییرهای انسانی را دربر خواهد گرفت (جانسون، ۲۰۰۶؛ کالورسی و بریان، ۲۰۰۳؛ کورسینی، ۲۰۰۳).

میانسالی، سن تحقق خواسته‌های زندگی است. اگر جامعه با قشر جوان متحول می‌شود، مهار امور در دست میانسالان است و مرجعیت اصطلاح «طبقه اداره‌کننده جامعه» به میانسالی باز می‌گردد. حفظ کارآمدی حرفه‌ای که خود مستلزم آمادگی‌های تکمیلی است، یکی از وظایف جدید تحولی در دوره میانسالی است. در پهنه نظام‌های اصلی تحول روانی که به تحول در گستره زندگی از تولد تا مرگ پرداخته‌اند، میانسالی از رهگذر چند کوشش که در راه پوشش چرخه کامل تحول روانی صورت پذیرفته‌اند مدنظر قرار گرفته است؛ برای مثال، بوهرلر^۲ (۱۹۶۷) میانسالی را دوره بازنگری و ارزیابی مجدد گذشته و بازنگری آینده، اریکسون^۳ (۱۹۶۸) دوره پدیدآورندگی و لوینسون^۴ (۱۹۷۸) دوره فراهم‌سازی ساخت جدیدی برای زندگی دانسته، وایلنت^۵ (۱۹۷۷) دوره ارزشیابی رفتارها و بازنگری آنها و سازش‌یافتگی از خلال پدیدآورندگی و بالاخره نیوگارتن^۶ (۱۹۷۶) دوره تمایز یافتگی رویدادهای فردی از فرهنگی تلقی می‌کند (نقل از منصور، ۱۳۷۸).

از موضع یک روی‌آورد تحولی^۷، رویدادهای تحولی در دوره میانسالی عمدتاً مبتنی بر محور مفهوم بحران میانسالی^۸ است. در همین جهت برک (۲۰۰۱) با طرح دیدگاه‌های مختلف دیگران در این خصوص بحران میانسالی را تأیید کرده‌است و آن را آشوب درونی، تردید نسبت به خود و

1. middle age
2. Buhler, C.
3. Erickson, E. H.
4. Levinson, D. J.
5. Vaillant, G. E.

6. Newgarten, B.
7. developmental approach
8. middle age crisis
9. restructuration
10. job burnout

11. Stora, J. B.
12. apathy
13. emotional exhaustion
14. depersonalization
15. loss of personal accomplishment

رابطه را با فرسودگی شغلی دارد. مزلاج و دیگران (۲۰۰۱) و گاروسا، مورنو-جیمنز، لیانگو گونزالیا (۲۰۰۶) دریافتند که فرسودگی شغلی در پرستاران میانسال بیش از پرستاران بالای ۴۰ سال است. در همین راستا، بروئر و شاپارد (۲۰۰۴) از خلال یک بررسی فراتحلیلی در این زمینه این یافته را مورد حمایت قرار داده‌اند.

در بررسی عوامل فرسودگی شغلی، مزلاج و لیتر (۱۹۹۷) از ترکیب عوامل مختلف به شش عامل مهم در این زمینه رسیده‌اند و یک الگوی سبب‌شناسی در این زمینه به‌دست داده‌اند. این عوامل عبارت‌اند از: (۱) اضافه بار شغل، (۲) مهارگری بر کار و منابع آن، (۳) پاداش برای کار انجام شده، (۴) فقدان ارتباط کاری بهینه با همگان، (۵) عدالت در محیط کار و بالاخره، (۶) نظام ارزش‌ها؛ عواملی که از ابتدای هزاره سوم در خلال یک سال اخیر موضوع اکثر مطالعاتی بوده‌اند که در قلمرو سبب‌شناسی انجام شده‌اند (برای مثال، تایلور و بارلینگ، ۲۰۰۴؛ مارتینوسن، ریچاردسون و بورک، ۲۰۰۷؛ ملچیور، بورس، اشمیتز و ویتیچ، ۱۹۹۷؛ نیویو، ۲۰۰۷؛ آلارکون، ۲۰۱۱).

در قلمرو مشاغل در معرض تهدید، مزلاج و دیگران (۲۰۰۱) پس از مرور پژوهش‌های صورت‌گرفته اظهار می‌دارند که به‌طور کلی فرسودگی شغلی در میانسالان صاحب مشاغل خدمات انسانی که مستلزم همدلی با دیگران و مراقبت از آنهاست، بیشتر است. مشاغل همچون پرستاری، پزشکی، معلمی، سازمان‌های متولی اقشار آسیب‌پذیر و زیان‌دیده جامعه، ادارات پلیس و جز آن به مراتب فرسودگی شغلی بیشتری دارند، چه به‌طور مستقیم درگیر روابط انسانی هستند. این یافته به وضوح در مطالعه گاروسا، راینهو، مورنو-جیمنز و مونتیرو (۲۰۱۰) نیز مورد تأیید قرار گرفته است.

در قلمرو پیامدهای تهدیدکننده فرسودگی شغلی مجموعه متعددی از نشانگان بالینی در سطوح روانی و بدنی در کنار شکایت‌های روان‌تنی متعدد و مشکلات زیست‌شناختی همواره مورد تأکید بوده‌اند (مزلاج و لیتر، ۲۰۰۸؛ گیلیبرت و دالوز، ۲۰۰۸؛ مارتینوسن و دیگران، ۲۰۰۷؛ انگرر، ۲۰۰۳؛ دانهوف-پونت، وان‌وین و زیتمن، ۲۰۱۱).

