



## شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد فرسودگی شغلی (مورد مطالعه شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون)

افشین آریا

دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

afshin\_aria@yahoo.com

فوائد مکوندی

استاد، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

### چکیده

فرسودگی شغلی فرایند روان شناختی است که در اثر استرس شغلی ایجاد شده و با میزان، خستگی هیجانی بالا، مسخ شخصیت بالا و کفایت فردی پایین همراه است. بر این اساس هدف از پژوهش حاضر، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد فرسودگی شغلی (مورد مطالعه: شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون) می باشد. جامعه هدف این پژوهش مدیران و کارکنان با سابقه و رتبه سازمانی بالای ۱۷، شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون می باشند، جامعه آماری مورد بحث در سال ۱۳۹۴ در شرکت نفت و گاز مارون ۳۰ نفر بوده، که پرسشنامه مقایسات زوجی بین هر ۳۰ نفر توزیع و به همین نسبت هم پرسشنامه جمع آوری شد. تحقیق حاضر از نوع تحلیلی توصیفی - پیمایشی بوده و تحقیقی کاربردی محسوب می گردد. که نتایج حاکی از تجزیه و تحلیل با استفاده از روش AHP نشان داد که بیشترین عاملی که موجب فرسودگی شغلی در بین کارکنان در شرکت نفت خیز جنوب می شود شاخص فردی و همچنین زیر معیاری که بیشترین تاثیر را دارد تحرک جغرافیایی است.

**واژگان کلیدی:** فرسودگی شغلی، شاخص فردی، تحرک جغرافیایی، شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون.



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



**مقدمه**

از ویژگی های یک سازمان سالم آن است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره وری مورد تاکید قرار گرفته است. در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمان های تولیدی منحصر به تولید هرچه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمان های چنین جوامعی می دانند که تولید بیشتر، نتیجه و محصول مدیریت اثربخش است، که این مهم نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی کارکنان حاصل نمی شود. پس اگر این اعتقاد را مطرح می سازیم که یکی از وظایف هر مدیر لایق، دورنگر و کاردان، تامین بهداشت روانی کارکنان در سازمان می باشد، سخنی دور از انتظار نگفته ایم. شایسته است که مدیران سازمان ها به این وظیفه با احساس مسئولیت و تعمق بیشتری توجه کرده و علاقه خود را نسبت به فراگیری مفاهیم اولیه آن و کاربرد اصول و مفاهیم بهداشت روانی در محیط کار، نشان دهند. بهداشت روانی در محیط کار، یعنی پیشگیری از بروز پریشانی های روانی و اختلال های رفتاری در کارکنان (به دلیل عوامل بیماری زا در محیط کار) و سالم سازی محیط و فضای روانی کار. یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا در آوردن، از رمق افتادن، از پا افتادگی، بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً فرسودگی شغلی گفته می شود (ساعتچی، ۱۳۸۰).

فرسودگی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می شود. در این پدیده، فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می کند و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می کند. نشانه فرسودگی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعاً به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. بطوریکه برخی از صاحب نظران فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه بندی می کنند (Schaufeli, 1994). از آنجایی که مقابله با فشار شغلی و مدیریت فشارآورهای شغلی در صنعت نوین حائز اهمیت است و به عنوان یکی از محورهای اصلی مدیریت منابع انسانی شناخته می شود. شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون نیز به عنوان یکی از پنج شرکت بزرگ تولیدی نفت و گاز کشور بر این دیدگاه تاکید دارد تا بتواند اقدامات سودمندی را در راستای مدیریت فشارآورهای شغلی و افزایش بهره وری منابع انسانی انجام دهد. اینگونه اقدامات زمانی حاصل می شود که مرزبندی واضح و دقیقی بین تحقیقات بنیادی و کاربردی حذف شده و بتوان با برنامه ریزی های استراتژیک از یافته های پژوهشی به عنوان سند علمی و پژوهشی در توسعه منابع انسانی بهره گرفت و اقدامات سودمند مدیریتی را مبتنی بر پژوهش، استوار نمود. بنابراین، بررسی فشارآورهای شغلی و بروز فرسودگی شغلی یکی از مهمترین اولویت های پژوهشی محسوب می گردد؛ زیرا فقدان اطلاعات و یافته های پژوهشی در زمینه نوع و میزان فرسودگی شغلی باعث می شود تا اهداف برنامه ریزان نیروی انسانی در حاله ای از ابهام فرو رفته و نتوانند اقدامات پیشگیری را صورت دهند. از سوی دیگر کارکنان مناطق عملیاتی که در مناطق گرمسیر، شرجی، آلوده از نظر زیست محیطی، دور از خانواده، با ساعات کاری نامنظم و زیاد، و ... مشغول به کار هستند، به دلیل قرارگرفتن طولانی مدت در معرض عوامل فشارزای شغلی، دچار نشانه های فرسودگی شغلی می شوند (ساعتچی، ۱۳۸۲). فرسودگی شغلی تنها مسئله ی برخاسته از ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغل شان نیز هست. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می رود (مسلش و لیتز، ۲۰۰۵). و باعث کاهش اهمیت ارزش ها، ضعیف شدن اراده و روحیه می شود (Soares & Jablonska, 2004).



## کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE

” تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !“



فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره وری او نیز رابطه دارد؛ از این رو آشنا شدن با روش های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره وری نیروی انسانی کمک کند. در گذشته صاحب نظران تصور می کردند سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگران اجتماعی، مشاوران و مأموران پلیس رایج است (شیرون و همکاران، ۲۰۰۴). اما امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود (سپا، ۲۰۰۳). و شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند، می تواند تهدید بزرگی به شمار آید. به طوری که به تازگی مشاغل دیگری مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده اند (Shirom, 2004).

برخی صاحب نظران نیز معتقدند فرسودگی شغلی بدون در نظر گرفتن نوع شغل در میان افرادی که با مردم کار می کنند به میزان های متفاوت اتفاق می افتد (Hakanen, 2006).

نکته ی مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه های مستقیم و غیر مستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می شود. بر کسی پوشیده نیست که ترک خدمت هزینه های زیادی برای سازمان ها به دنبال دارد (Martino, 2003). که شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون نیز از این امر مستثنا نمی باشد. لذا ضروری است که عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی کارکنان این بهره برداری شناسایی و سپس مورد ارزیابی و رتبه بندی قرار گیرد.

بر اساس پژوهش های صاحب نظران علوم رفتاری، از مهم ترین عوامل ایجاد فرسودگی عواملی مانند شیفت کاری، استفاده ناکافی از توانایی های شخصی، زیاد بودن حجم کار، تبعیض در میزان پرداخت دستمزد، مبهم بودن آینده شغلی، رابطه با همکاران، ناآشنا بودن افراد با هدف یا اهداف سازمان، شیوه های رهبری و مدیریت در سطوح سرپرستی، سخت و غیرقابل انعطاف بودن قوانین و مقررات در سازمان ها، فقدان امکانات لازم برای رشد و ترقی یا ارتقای افراد در سازمان، واگذار کردن مسئولیت های بیش از ظرفیت افراد به آنان، نا مناسب بودن نظام ارزیابی عملکرد شغلی افراد و جایگزین شده رابطه به جای ضابطه، بی توجهی مدیریت سازمان به سایر امور کارکنان (رفاهی، تفریحی و ...) و قرار گرفتن افراد در شرایط کاری که لازم است در زمان محدودی کاری بیشتر از توان خود را انجام دهند، در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارند (صاحب زمانی و همکاران، ۱۳۸۸). تا کنون عوامل تأثیرگذار زیادی برای فرسودگی شغلی عنوان شده که این عوامل در شرکت ها و سازمان های مختلف متفاوت بوده است و هیچ پژوهشگری نتوانسته است بیان نماید که تمامی عوامل در سازمان ها وجود داشته یا به یک اندازه بر روی کارکنان سازمان ها تأثیر دارند بنابراین، سازمان های بزرگ اگر در پی ادامه حیات سازمان خود و همچنین نگه داشت نیروی انسانی با سابقه و تلاشگر خود است باید به شناسایی عوامل فرسودگی شغلی و اولویت بندی این عوامل بپردازد و شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون نیز از این قاعده مستثنی نیست و با توجه به استراتژیک بودن و سختی کار و همچنین تعداد کم متخصصین در زمینه کاری مرتبط با شرکت خود و در نهایت وجود موقعیت های شغلی بهتر با حقوق بیشتر برای کارکنان خود نیازمند آگاهی از این عوامل و رتبه بندی این عوامل است تا بتواند با کاهش و از بین بردن این عوامل موجبات رضایت کارکنان خود و به فراخور آن نگه داشت نیروی انسانی در سازمان خود را فراهم آورد بر همین اساس سوال اصلی این پژوهش این است که، عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون کدام اند و رتبه بندی این عوامل چگونه است.

فرسودگی شغلی



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



فرسودگی شغلی فرایند روان شناختی است که در اثر استرس شغلی ایجاد شده و با میزان، خستگی هیجانی بالا، مسخ شخصیت بالا و کفایت فردی پایین همراه است (Hakanen, 2006).

صاحبنظران تعاریف متفاوتی از فرسودگی شغلی ارائه داده‌اند. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان می‌کنند؛ وجه اشتراک تعاریف ارائه شده این است که تمامی متخصصان به نوعی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می‌دانند (Farber, 2003) فرویدنبرگر به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است (Freadenberger, 1975). وی این پدیده را سندرم نامیده است و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی و تحلیل جسمی و روانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشئت می‌گیرد (Farber, 2003). باید توجه کرد، فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه‌های جسمی و روحی دیگری نیز هست و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه کرد. فاربر معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت فرساست ایجاد می‌شود (Soderfeldt, 1995). رایج ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت- فرسا است (Schaufeli, 2001). دیک اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. او همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس میکند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد (Dick, 1992). مسلج و جکسون در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی ارائه نمودند؛ این دو پژوهشگر فرسودگی شغلی را سندرمی روانشناختی می‌دانند که ترکیبی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی، کاهش موفقیت فردی و مسخ شخصیت است که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد (Hakanen, 2006).

فرسودگی شغلی واکنشی است در برابر فشارهای مزمن کاری یا سازمانی، مشاهده شده است که کارکنان مراکز خدمات اجتماعی، به سهولت دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. زیرا زمان و نیروی خود را صرف کمک به سایرین می‌کنند، به این ترتیب، فرسودگی شغلی نه تنها سلامت میلیون‌ها نفر از کارکنان بخش‌های خدمات اجتماعی را به مخاطره می‌اندازد، بلکه مددجویان را نیز دچار اضطراب و تنش می‌نماید. در جوامع امروزی، فرسودگی شغلی شیوع زیادی پیدا کرده و تمام شئون زندگی مردم را در بر گرفته است. از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل و بیماری‌های جسمانی و روان تنی شده و از طرف دیگر، موجبات کاهش نیروی مولد کاری و ضربه به اقتصاد و تولید کشور را فراهم آورده است. این پدیده، جامعه را در همه ابعاد، با خطر مواجه می‌کند (جلدکار، ۱۳۷۹).