در ایران نیز رابطه فرسودگی شغلی با حمایت اجتماعی از

مزلاج و جکسون (۱۹۸۱) نشان می‌دهند فرسودگی شغلی یک سازه چندبعدی است که سه مؤلفه مربوط به هم شامل خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی را دربرمی‌گیرد. مؤلفه نخست تحلیل‌رفتگی انرژی عاطفی وجود فرد است که به زوال سطوح انگیزش در وی منجر می‌شود. مؤلفه دوم در حرفه‌ها و مشاغل خدمات انسانی که مستلزم تعامل با مردم و درد و رنج‌های آنهاست بروز می‌کند و برخورد فرد قربانی را با مراجعان و همکاران خود در محیط کار و با سایر افراد به طور کلی در حد تعامل‌های شی‌گونه تنزل می‌دهد، به نحوی که فرد دچار فرسودگی شغلی درد و رنج مردم را درک نمی‌کند و بازخورد^۱ خصوصت‌آمیز و معترضانه با آنها در پیش می‌گیرد. مؤلفه سوم در دیدگاه مزلاج به منزله کاهش احساس موفقیت فردی مفهوم‌پردازی شده، به طوری که فرد همواره از عملکرد خود ناراضی است؛ گویی موفقیت ادراک‌شده فرد از عملکرد خود جایگزین موفقیت واقعی او در عملکرد می‌شود.

در کمتر از یک دهه پس از آنکه فرودنبگر (۱۹۷۵) نخستین بار از فرسودگی شغلی صحبت کرد، گاردینل (۱۹۸۱) با مرور تمامی مطالعات صورت‌گرفته از دهه ۱۹۷۰ تا ابتدای ۱۹۸۰ در قلمرو فرسودگی شغلی به صراحت مدعی شد که فرسودگی شغلی باید به منزله نشانگانی از یک رویداد جدی در خلال بحران میانسالی در نظر گرفته شود. او با اشاره به باور نظریه‌پردازان متعدد و تأیید بحران میانسالی در تبیین آن با استمداد از نظریه سلسله مراتب نیازها بر تعارض بین تعهد به کار و رضایت‌مندی از آن در مشاغل خدمات انسانی به منزله یک تعارض بهنجار و یک مرحله پیش‌بینی‌پذیر در فرایند تحول روانی در میانسالی تأکید و فرسودگی شغلی را رویداد تحولی جدی میانسالی در مشاغل خدمات انسانی قلمداد کرد.

مزلاج، شافلی و لیتر (۲۰۰۱) از مرور مطالعات مختلف در قلمرو سن نتیجه گرفتند که میزان فرسودگی شغلی اگرچه در میانسالان بیش از بزرگسالان است، متغیر سن با تجربه شغلی درآمیخته است و تفکیک آن دو از یکدیگر مشکل است، اما دوره اصلی بروز فرسودگی شغلی میانسالی است (برک، ۲۰۰۱). از بین تمامی متغیرهای جمعیت‌شناختی متغیر سن بیشترین

عوامل آن در دوره میان‌سال در یکی از مشاغل خدمات انسانی طرح‌ریزی شد تا نتایج حاصل از آن برای پیشگیری، درمانگری یا مداخله‌های احتمالی در این گستره قرار گیرد.

روش

پژوهش حاضر یک پژوهش پس‌رویدادی است که با توجه به متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) به بررسی علل احتمالی آن پرداخته است و تحلیل داده‌های آن در چهارچوب یک طرح مبتنی بر همبستگی عملیاتی شد.

جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان میان‌سال شاغل در بنیاد شهید ایران شامل ۱۰۴۷۱ نفر کارمند در دامنه سنی ۳۰ تا ۵۵ سال این سازمان در سطح کشور تشکیل دادند. از این جامعه، گروه نمونه ۱۴۲۴ نفری در سطح ملی به روش نمونه‌برداری تصادفی طبقه‌ای^۱ (هومن، ۱۳۷۶) و براساس نوع ساختار سازمانی انتخاب شدند. ابتدا هشت استان از ۳۲ استان براساس نوع ساختار سازمانی بنیاد شهید انتخاب شدند. در ادامه حجم نمونه براساس جدول انتخاب یک نمونه تصادفی از جامعه مورد نظر (بولا، ۱۳۷۵/۱۹۷۰) برای هر استان محاسبه و مجموع آنها گروه نمونه پژوهش را تشکیل دادند.

جدول ۱ ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گروه نمونه (N=۱۴۲۴)

| گروه | F | P |
|-------------|------|-------|
| طبقات سنی | | |
| ۲۰-۲۹ | ۱۲۰ | ۸/۸۲ |
| ۳۰-۳۹ | ۳۷۲ | ۲۵/۲۵ |
| ۴۰-۴۹ | ۷۷۲ | ۵۲/۴۱ |
| ۵۰-۵۹ | ۱۹۸ | ۱۳/۴۴ |
| ۶۰ به بالا | . | . |
| سنوات خدمتی | | |
| ۱-۱۰ | ۳۴۲ | ۲۳/۲ |
| ۱۰-۲۰ | ۶۱۷ | ۴۱/۸ |
| ۲۰-۳۰ | ۵۱۰ | ۳۴/۶ |
| ۳۰-۴۰ | ۴ | ۰/۳ |
| جمع | ۱۴۷۳ | ۱۰۰ |

طبق مندرجات جدول، اکثریت افراد گروه نمونه، یعنی ۷۸ درصد، افراد میان‌سال در دامنه ۵۰-۳۰ سال بودند. میانگین سنی گروه نمونه ۴۱/۴۴ با انحراف استاندارد ۸/۳ سال بود.

سازمان و خانواده (بهمنی، ۱۳۸۱؛ زارع، ۱۳۸۲؛ پیامی‌بوساری، ۱۳۷۵)، با متغیرهای جمعیت‌شناختی از قبیل سن، تحصیلات و تأهل (حکاک‌زاده، ۱۳۸۳)، با سابقه کار و سن (عزیززاد و حسینی، ۱۳۸۵)، با آسیب‌شناسی روانی (یاسایی، احمدی‌نوده و کولیوند، ۱۳۸۱)؛ با عوامل مربوط به کار و سازمان (ستوده‌اصل و بختیاری، ۱۳۸۵) و جز آن مورد بررسی قرار گرفته است.