شایان ذکر است، در بسیاری از سطوح کاری، کارکنان و کارگران پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند؛ شیوه‌های کاری افراد تغییر کرده و کارکنان بسیاری از شرکت‌ها نسبت به مدت زمانی که کار می‌کنند، درآمد کمی دارند. در کشورهای غربی نیز بسیاری از شرکت‌ها برای استخدام کارگرانی که زیاد کار می‌کنند و پول کمتری تقاضا می‌نمایند، فعالیت خود را به خارج از کشور توسعه داده‌اند. فناوری در بروز فرسودگی کاری نقش مؤثری دارد. به طور کلی پیشرفت فناوری، وضعیت کار را دگرگون ساخته و بروز این تغییرات در محیط‌های شغلی، ایمنی شغلی را تهدید کرده است. بنابراین، نتایج و عوارض منفی فشارهای روانی به عنوان یک عامل بزرگ، در عملکرد شغلی افراد ظاهر می‌شوند. فرسودگی شغلی در اصل، ناشی از استرس شغلی است. استرس و فشارهای عصبی و روانی، در زندگی روزمره ما به وفور مشاهده می‌شوند. در سازمان‌ها نیز عوامل



کنفرانس بین‌المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
 "تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی!"



مختلفی باعث به وجود آمدن استرس می‌شوند که عمده‌ترین آنها عبارتند از: نوع شغل، تعارض در شغل، سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش از حد، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی. به عبارتی دیگر، امروزه در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی با درجات گوناگونی وجود دارد و یکی از پیامدهای فوری آن، پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی پدیده‌ای است که غالباً می‌تواند کار هر فردی را در یک سیستم کاری تحت تأثیر قرار دهد. لذا فرد دچار احساس ناتوانی در انجام کارها، کاهش احساس کفایت، کاهش علاقه، بی‌میلی در شروع کار و عدم توانایی در حفظ تعادل انجام کار می‌شود (Levy & Wegman, 1995).

فرسودگی شغلی واژه‌ای برای توصیف دگرگونی‌های نگرش، روحیه، و رفتار در جهت منفی و رویارویی با فشارهای روانی مربوط به کار است. فرسودگی معمولاً در مشاغل پدید می‌آید که افراد بیشترین ساعات کاری خود را در ارتباط نزدیک با مردم می‌گذرانند. فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افت کیفیت ارائه خدمات شود و عاملی برای دست کشیدن از شغل، عیب جویی از کار یا ضعف روحیه باشد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست ولی طی زمان، به آهستگی گسترش می‌یابد و می‌تواند به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (Schaufeli, 1994).

فرسودگی شغلی پدیده‌ای است که غالباً در سیستم‌ها می‌تواند کار هر انسانی را تحت تأثیر قرار دهد. لذا فرد دچار احساس ناتوانی در انجام کارها، کاهش احساس کفایت، کاهش علاقه، بی‌میلی در شروع کار و عدم توانایی در حفظ تعادل انجام کار می‌گردد (Levy & Wegman, 1995).

فرسودگی یک سندرم جسمانی-روانی به همراه خستگی است که منجر به رفتار و نگرش منفی نسبت به خود، کار، و مددجویان، کار غیرمولد و غیبت از کار، اخلاق پایین و عدم رضایت شغلی می‌گردد (پیامی، ۱۳۷۹، Weinberg & Creed, 2000). شیروم و همکاران فرسودگی را یک واکنش عاطفی به استرس مداوم می‌دانند که هسته‌اش نقصان تدریجی منابع انرژی درونی است و شامل خستگی روانی، جسمی و بی‌زاری شناختی می‌باشد (Weinberg & Creed, 2000). بنابراین فرسودگی در کار یک مشکل عمده بهداشت عمومی محسوب می‌شود (Maslach, 2001).

### عوامل موثر بر فرسودگی شغلی

گرچه موقعیت‌های استرس‌زا ممکن است از منابع متفاوت، اعم از محیط، عوامل شخصی و حرف‌های ناشی شوند، اما اغلب مطالعات، عوامل بروز فرسودگی شغلی را در محیط کار جستجو می‌کنند. بیشتر تحقیقات در مورد عوامل فرسودگی شغلی روی استرس‌های محیطی کارکنان، شغل و خط مشی مدیریتی متمرکز هستند و بر پیشگیری از فرسودگی شغلی و افزایش کارایی تأکید دارند (سیدقراعی‌نی و سیدعباس زاده، ۱۳۸۷).

عوامل فردی: آدمی همواره بر آن بوده است تا تعادل و ثبات خویش را در حالتی پایا و ثابت نگاه دارد و از این رو است که هنگامی که به هر علتی آرامش و روحی و جسمی شخص برهم می‌خورد و یا مورد تهدید قرار می‌گیرد، در مقابل این کنش‌ها عکس‌العمل نشان می‌دهد. این حالت و این فرایند را اصطلاحاً جنگ و گریز نامیده‌اند که مفهوم روشن آن فرار از مخاطرات بیرونی است که فرد را وادار به گریز می‌سازد و چون توان و قدرت رویارویی با چنین تهدیدهایی را در خود نمی‌بیند تلاش می‌کند تا بتواند محرک و عاملی را که باعث استرس و اضطراب و هراس وی گشته مهار کند و بار دیگر موقعیت و حالت پیشین خویش را به دست آورد (استورا، ۱۳۷۷).