نگاهی به پیشینه پژوهش و نظریه‌پردازی در قلمرو فرسودگی شغلی به وضوح نشان می‌دهد که اگرچه گروه‌های نمونه تمامی این پژوهش‌ها و گروه‌های هدف نظریه‌پردازی‌ها در تمامی موارد میان‌سالان بوده‌اند، اما به‌ندرت با روی‌آوردهای نظری و جهت‌گیری‌های پژوهشی نظام‌داری مانند گاردینل (۱۹۸۱) که پدیده فرسودگی شغلی میان‌سال را به منزله یک رویداد تحولی در نظر گرفته‌باشند، مواجه می‌شویم. در وضع کنونی که فرسودگی شغلی به عنوان نشانگان دوره میان‌سال کاملاً شناخته شده و علت و پیامدهای آن در سطح بالینی نیز مشخص شده‌اند پرسش اساسی این است که آیا وقت آن نرسیده که به فرسودگی شغلی به منزله یک رویداد تحولی بالقوه تهدیدآمیز و قابل انتظار برای بخشی از میان‌سالان در مشاغل خدمات انسانی در خلال فرایند تحول روانی بنگریم؟

فرسودگی شغلی ناشی از واکنش به تنیدگی، پیامدهای زیانباری بر سازمان، خانواده، زندگی اجتماعی و فردی برجای می‌گذارد (محمدی، ۱۳۸۵). از دیگر سو، دوره اشتغال در تمامی فرهنگ‌ها عمده‌تاً میان‌سال است و قشر میان‌سال در هر جامعه پدیدآورندگی و زاینده‌گی را به منزله تکالیف مهم جوامع کنونی بر دوش می‌کشند و به تعبیری طبقه اداره‌کننده جامعه هستند. از این رو، میان‌سالان بیش از هر گروه سنی دیگری در معرض پدیده تهدیدآمیز فرسودگی شغلی هستند. از آنجا که توسعه‌یافتگی هر جامعه‌ای در تمامی ابعاد حیات اجتماعی آن مستلزم برخورداری از قشر میان‌سال سالم و دارای ظرفیت‌های لازم برای کار است لذا، انجام پژوهش‌هایی که به فرسودگی شغلی میان‌سالان بپردازند و مخاطرات این پدیده را در مورد این گروه سنی برجسته کنند ضروری به نظر می‌رسد. پژوهش حاضر با هدف توصیف وضعیت فرسودگی شغلی و شناخت

1. stratified random sampling

در پژوهش حاضر این مقیاس در مورد ۱۰۰ فرد میانسال اجرا شد و اعتبار آن به روش ضریب آلفای کرونباخ برای مؤلفه‌های سه‌گانه به ترتیب ۰/۸۲، ۰/۵۸، ۰/۸۲ و برای کل مقیاس ۰/۶۴ به دست آمد. ضریب همبستگی بین ارزیابی داوران به منزله شاخص روایی محتوایی مقیاس نیز ۰/۷۵ بود. با توجه به الگوی نظری مزلاچ (۱۹۹۷) درباره عوامل فرسودگی شغلی و از آنجا که پژوهش‌های موجود در این قلمرو عمدتاً بر ویژگی‌های جمعیت‌شناختی و عوامل تنیدگی‌زای شغلی به منزله عوامل فرسودگی تمرکز کرده‌اند، در این پژوهش براساس پیشینه نظری سازه فرسودگی شغلی اقدام به تهیه سیاهه عوامل فرسودگی شغلی شد. این سیاهه محقق ساخته عوامل فرسودگی شغلی را به صورت کلی می‌سنجد ۳۸ ماده دارد و شش عامل فرسودگی شغلی را طبق مفهوم‌پردازی مزلاچ و لیتر (۱۹۹۷) ارزیابی می‌کند. این عوامل عبارت‌اند از:

۱) اضافه‌بار شغل: به منزله ناهمخوانی در زمینه بار شغلی است؛ زمانی که تقاضا از فرد زیاد است، تا جایی که انرژی وی تمام و ادامه کار غیرممکن می‌شود (ماده‌های ۱، ۲، ۴، ۵، ۶، ۷ و ۲۹)؛ ۲) مهارگری: ناهمخوانی در مهارگری را نشان می‌دهد؛ افراد مهار کافی بر منابع کار یا اقتدار کافی را برای دنبال کردن کار به شیوه مؤثر ندارند (ماده‌های ۳، ۴، ۹، ۱۱، ۱۲، ۱۳ و ۱۴)؛ ۳) پاداش: سومین ناهمخوانی، فقدان پاداش مناسب برای کاری است که فرد انجام می‌دهد (ماده‌های ۸، ۱۰، ۱۷، ۱۹، ۲۱، ۲۲ و ۲۳)؛ ۴) ارتباط: به زوال در ارتباط کاری بر اثر فقدان امنیت شغلی و وضعیت ناپایدار استخدام در دوره معاصر اشاره دارد (ماده‌های ۲۴، ۲۵، ۲۶، ۲۷، ۲۸ و ۳۳)؛ ۵) عدالت: اعتماد، گشودگی و احترام سه شرط لازم برای عدالت در محیط کار است. در صورت فقدان این سه شرط، فرد محیط کار را ناعادلانه ادراک می‌کند (ماده‌های ۱۶، ۱۸، ۳۰، ۳۱، ۳۲ و ۳۸) و ۶) نظام ارزش‌ها: با توجه به اهمیت افزایش تولید و بهره‌وری در کار و تجارت که باعث شده ارزش‌های اصلی و واقعی کار، سازمان و کارکنان آن در حاشیه قرار گیرند، این عامل، نظام ارزش‌های مربوط به کار فرد را می‌سنجد (ماده‌های ۱۵، ۲۰، ۳۴، ۳۵، ۳۶ و ۳۷).

اکثریت گروه نمونه یعنی ۷۶ درصد بین ۱۰ تا ۳۰ سال سابقه خدمت داشتند.