در حال حاضر فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی و فردی شناخته شده است (Baily, 1995). در واقع ارتباط فرد با کارش و مشکلاتی که به دلیل آن، باعث ایجاد ناخرسندی و نارضایتی می‌شود به عنوان یک پدیده مهم در



## کنفرانس بین‌المللی مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE

"تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی!"



سالهای اخیر شناخته شده است و استفاده از اصطلاح فرسودگی شغلی برای این پدیده از سال‌های ۱۹۷۰ در ایالت متحده متداول گشت به خصوص در بین افرادی که به کارهای خدمات انسانی اشتغال داشتند. پژوهش‌های زیادی در ارتباط با عوامل فردی بر روی فرسودگی انجام گرفته است که به طور کلی عواملی همچون عوامل زیر را جز عوامل مربوط به عوامل فردی برشمرده اند.

- شیفت کاری
- استفاده ناکافی از توانایی‌های شخصی
- زیاد بودن حجم کار
- مبهم بودن آینده شغلی
- فقدان امکانات لازم برای ارتقای فرد
- فشار شغلی
- نقش‌ها و مسئولیت‌ها
- تحرک جغرافیایی (باقرسلیمی و همکاران، ۱۳۹۱).

عوامل مدیریتی: یکی از وظایف مدیریت هر سازمانی، آن است که موجباتی را فراهم آورد تا فشارهای وارد بر افراد درون سازمان کاهش پیدا کند. براساس پژوهش‌های صاحب‌نظران علوم رفتاری، از مهم‌ترین عوامل ایجاد فرسودگی شغلی در سازمان، سبک رهبری سرپرستان سازمان است. پژوهش‌ها حکایت از آن دارند کارکنانی که با سرپرستان کم ملاحظه کار می‌کنند، نسبت به افرادی که رابطه صمیمانه‌تری را با سرپرستان خود دارند، بیش‌تر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند. از این رو مدیران و سرپرستان می‌توانند نقش کلیدی در حل این معضل ایفا کنند (سیدقراعی و سید عباس زاده، ۱۳۸۷).

انسان و رفتار او در گروه‌های غیر رسمی و به تبع آن عوامل روانی-اجتماعی و گروهی مورد توجه قرار گرفت، به طوری که روث گزارش داد که روابط گروهی و پشتیبانی از جانب مدیران بر رفتار و عملکرد کارکنان اثر می‌گذارد و عواطف، احساسات و حتی فکر آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد (میرکمالی، ۱۳۸۳).

سبک‌های مدیریت نماد بیرونی تفکرات، خواسته‌ها و شخصیت مدیران است که به صورت الگوی پایدار در صحنه عمل مورد مشاهده و امتحان همه افرادی که با سازمان سر و کار دارند قرار می‌گیرند. مدیر کارمدار که صرفاً بر وظایف قانونی خود تکیه می‌کند، مانع بزرگی بر سر راه نیازهای کارکنان است. در سبک مدیریت دیوانسالارانه یا بوروکراتیک به شدت بر قوانین و مقررات، سلسله مراتب و روابط رسمی تأکید می‌شود، نوعی بیگانگی از خود، بی‌احساسی و بی‌عاطفگی، به کارکنان دست می‌دهد که در یک دوره بلند مدت، سبب افسردگی، اضطراب و ناکامی افراد می‌شود (میرکمالی، ۱۳۸۴).

توماس و لانکاو (۲۰۰۹) در پژوهش خود به بررسی رابطه تبادلات رهبر و کارکنان (به عنوان منابع حمایت اجتماعی) و فرسودگی شغلی پرداخته‌اند. نتایج این مطالعه نشان دادند افرادی که ارتباطات با کیفیتی با سرپرستانشان داشتند، بهتر اجتماعی شده و فشار نقش کمتری را تجربه کرده بودند و یک رابطه مثبت قوی بین فشار نقش و فرسودگی شغلی وجود دارد. به این معنی که فشار نقش کمتر برابر با فرسودگی شغلی کمتر است (باقرسلیمی و همکاران، ۱۳۹۱).

به طور کلی دانشمندان زیادی به تأیید نقش مدیریت و رفتار او بر فرسودگی شغلی تأکید کرده‌اند. که می‌توان به برخی از این عوامل اشاره کرد.

- ساختار سازمانی
- خط مشی‌های سازمانی



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
 " تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



- فرایند سازمانی
- کنترل بالا و آزار دهنده
- سبک رهبری (باقرسلیمی و همکاران، ۱۳۹۱).