برای ارزیابی میزان فرسودگی شغلی از سیاهه فرسودگی شغلی مزلاچ^۱ که توسط مزلاچ و جکسون (۱۹۸۱) از پژوهشگران گروه پالوآلتو^۲ در ایالات متحده امریکا ساخته شده است، استفاده شد. این سیاهه که بر روی آورد جدیدی از پدیده مرزی تنیدگی یعنی فرسودگی مبتنی است، شامل ۲۲ ماده است که به سنجش خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی در چهارچوب فعالیت حرفه‌ای می‌پردازد. این سیاهه، فراوانی و شدت متغیرها را اندازه می‌گیرد و به خصوص برای سنجش و پیشگیری از پدیده افسردگی در حرفه‌هایی مانند پرستاری، معلمی و غیره به کار بسته می‌شود (استورا، ۱۹۹۱/۱۳۷۷).

آزمودنی‌ها برای پاسخگویی به هریک از ماده‌های سیاهه از دو نوع دستورالعمل پیروی می‌کنند؛ از یک سو، فراوانی (فعالیتی که احساس فرسودگی شغلی را در جنبه‌های سه‌گانه تجربه کرده‌اند) و از سوی دیگر، میزان شدتی را که در مورد هر یک از ماده‌های فرسودگی احساس کرده‌اند، مشخص می‌کنند. در این پژوهش به استثنای محاسبه میزان فرسودگی شغلی از هر دو دستورالعمل فراوانی و شدت استفاده شد و برای محاسبه میزان فرسودگی شغلی مطابق با پژوهش‌های پیشین از دستورالعمل فراوانی استفاده شد. مزلاچ و جکسون (۱۹۸۱) ضریب اعتبار درونی^۳ را برای مؤلفه‌های فرسودگی شغلی یعنی خستگی هیجانی، شخصیت‌زدایی و فقدان تحقق شخصی به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۷۱ و ۰/۷۱ گزارش کرده‌اند.

از ۲۲ ماده سیاهه، ماده‌های ۱، ۲، ۳، ۴، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶ و ۲۰ خستگی هیجانی، ماده‌های ۵، ۱۰، ۱۱، ۱۵ و ۲۲ شخصیت‌زدایی و ماده‌های ۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۱ فقدان تحقق شخصی را اندازه می‌گیرند. نمره‌گذاری آن به طریق مقیاس هفت درجه‌ای لیکرت از هرگز (صفر) تا همیشه (شش) نمره‌گذاری می‌شود. یعنی فرد شدت و فراوانی نشانه‌ها را از صفر تا شش درجه‌بندی می‌کند و مجموع آنها نمره فرد را تعیین می‌کند. به باور یوگوسیان، آیکن و اسلوئن (۲۰۰۹) این سیاهه همواره رایج‌ترین و معروف‌ترین مقیاس ارزشیابی فرسودگی شغلی از بدو شروع پژوهش‌ها در این قلمرو است.

یافته‌ها

از آنجا که بررسی مسئله میزان شیوع فرسودگی شغلی میان‌سالی مستلزم سنجش میزان فرسودگی شغلی بود، ابتدا با مرور پژوهش‌های گذشته که با سیاهه فرسودگی شغلی مزلاج (مزلاج و جکسون، ۱۹۸۱) انجام شده بودند، نمره‌های صفر تا ۵۷ به منزله فرسودگی پایین، ۸۴-۵۷ فرسودگی متوسط و ۸۵ به بالا میزان بالای فرسودگی شغلی در نظر گرفته شدند. در پژوهش حاضر، ۴۹٪ افراد گروه نمونه (۷۲۵ نفر) به میزان بالا، ۲۴٪ در حد متوسط و ۲۷٪ به میزان پایینی دچار فرسودگی شغلی‌اند. با این توصیف از مجموع ۱۴۷۳ نفر بررسی شده ۷۳٪ دارای فرسودگی شغلی متوسط به بالا بوده‌اند.

برای مطالعه روایی محتوایی، ابتدا مقیاس به پنج متخصص روان‌شناسی داده شد تا درباره آن اظهارنظر کنند. پس از اعمال نظرات آنها، به دو متخصص دیگر ارائه شد تا درباره روایی ماده‌ها و عوامل مقیاس داوری کنند. ضریب همبستگی بین دو داور ۰/۶۳ بود. روایی سازه^۱ مقیاس نیز از طریق اجرای آن در ۱۰۰ نفر و استفاده از تحلیل عاملی تأییدی با چرخش واریماکس و مطرح‌شدن شش عامل در نظریه، مطالعه شد. ضرایب اعتبار آلفای کرونباخ برای زیرمقیاس‌های شش‌گانه و نیز برای کل مقیاس به ترتیب ۰/۷۹، ۰/۸۲، ۰/۷۷، ۰/۶۷، ۰/۸۲، ۰/۷۶ و ۰/۹۱ به دست آمد. برای تحلیل داده‌ها از آزمون t و تحلیل رگرسیون استفاده شد.

جدول ۲

تفاوت‌های گروهی بین افراد دارای فرسودگی شغلی پایین و بالا

| عوامل فرسودگی | میزان فرسودگی | M | SD | t | df |
|---------------|---------------|-------|------|-----------|----------|
| اضافه بار شغل | پایین | ۸۸/۹۹ | ۵/۱۹ | -۵/۶۸*** | ۵۰۱/۵۷ |
| | بالا | ۲۱/۴۶ | ۴/۵۸ | | |
| مهارگری | پایین | ۱۲/۴۷ | ۴/۰۹ | -۱۵/۴۵*** | ۴۱۳/۶۵ |
| | بالا | ۲۰/۲۲ | ۶/۸۸ | | |
| پاداش | پایین | ۲۰/۶۱ | ۵/۰۶ | -۴/۹۷*** | ۵۰۵ |
| | بالا | ۲۳/۲۹ | ۷/۵۳ | | |
| ارتباط | پایین | ۱۴/۷۲ | ۲/۴۳ | -۹/۳۷*** | ۳۳۹/۱۹۴ |
| | بالا | ۱۸/۶۳ | ۶/۱۹ | | |
| عدالت | پایین | ۱۷/۳۸ | ۶/۲۲ | -۹/۲۵*** | ۴۸۳/۴۵۸ |
| | بالا | ۲۱/۸۸ | ۴/۷۷ | | |
| نظام ارزش‌ها | پایین | ۱۱/۶۱ | ۳/۷۶ | -۱۷/۲۵*** | ۴۳۶/۰۴** |
| | بالا | ۱۹/۰۹ | ۵/۸۶ | | |

***P<۰/۰۰۱

جدول ۳

تفاوت‌های گروهی بین افراد دارای سنوات خدمتی بالا و پایین

| درجه آزادی | t | SD | M | سنوات خدمت | زیرمقیاس‌های فرسودگی |
|------------|--------|-------|-------|----------------|----------------------|
| ۵۳۷/۴۷ | -۲/۲۸* | ۱۶/۳۹ | ۲۹/۲۸ | کمتر از ده سال | خستگی هیجانی |
| | | ۱۹/۶۸ | ۳۱/۹۹ | بیش از ده سال | |
| ۴۲۱/۸۲ | ۲/۷۳** | ۱۰/۶۶ | ۱۰/۲۴ | کمتر از ده سال | شخصیت‌زدایی |
| | | ۸/۹۳ | ۸/۳۸ | بیش از ده سال | |
| ۴۲۶/۸۷ | ۲/۶۱** | ۲۰/۷۳ | ۳۱/۸۵ | کمتر از ده سال | فقدان تحقق شخصی |
| | | ۱۹/۲۵ | ۲۸/۱۷ | بیش از ده سال | |
| ۱۰۰۳ | ۰/۹۹ | ۳۷/۹۶ | ۷۲/۹۲ | کمتر از ده سال | فرسودگی کلی |
| | | ۳۸/۲۹ | ۷۰/۱۸ | بیش از ده سال | |

*P<۰/۰۵ **P<۰/۰۱

جدول ۴

خلاصه تحلیل رگرسیون برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر پایه عوامل شش‌گانه فرسودگی شغلی

| متغیر پیش‌بین | B | SD | β |
|---------------|--------|------|----------|
| مقدار ثابت | -۲۵/۵۴ | ۶/۲۴ | - |
| اضافه بارشغل | ۰/۵۳ | ۰/۲۲ | ۰/۰۶۸* |
| مهارگری | ۱/۵۶ | ۰/۲۱ | ۰/۲۴۹*** |
| پاداش | ۰/۶۵ | ۰/۲ | ۰/۰۹۹** |
| ارتباط | ۰/۳۷ | ۰/۲۳ | ۰/۰۴۷ |
| عدالت | ۰/۳۷ | ۰/۲۳ | ۰/۰۵۴ |
| نظام ارزشها | ۲/۳۴ | ۰/۲۶ | ۰/۳۳*** |

* $P < 0.05$ ** $P < 0.01$ *** $P < 0.001$

منزله یک وضعیت حرفه‌ای با خدمات انسانی بالاست. همگام با مزلاج و دیگران (۲۰۰۱) و گاروسا و دیگران (۲۰۱۰) می‌توان مشاهده درد و رنج خانواده‌های آسیب‌دیده، همدلی با این افراد، تعامل و درگیری مستقیم با مشکلات آنها در کنار فقدان نظام اداری و سازمانی برخوردار از حمایت‌های اجتماعی، اضافه‌بار کار، عدم وجود نظام ارزشیابی مبتنی بر برابری در پاداش‌ها، عدم مهارگری بر کار و منابع آن، عدم توجه به تفاوت‌ها، ارزش‌های فردی و صلاحیت‌ها در واگذاری مسئولیت‌ها، ارتباط‌های یکنواخت و از پیش تعریف‌شده و فاقد تنوع بین افراد و جز آن را که منجر به تجربه سطوح بالای تنیدگی در مشاغل انسانی می‌شود (برک، ۲۰۰۱)، از دلایل چرایی این پدیده دانست.

معناداری تفاوت بین افراد دارای فرسودگی شغلی بالا و پایین در تمام شش عامل سببی فرسودگی شغلی بخش دیگری از نتایج پژوهش حاضر را تشکیل می‌دهد. یافته‌ای که با نظر اولین مؤلفان و پژوهشگران حوزه فرسودگی شغلی و نظریه‌پردازان این قلمرو یعنی مزلاج و لیتر (۱۹۹۷، ۲۰۰۸) هماهنگ است. بنابراین، با اطمینان می‌توان این عوامل را به منزله عوامل مهم فرسودگی شغلی تلقی کرد. این یافته با سایر پژوهش‌های صورت‌گرفته در این قلمرو از جمله، هانیگان، ادواردز، کویله، فودرگیل و بورنارد (۲۰۰۰)، شانافلت، بردالی، ویف و بک (۲۰۰۲)، تایلور و بارلینگ (۲۰۰۴)، مارتینوسن و دیگران (۲۰۰۷)، گاروسا و دیگران (۲۰۰۶)، نیویو (۲۰۰۷)، زارع

با توجه به اهمیت نظری نقش عوامل شش‌گانه فرسودگی شغلی در میزان فرسودگی، تفاوت بین افراد دارای فرسودگی شغلی بالا و پایین در شش عامل نظری ایجادکننده فرسودگی بررسی شد که نتیجه حاکی از تفاوت معنادار بین افراد دارای فرسودگی شغلی بالا و پایین در شش عامل بود (جدول ۲). بدین ترتیب، می‌توان، این شش عامل را به منزله عوامل سببی اصلی فرسودگی شغلی پذیرفت.

اهمیت سن در تجربه فرسودگی شغلی از موضع تحولی (گاردینل، ۱۹۸۱) چهارچوبی برای بررسی تفاوت احتمالی بین افراد دارای سنوات خدمتی بالا و پایین در مؤلفه‌های فرسودگی شغلی فراهم کرد. نتایج بررسی نشان دادند تفاوت بین افراد دارای سنوات خدمتی بالا و پایین در هر سه مؤلفه فرسودگی شغلی معنادار اما در مقیاس کلی فرسودگی معنادار نبودند.

در آخرین مرحله اثر عوامل شش‌گانه بر میزان فرسودگی شغلی به وسیله روش تحلیل رگرسیون بررسی شد. از بین عوامل شش‌گانه فرسودگی شغلی، اثر عوامل اضافه‌بار شغل، مهارگری، پاداش و نظام ارزش‌ها در پیش‌بینی فرسودگی شغلی معنادار بودند و جمعاً ۷۲٪ واریانس را تبیین کردند (جدول ۴).