عوامل اقتصادی: عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی نقش دارند که مهم ترین آنها عوامل مربوط به شرایط فیزیکی محیط کار، ناکافی بودن نظام تشویق، وجود تبعیض در میان کارکنان و ابهام در وظایف شغلی است. که در این میان عوامل اقتصادی مربوط به پاداشها و حقوق و مزایای عادلانه تاثیر چشم گیری بر فرسودگی شغلی دارند به طوری که بزرگی و همکاران (۱۳۹۳) عوامل موثر بر فرسودگی شغلی را به چهار دسته تقسیم کردند که دریافتند عوامل اقتصادی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارد. همچنین صادق زاده ناصری و همکاران (۱۳۹۳) به عوامل اقتصادی که در بروز فرسودگی شغلی اشاره کرده اند و به آن پرداخته اند (صادق زاده ناصری، ۱۳۹۳). همچنین نتایج پژوهش مسعودی و همکاران، (۱۳۸۷) که در پرستاران شاغل در بیمارستان های خصوصی شهر تهران انجام شده بود، نشان داد که عوامل اقتصادی اولین و اصلی ترین نقش را در ایجاد فرسودگی شغلی ایفا می کنند. پژوهش های بسیاری به عامل اقتصادی به عنوان یکی از مهم ترین عوامل موثر بر فرسودگی شغلی پرداخته اند و به مواردی از آن اشاره نموده اند که از این موارد می توان به موارد زیر اشاره نمود.

- تبعیض در میزان پرداخت دستمزد
- ناکافی بودن میزان حقوق دریافتی
- نامتناسب بودن حجم کار با میزان حقوق دریافتی
- عدم دریافت پاداش (مسعودی و همکاران، ۱۳۷۸).

عوامل ارتباطی: در مدیریت استرس شغلی برخی اقدام های فردی باید برای کنترل فشار عصبی صورت گیرد. مدیران نیز با اعمال برخی اقدام ها مانند پرورش فرهنگ سازمانی مطلوب، هدایت و حمایت کارکنان، طراحی نظام حقوق مناسب و انگیزشی، توجه به تطبیق شغل و شایسته سالاری، مشارکت افراد در تصمیم گیری و بهبود ارتباطات سازمانی می توانند در مدیریت استرس شغلی دخیل بوده و از تحلیل رفتگی کارکنان با تجربه و کارشناسان خود پیشگیری کنند (Maslach & Schaufeli, 1994).

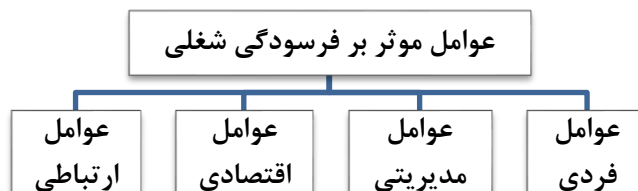
حمایت اجتماعی می تواند در سازگاری شخص با تنش، نقشی تسهیل کننده داشته باشد (Chang, 2005). برخلاف مطالعات مختلفی که عوامل شغلی نظیر عوامل اقتصادی و حمایت های شغلی را در بروز فرسودگی شغلی دخیل می دانند، مطالعات دیگری نیز عوامل فردی مانند نوع شخصیت کارکنان را در بروز این پدیده موثر دانسته اند (زارعی، ۱۳۹۰). ابوالراب (۲۰۰۴)، نیز عمده ترین منابع حمایتی را سرپرستان و مدیران می داند و بیان می کند حمایت این گروه منجر به عملکرد شغلی بهتر و پیشگیری از فرسودگی شغلی می شود (Abualrub, 2004). همچنین بارنارد و همکاران (۲۰۰۶) و سیافرینی (۱۹۹۷) بیان داشتند که حمایت همکاران با احساس موفقیت شغلی و عدم ابتلا به فرسودگی شغلی رابطه دارد (Huey, 2007 and Barnard, 2006).

و در کل می توان عوامل ارتباطی را در چند شاخص زیر خلاصه کرد:

- تضاد با همکاران
- فقدان کار گروهی
- فقدان ارتباط و حمایت اجتماعی
- عدم حمایت مدیران و سرپرستان



بر اساس آنچه که شرح داده شد مدل تحقیق در شکل ۱ ارائه می‌گردد.



شکل ۱. ساختار عوامل اصلی تحقیق

با توجه به آنچه که گفت شد، سوالات پژوهش به صورت زیر بیان می‌شوند:

- ۱- عوامل موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون کدامند؟
- ۲- رتبه بندی عوامل شناسایی شده به چه صورت است؟

### روش تحقیق

از آنجا که روش‌های پژوهش کمی و کیفی به تنهایی نمی‌توانند پیچیدگی‌های مسائل و عناصر تشکیل دهنده‌ی پدیده‌های مختلف را بدون اریب مطالعه کنند، از ترکیب این روش‌ها استفاده شد که از آن تحت عنوان روش پژوهش آمیخته یاد می‌شود (بازرگان، ۱۳۸۶). در این مطالعه نیز با رویکردی ترکیبی از مطالعه کمی و کیفی، از روش آمیخته استفاده شد. به صورتی که پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر نوع شیوه‌ی گردآوری توصیفی و از نظر نحوه‌ی گردآوری داده‌ها از نوع پیمایشی می‌باشد.

جامعه آماری این تحقیق را ۳۰ نفر از مدیران و روسا با رتبه شغلی ۱۷ با بالا، در شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون تشکیل می‌دهد. که تمامی ۳۰ نفر مورد سنجش قرار گرفتند.

در مرحله اول مطالعه برای شناسایی و غربال معیارهای اصلی که با استفاده از ادبیات پژوهش استخراج شده بودند، از تکنیک دلفی استفاده شد که در این مطالعه از ۱۰ نفر عضو برای انجام تکنیک دلفی استفاده گردید که با توجه به اینکه در این مرحله از رویکرد پژوهش در عملیات استفاده شد، جامعه مورد بررسی را خبرگان و کارشناسان ارشد حوزه مورد مطالعه تشکیل دادند. که این خبرگان شامل مدیران شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون می‌باشد. همچنین راندهای تکنیک دلفی در این پژوهش ۲ راند است که با توجه به ضریب توافق کندال و اتفاق نظر خبرگان این راندها به پایان رسید.