بحث

نتایج پژوهش حاضر نیز نشان دادند میزان شیوع فرسودگی شغلی در قشر میانسال شاغل در سازمان بنیاد شهید کشور به

(۱۳۸۳)، بهمنی (۱۳۸۱) و پیامی‌بوساری (۱۳۷۵) که عوامل اضافه‌بار شغل، کمبود منابع حمایتی و پاداش، فقدان ارتباط مؤثر با همکاران، عدم مهارگری و بی‌عدالتی و نظام ارزش‌ها را بررسی کرده‌اند، همخوان است.

نقش عوامل شش‌گانه در بروز فرسودگی شغلی دارای شواهد کافی حمایتی است. اضافه‌بار شغل که با افزایش تقاضا از فرد، زوال سطح انرژی و هیجان‌های نامناسب با احساس واقعی فرد همراه است (مزلاج و لیتز، ۱۹۹۷؛ انگر، ۲۰۰۳)، فقدان مهارگری بر شرایط و منابع کار که به اقتدار ناکافی در دنبال کردن کار به شیوه مؤثر می‌انجامد (انگر، ۲۰۰۳)، عدم وجود پاداش‌های مادی یا اجتماعی (مزلاج و لیتز، ۱۹۹۷)، فقدان ارتباط مؤثر با همگان و همکاران که می‌تواند نتیجه کار زیاد، خستگی فراوان، نبود امنیت شغلی، سوءظن و فقدان اثربخشی افراد برای یکدیگر باشد (مزلاج و دیگران، ۲۰۰۱)، ادراک بی‌عدالتی در محیط کار که تنیدگی و بی‌اعتمادی در روابط بین‌فردی در محیط کار را ایجاد می‌کند (تاریس، پیتز، بلن، اسکریز و شافلی، ۲۰۰۱) و بالاخره تخطئه نظام باورها و ارزش‌های فرد در محیط کار که ناشی از ادراک ناهمخوانی بین ارزش‌های درونی و ارزش‌های ترویج‌شده سازمان و محیط کار است (مزلاج و لیتز، ۱۹۹۷)، عواملی هستند که به منزله ابعاد فرسودگی شغلی مورد بررسی فراوان قرار گرفته‌اند. البته باید همواره به تک‌تک عوامل به تنهایی و به نقش تعاملی آنها در پدیده فرسودگی شغلی نظر داشت.

یافته دیگر این پژوهش حاکی از تفاوت آشکار بین گروه‌های کم‌سابقه (جوان‌تر) و باسابقه (مسن‌تر) در سه مؤلفه فرسودگی شغلی است؛ افراد میان‌سال کم‌سابقه (جوان‌تر) نسبت به همگان با سابقه‌تر خود وخامت وضعیت بیشتری را نشان دادند. در مجموع این یافته با یافته‌های مزلاج و دیگران (۲۰۰۱)، هانینگان و دیگران (۲۰۰۰)، حکاک‌زاده (۱۳۸۳)، عزیزنژاد و حسینی (۱۳۸۵)، ستوده‌اصل و بختیاری (۱۳۸۵)، گاروسا و دیگران (۲۰۰۶) و بالاخره مطالعه فراتحلیلی برتر و شاپارد (۲۰۰۴) هماهنگ است.

به نظر می‌رسد افرادی که زودتر از کارافتاده می‌شوند، کارشان را ترک می‌کنند و سال‌های زیادی در شغل خود باقی نمی‌مانند. بدین ترتیب، بین افراد باسابقه، میزان فرسودگی

شغلی کمتری گزارش می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷) و از سوی دیگر، افراد باسابقه‌تر در اثر سال‌ها تجربه احتمالاً بهتر می‌توانند با تنیدگی‌های شغلی کنار بیایند، در انجام امور شغلی مسلط‌ترند و در نتیجه، تنیدگی کمتر و خرسندی بیشتری به دلیل انجام درست کار تجربه می‌کنند؛ ممکن است با ارتقای بیشتر، حقوق، مزایا و پاداش بیشتری گرفته و توانسته باشند منابع حمایت اجتماعی و مالی بیشتری فراهم کنند. شخصیت آنها تناسب بهتری با شغل آنان داشته باشد، چراکه در صورت عدم تناسب، شغل خود را تغییر می‌دادند و به مشاغل دیگر مبادرت می‌ورزیدند؛ عواملی که می‌توانند در کاهش فرسودگی شغلی مؤثر باشند.

آخرین یافته پژوهش حاکی از نقش عوامل فرسودگی (به استثنای عامل ارتباط و عدالت) در پیش‌بینی فرسودگی شغلی است. این یافته با مبانی نظری پژوهش حاضر (مزلاج و لیتز، ۱۹۹۷؛ انگر، ۲۰۰۳) همسو است و این الگوی نظری را تأیید می‌کند.

زندگی در مؤسسات و سازمان‌ها سرنوشت مشترک میلیون‌ها انسان کنونی است. هر سازمان اداری نیز به دلیل ماهیت خود می‌تواند منبع تهدیدی برای آزادی، استقلال و هویت فردی باشد. براساس پژوهش‌های متعدد که از سال ۱۹۸۴ به بعد منتشر شده‌اند تدوین یک برنامه پیشگیری از تنیدگی توسط سازمان‌ها و مؤسسات امکان‌پذیر است؛ برنامه‌ای که باید در آن روش‌های جدید اعمال قدرت، تغییر ساختار مؤسسات به منظور ایجاد فضای باز و راهبردهای ارتباطی درونی و برونی متناسبی در نظر گرفته شود (استورا، ۱۳۷۷/۱۹۹۱).

در سطح پیشگیری، تدارک و تأمین محیط کار سالم، تدارک تفریحات سالم، ایجاد و توسعه نظام‌های حمایت مالی، ارزشیابی مستمر کارکنان در پست‌های متناسب با سطوح مهارتی و علمی آنها، آموزش مدیریت زمان و مدیریت تنیدگی برای کاهش بار اضافه کار، آموزش مهارت‌های کار اثربخش، ایجاد فضای باز در سازمان و افزایش احساس مهارگری در کارکنان از طریق افزایش شرح و دامنه اختیارات، استقرار نظام خارج از تبعیض و بی‌عدالتی در ارائه پاداش‌ها، توسعه

گستره عاطفی و شناختی مطمئن سازند و اعمال کنترل بر متغیرهایی که فی‌نفسه بر تجربه، ادراک، مقابله و مدیریت تنیدگی‌های حرفه‌ای اثر می‌گذارند در کنار هم‌تاسازی به منزله راهکارهای برون‌رفت از محدودیت‌های روش‌شناختی همواره پیشنهاد می‌شوند، چه سطح دستیابی به تراز تحول‌یافتگی شناختی مورد انتظار برحسب سن که همانا احراز عملیات صوری براساس نظام پیازه (دادستان، ۱۳۵۵) است در کنار انحلال موفقیت‌آمیز بحران‌های روانی-اجتماعی دوره جوانی و میانسالی یعنی مردم‌آمیزی در مقابل مردم‌گریزی و پدیدآوردگی در مقابل راکدماندگی (دادستان و منصور، ۱۳۷۶) همواره به نحو غیرقابل انکاری بر نحوه چالش با موقعیت‌های زندگی حرفه‌ای، روزمره و خانوادگی و بر شیوه تجربه، ادراک و مقابله با تنیدگی اثر دارند. بدیهی است در صورتی که فرایند تحول روانی بهنجار به خوبی طی شده باشد انتظار می‌رود که رویداد فرسودگی شغلی میانسالی در سطح خرد، کمترین وخامت وضعیت را در سلامتی افراد میانسال شاغل و در سطح کلان کمترین زیان را به افزایش تولید، بهره‌وری و اثربخشی سازمان وارد کند.

منابع

- استورا، ج. ب. (۱۳۷۷). *تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن*. ترجمه پ. دادستان. تهران: انتشارات رشد (تاریخ انتشار اثر به زبان اصلی، ۱۹۹۱).
- بولا، اچ. اس. (۱۳۷۵). *ارزشیابی طرحها و برنامه‌های آموزشی برای توسعه*. ترجمه خ. ایلی. تهران: انتشارات دانشگاه الزهرا (تاریخ انتشار اثر اصلی، ۱۹۷۰).
- بهمنی، ل. (۱۳۸۱). *نقش حمایت‌های اجتماعی در فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان رامهرمز*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی.
- پیامی‌بوساری، م. (۱۳۷۵). *بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم انسانی دانشگاه تربیت مدرس تهران.
- حکاک‌زاده، م. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و بعضی از ویژگی‌های جمعیت‌شناختی معلمان ورزش در شهر کرمان*.

سیاست‌ها و تدابیر مدیریتی مبتنی بر شایسته‌سالاری، آموزش مهارت‌های اجتماعی، ارتباط مؤثر با همگنان، حل مسئله^۱ در محیط کار، مقابله با تنیدگی حرفه‌ای و مهارت‌های سازش‌یافتگی بهینه با محیط، عوامل و منابع تنیدگی حاصل از کار، و بالاخره لحاظ کردن تفاوت‌های فردی و نظام ارزش‌های کارکنان در واگذاری مسئولیت‌ها راهکارهایی است که در پیشگیری از فرسودگی شغلی باید همواره مدنظر باشد. چه به باور استورا (۱۳۷۷/۱۹۹۱) برنامه‌های پیشگیری و نظام‌های حمایت اجتماعی در رأس همه اقدامات قرار گرفته‌اند.

در سطح درمانگری در قلمرو فرسودگی شغلی در مواردی که احتمال تحول آسیب‌شناسی روانی مطرح است، بهره‌مندی از روان‌درمانگرانی که از مهارت‌های عملی در کنار صلاحیت‌های نظری برخوردارند و افزون بر دانش روان‌شناسی مرضی تحولی^۲ به معنای دقیق آن و اشراف بر نظام‌های نظری در قلمرو تحول روانی بتوانند مشکلات کارکنان را با توجه به تراز^۳ تحول‌یافتگی شناختی از یک سو و سطح تحول‌یافتگی مشکلات آنها از سوی دیگر، به خوبی و دور از نصیحت‌درمانگری‌های مبتذل و فاقد اثربخشی به نحو بهینه تشخیص دهند و به درمانگری و مداخله‌گری مبادرت ورزند، حداقل اقداماتی است که باید مورد نظر کارفرمایان باشد.

تمرکز صرف پژوهش حاضر بر یک زمینه حاصل از مشاغل خدمات انسانی به‌جای مطالعه مشاغل مختلف در این گستره، عدم بهره‌مندی از مقیاس‌ها یا اندازه‌های ارزشیابی سطح تحول‌یافتگی افراد گروه نمونه جهت تعیین انحراف از فرایند تحول بهنجار در میانسالی و فقدان کنترل متغیرهای مؤثر بر فرسودگی شغلی از جمله ناملايمات^۴ و تنیدگی‌های زندگی روزمره کارکنان میانسال، سطح تحصیلات، تجربه و سنوات خدمت، وضعیت تاهل، میزان درآمدها و دستمزدها و نیز فقدان هم‌تاسازی متغیرها از محدودیت‌های پژوهش حاضر است. از این‌رو، پژوهش با گروه‌های نمونه میانسال در مشاغل دیگر خدمات انسانی و با استفاده از مقیاس‌هایی که بتوانند پژوهشگران را از احراز سطح تحول‌یافتگی متناسب سن در دو