در مرحله دوم مطالعه نیز برای رتبه بندی معیارها از فرایند تحلیل سلسله مراتبی (AHP) استفاده شد.

### یافته‌ها

دلفی رویکرد یا روشی سیستماتیک در تحقیق برای استخراج نظرات از یک گروه متخصصان در مورد یک موضوع یا یک سؤال است (Hsu & Sanford, 2008) و یا رسیدن به اجماع گروهی از طریق یک سری از راندهای پرسشنامه‌ای با حفظ





کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



گمنامی پاسخ دهندگان، و بازخورد نظرات به اعضای پانل است (Keeney, 2001)؛ درخواست قضاوت های حرفه ای از متخصص همگن و مستقل در مورد یک موضوع ویژه در سطح بزرگ جغرافیایی با استفاده از پرسشنامه ها است که تا زمان دستیابی به اجماع نظرات مداوم تکرار می شود (ایران نژاد پاریزی، ۱۹۹۹) و روش مطالعه چند مرحله ای برای گردآوری نظرات در موارد ذهنی بودن موضوع و استفاده از پاسخ های نوشتاری بجای گرد هم آوردن یک گروه متخصص است، و هدف اجماع با امکان اظهار نظر آزادانه و تجدید نظر عقاید با تخمین های عددی به دست می آید. در مرحله اول یک پرسشنامه باز به متخصصان داده شد تا بتوانند نظرات خود را به صورت کاملاً آزاد در ارتباط با معیارهای شناسایی شده بدهند و اگر نیاز به اضافه شدن، معیاری هست آن را اضافه کنیم، پس از مرحله اول، در مرحله دوم یک پرسشنامه بسته به صورت ۷ درجه ای بین متخصصان توزیع شد تا بتوان براساس نظرات آنها معیارهای شناسایی شده را انتخاب کرد. و براساس توافق نظر آنها معیارها را اصلی را برای مرحله دوم پژوهش تعیین نمود. که نتایج به دست آمده در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱. خلاصه نتایج تکنیک دلفی

معیار	شاخص	نتیجه	معیار	شاخص	نتیجه
فردی	شیفت کاری	۶	عوامل ارتباطی	تضاد با همکاران	۷
	استفاده ناکافی از توانایی های شخصی	۷		فقدان کار گروهی	۷
	زیاد بودن حجم کار	۷		فقدان ارتباط و حمایت اجتماعی	۷
	مبهم بودن آینده شغلی	۷		عدم حمایت مدیران و سرپرستان	۶/۸
	فقدان امکانات لازم برای ارتقای فرد	۵/۸		ساختار سازمانی	۷
	فشار شغلی	۶		خط مشی های سازمانی	۷
عوامل اقتصادی	نقشها و مسئولیت ها	۶	عوامل مدیریتی	فرایند سازمانی	۶
	تحرك جغرافیایی	۶		کنترل بالا و آزار دهنده	۶/۸
	تبعیض در میزان پرداخت دستمزد	۶/۸		سبک رهبری	۷
	ناکافی بودن میزان حقوق دریافتی	۵/۸			
	نامتناسب بودن حجم کار با میزان حقوق دریافتی	۵/۸			
	عدم دریافت پاداش	۷			

پس از بدست آوردن نتایج آزمون دلفی و با توجه به اینکه نتایج بدست آمده از میانگین گیری نشان داد که تمامی میانگین ها عددی بالاتر از ۵ دارند، که یک میزان مطلوب است و نشان از نزدیکی نظرات پاسخ دهندگان به هم دارد. اما برای اطمینان از توافق نظر همه ی خبرگان از آزمون کندال استفاده نمودیم. که نتایج آزمون کندال در جدول ۲ آورده شده است

جدول ۲. ضریب توافق کندال

تعداد شاخص ها	تعداد خبرگان	ضریب کندال	درجه آزادی	مقدار معناداری
۲۱	۱۰	۰/۸۷۶	۸	۰/۰۰۰

براساس نتایج جدول ۲ که مقدار معناداری آزمون ۰/۰۰۰ می باشد و مقدار آن از ۰/۰۵ کمتر است، پس می توان با اطمینان ۹۵ درصد شاخص های مورد نظر را به عنوان شاخص های که بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون تاثیر دارند پذیرفت و برای رتبه بندی آنها اقدام نمود.



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



پس از توافق نظر خبرگان در ارتباط با شاخص ها و زیر شاخص ها با استفاده از نظر ۳۰ خبره و روش AHP به رتبه بندی معیارها و شاخص ها می پردازیم.

فرایند تحلیل سلسله مراتبی یکی از معروفترین فنون تصمیم گیری چند معیاره است که اولین بار توسط توماس ال. ساتی عراقی الاصل در دهه ۱۹۷۰ ابداع گردید (ایزد بخش و همکاران، ۱۳۸۸). فرایند تحلیل سلسله مراتبی منعکس کننده رفتار طبیعی و تفکر انسانی است. این تکنیک، مسائل پیچیده را بر اساس آثار متقابل آنها مورد بررسی قرار می دهد و آنها را به شکلی ساده تبدیل کرده و به حل آن می پردازد (زبر دست، ۱۳۸۰).