1. problem solving

2. developmental psychopathology

3. level

4. hassles

- lifespan*. New York: Macmillan.
- Brewer, E. W., & Shapard, L. (2004).** Employee burnout: A meta-analysis of the relationship between age or years of experience. *Human Resource Development Review*, 3, 102-123.
- Calvaresi, E., & Bryan, J. (2003).** Symptom experience in Australian men and women in midlife. *Maturitas*, 44 (3), 225-236.
- Corsini, R. J. (2003).** *The dictionary of psychology*. Brunner/Mazel: Taylor & Francis Group.
- Danhof-Pont, M. B., Van Veen, T., & Zitman, F. G. (2011).** Biomarkers in burnout: A systematic review. *Journal of Psychosomatic Research*, 70 (6), 505-524.
- Freudenberger, H. J. (1975).** The staff burnout in alternative institutions. *Psychotherapy Theory Report*, 12, 73-82.
- Freudenberger, H. J., & Richelson, G. I. (1980).** *Burnout: The high cost of high achievement*. New York: Anchor Press, Doubleday & Company Inc.
- Gardinell, C. F. (1981).** *Midlife professional crisis: Two hypothesis*. Paper presented at the Annual Meeting of the 35th National Conference of Professors of Educational Administration.
- Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y., & Gonzalez, J. I. (2006).** The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing Studies*, 22, 255-270.
- Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jimenez, B., & Monteiro, M. J. (2010).** The relationship between job stressor, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47, 205-215.
- پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی دانشگاه تربیت معلم.
- دادستان، پ. (۱۳۵۵).** روانشناسی پیاژه و کاربرد آموزشی آن. مجله روانشناسی (دوره قدیم)، ۱۴ و ۱۵ (۵)، ۵۵.
- دادستان، پ. و منصور، م. (۱۳۷۶).** روانشناسی ژنتیک ۲. تهران: سمت.
- زارع، م. (۱۳۸۲).** مقایسه رابطه حمایت اجتماعی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی رانندگان اتوبوسهای شرکت واحد اتوبوس‌رانی و رانندگان شرکت تاکسیرانی تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و برنامه‌ریزی آموزش و پرورش.
- ساعتچی، م. (۱۳۸۷).** بهداشت روانی در محیط کار. تهران: نشر ویرایش.
- ستوده‌اصل، ن. و بختیاری، ا. (۱۳۸۵).** بررسی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران و ماماها‌های شاغل در دانشگاه علوم پزشکی سمنان. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، ۱۱ (۱)، ۸۳-۷۷.
- عزیزنژاد، پ. و حسینی، س. ج. (۱۳۸۵).** فرسودگی شغلی و علل آن در پرستاران بالینی شاغل در بیمارستانهای وابسته به دانشگاه علوم پزشکی بابل. مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی بابل، ۸ (۲)، ۶۹-۶۳.
- محمدی، ش. (۱۳۸۵).** فرسودگی شغلی و سلامت روانی در دبیران. فصلنامه روان‌شناسان ایرانی، ۲، ۲۳-۱۵.
- منصور، م. (۱۳۷۸).** روانشناسی ژنتیک: تحول روانی از کودکی تا بیری. تهران: انتشارات سمت.
- هومن، ح. ع. (۱۳۷۶).** شناخت روش علمی در علوم رفتاری (پایه‌های پژوهش). تهران: نشر پارسا.
- یاسایی، ا.، احمدی‌نوده، خ. و کولیوند، ع. (۱۳۸۱).** استرس در خلبانان نظامی: بررسی شیوع علایم اختلالات روان‌شناختی و فرسودگی شغلی در خلبانان. مجله طب نظامی، ۴ (۱۴)، ۲۳۶-۲۳۱.
- Alarcon, G. M. (2011).** A meta-analysis of burnout with job demands, recourses, and attitudes. *Journal of Vocational Behavior*, 79 (2), 549-562.
- Angerer, J. M. (2003).** Job burnout. *Journal of Employment Counseling*, 40 (3), 98-107.
- Berk, L. E. (2001).** *Developmental through the*

- 52, 397-422.
- Melchior, M. E., Bours, G. J., Schmitze, P., & Wittich, Y. (1997).** Burnout in psychiatric nursing: A meta-analysis of related variables. *Journal of Psychiatric Mental Health in Nursing*, 4(3), 193-201.
- Neveu, J. (2007).** Jailed resources: Conservation of resources theory as applied to burnout among prison guards. *Journal of Organizational Behaviour*, 28, 21-42.
- Poghosyan, L., Aiken, L. H., & Sloane, D. M. (2009).** Factor structure of the Maslach Burnout Inventory: An analysis of data from large scale cross-sectional surveys of nurses from eight countries. *International Journal of Nursing Studies*, 46, 894-902.
- Shanafelt, T. D., Bradley, K. A., Wipf, J. E., & Back, A. L. (2002).** Burnout and self-reported patient in an internal medicine residency program. *Annual International Medicine*, 136 (5), 358-367.
- Taris, T. W., Peeter, M. C., LeBlen, C. P. M., Schrears, P. J., & Schaufeli, W. B. (2001).** Inequity to burnout: The role of job stress. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6, 303-323.
- Taylor, B., & Barling, J. (2004).** Identifying sources and effects of carer fatigue and burnout for mental health nurses: A qualitative approach. *International Journal of Mental Health in Nursing*, 13, 119-132.
- Gilibert, D. & Daloz, L. (2008).** Disorders associated with burnout and causal attributions of stress among health professionals in psychiatry. *Review of Applied Psychology*, 58, 263-274.
- Hannigan, B., Edwards, D., Coyle, D., Fothergill, A., & Burnard, P. (2000).** Burnout in community mental health nurses: Findings from the all-wales stress study. *Journal of Psychiatric Mental Health in Nursing*, 7 (20), 127-134.
- Janson, K. G. (2006).** Serial: The constant midlife crisis. *Serial Review*, 32, 35-39.
- Martinussen, M., Richardsen, A., & Burke, R. J. (2007).** Job demands, job resource and burnout among police officers. *Journal of Criminal Justice*, 35, 239-249.
- Maslach, C. (1982).** *Burnout: The cost of caring.* Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. (1981).** The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavioral*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Lieter, M. P. (1997).** *The truth about burnout.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Lieter, M. P. (2008).** Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93 (3), 498-512.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. D. (2001).** Job burnout. *Annual Review of Psychology*,