فرایند تحلیل سلسله مراتبی در هنگامی که عمل تصمیم گیری با چند گزینه و معیار تصمیم گیری روبروست می تواند استفاده گردد. معیارهای مطرح شده می تواند کمی و کیفی باشند. اساس این روش تصمیم گیری بر مقایسات زوجی نهفته است. تصمیم گیرنده با فراهم ساختن درخت سلسله مراتب تصمیم گیری کار تحلیل را شروع می کند. در سطح صفر هدف تصمیم گیری قرار می گیرد و در سطح اول شاخص ها (معیارها) و در سطح دوم نیز گزینه ها جهت اولویت بندی قرار دارند که ممکن است با توجه به نوع مساله تعداد سطوح معیارهای اصلی و فرعی بیشتر باشد (مومنی، ۱۳۸۷).

در روش AHP مقایسه زوجی بین هر کدام از سطوح معیارها انجام می گیرد و به کمک نرم افزار Expert choice پرسشنامه های مقایسه زوجی تحلیل و نرخ ناسازگاری آنها تعیین می شود. چنانچه نرخ سازگاری کمتر از ۰/۱ باشد مقایسه های زوجی انجام گرفته شده، قابل قبول می باشد.

### رتبه بندی معیارها

جدول ۳. مقایسه زوجی معیارها نسبت به هدف

معیارها	فردی	مدیریتی	ارتباطی	اقتصادی
فردی		۲/۴۴۹۴۹	۱/۷۰۹۹۸	۲/۰
مدیریتی			۱/۵۶۵۰۸	۱/۳۱۶۰۷
ارتباطی				۱/۶۸۱۷۹
اقتصادی	Incon: 0.03			

نرخ ناسازگاری مقایسات در جدول ۳. ۰/۰۳ بدست آمده است که با توجه به اینکه نرخ ناسازگاری مقایسات کمتر از ۰/۱ است، می توان از مقایسات برای رتبه بندی معیارها استفاده کرد. مطابق با جدول بالا رتبه بندی معیارها بصورت زیر است.

جدول ۴. رتبه بندی معیارها

رتبه	وزن	معیار
۱	۰/۴۰۲	فردی
۳	۰/۱۹۶	مدیریتی
۴	۰/۱۶۳	ارتباطی
۲	۰/۲۳۹	اقتصادی

نتایج جدول ۴، رتبه بندی ۴ معیار اصلی پژوهش را نشان می دهد، که عوامل فردی رتبه اول را داشته و عوامل اقتصادی آخریت رتبه را در ایجاد فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون عهده دار می باشند. رتبه بندی معیارهای اصلی در شکل ۲ آمده است:

کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



Priorities with respect to:  
Goal: Ranking

Combined



شکل ۲. رتبه بندی معیارها

شکل ۲. رتبه بندی معیارها را با استفاده از نمودار میله ای نشان می دهد.

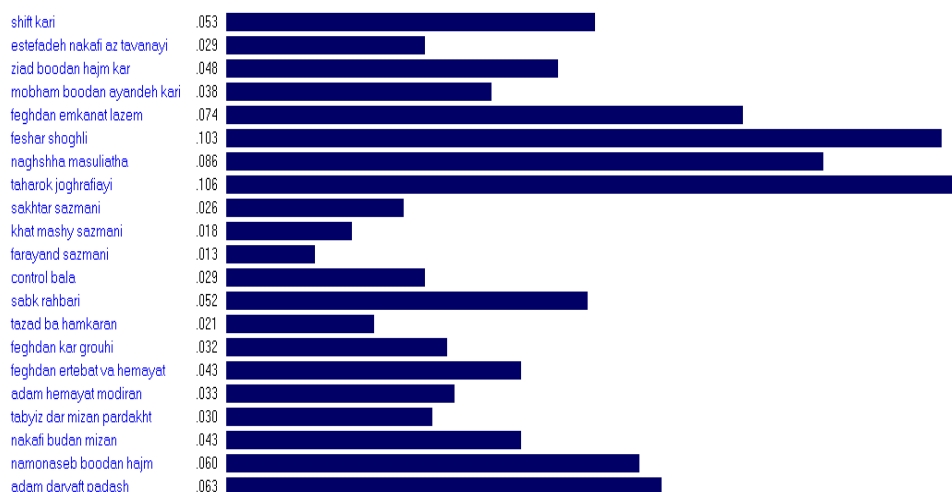
### رتبه بندی کلی شاخص ها

در این قسمت زیر معیارها بصورت کلی با یکدیگر مقایسه و رتبه بندی می شوند. برای بدست آوردن وزن نهایی شاخص ها، وزن محلی هر کدام از آنها که در مرحله قبل محاسبه شده است در وزن معیار اصلی هر بعد ضرب می شود تا وزن نهایی شاخص ها بدست آید. نرخ ناسازگاری همه مقایسات ۰/۰۲ است که چون کمتر از ۰/۱ است بنابراین نتایج رتبه بندی منطقی و قابل اعتماد می باشد. در نگاره زیر نتایج به ترتیب اولویت نمایش داده شده است.

شکل ۳، رتبه بندی شاخص ها را نشان می دهد، همانطور که یافته ها در شکل ۳ نشان می دهد که بصورت کلی معیار «تحرک جغرافیایی» با وزن ۰/۱۰۶ در رتبه اول قرار دارد. معیار «فشار شغلی» با ضریب ۰/۱۰۳ در رتبه دوم قرار دارد و معیار «نقش ها و مسئولیت ها» با وزن ۰/۰۸۶ در رتبه سوم قرار دارد. معیار «فرایند سازمانی» با وزن کلی ۰/۰۱۳ در رتبه آخر قرار گرفته است.

Combined instance - Synthesis with respect to: Goal: Ranking

Overall Inconsistency = .02



شکل ۳. رتبه بندی شاخص ها

در جدول ۵. رتبه بندی شاخص ها به صورت کلی آمده است و همچنین وزن محلی هر یک از شاخص ها که مربوط به وزنی است که در بین سایر شاخص های گروه خود به دست آورده اند نیز بیان شده است و پس از وزن محلی، وزن نهایی که ضرب وزن محلی شاخص در وزن معیار بدست می آید آورده شده است، که این وزن در نهایت نشان دهنده جایگاه هر شاخص در



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



تاثیر گذاری آن بر فرسودگی شغلی می باشد و نشان می دهد که اولیت بندی تاثیر گذاری این شاخص ها بر فرسودگی شغلی چگونه است.

جدول ۵. رتبه بندی کلی شاخص ها

رتبه	وزن نهایی	وزن محلی	شاخص ها	معیار
۷	۰/۰۵۳	۰/۰۹۸	شیفت کاری	عوامل فردی
۱۶	۰/۰۲۹	۰/۰۵۴	استفاده ناکافی از توانایی های شخصی	
۹	۰/۰۴۸	۰/۰۹	زیاد بودن حجم کار	
۱۲	۰/۰۳۸	۰/۰۷	مبهم بودن آینده شغلی	
۴	۰/۰۷۴	۰/۱۳۷	فقدان امکانات لازم برای ارتقای فرد	
۲	۰/۱۰۳	۰/۱۹۲	فشار شغلی	
۳	۰/۰۸۶	۰/۱۶۲	نقشها و مسئولیت ها	
۱	۰/۱۰۶	۰/۱۹۸	تحرک جغرافیایی	
۱۸	۰/۰۲۶	۰/۱۹۲	ساختار سازمانی	عوامل مدیریتی
۲۰	۰/۰۱۸	۰/۱۲۸	خط مشی های سازمانی	
۲۱	۰/۰۱۳	۰/۰۹۵	فرایند سازمانی	
۱۷	۰/۰۲۹	۰/۲۱	کنترل بالا و آزار دهنده	
۸	۰/۰۵۲	۰/۳۷۵	سبک رهبری	عوامل ارتباطی
۱۹	۰/۰۲۱	۰/۱۶۵	تضاد با همکاران	
۱۴	۰/۰۳۲	۰/۲۴۸	فقدان کار گروهی	
۱۰	۰/۰۴۳	۰/۳۳۵	فقدان ارتباط و حمایت اجتماعی	
۱۳	۰/۰۳۳	۰/۲۵۳	عدم حمایت مدیران و سرپرستان	عوامل اقتصادی
۱۵	۰/۰۳	۰/۱۵۲	تبعیض در میزان پرداخت دستمزد	
۱۱	۰/۰۴۳	۰/۲۲	ناکافی بودن میزان حقوق دریافتی	
۶	۰/۰۶	۰/۳۰۷	نامتناسب بودن حجم کار با میزان حقوق دریافتی	
۵	۰/۰۶۳	۰/۳۲۱	عدم دریافت پاداش	

در این بخش، یافته های پژوهش گزارش می شود. یافته ها باید همراه با جدول، نمودار، شکل و ارائه آمار و ارقام به فارسی و نیز شامل توصیف و تحلیل داده ها باشد.

### بحث و نتیجه گیری

با مرور ادبیات فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن، مدل مفهومی پژوهش به وسیله معیارهای اصلی موثر بر فرسودگی شغلی (شاخص فردی، شاخص اقتصادی، شاخص مدیریتی، شاخص ارتباطی) و شاخص های آن (تحرک جغرافیایی، فشار شغلی، نقش ها و مسئولیت ها، فقدان امکانات برای ارتقا، عدم دریافت پاداش، نامتناسب بودن حجم کار با حقوق دریافتی، شیفت کاری، سبک رهبری، زیاد بودن حجم کار، فقدان ارتباط و حمایت اجتماعی، ناکافی بودن حقوق دریافتی، مبهم بودن آینده شغلی، عدم حمایت مدیران، فقدان کار گروهی، تبعیض در میزان پرداخت دستمزد، استفاده ناکافی از توانایی های شخص،



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی ! "



کنترل بالا و آزار دهنده، ساختار سازمانی، تضاد با همکاران، خط مشی های سازمانی، فرآیند سازمانی) طراحی گردید. همچنین، با توجه به توسعه دانش کاربردی در زمینه فرسودگی شغلی و عوامل موثر بر آن در شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون، این شرکت به عنوان قلمرو مکانی انتخاب شد. جامعه آماری مورد نظر پژوهش شامل رؤسا، مدیران و معاونان آنها و در کل کارکنانی با گروه شغلی بالاتر از ۳۰ به عنوان خبرگان و کارشناسان این شرکت انتخاب شدند. برای سنجش عوامل موثر بر فرسودگی شغلی تحقیق نیز از پرسشنامه ها خبره برای رتبه بندی و پرسشنامه به روش دلفی برای تعیین شاخص ها توسط محقق طراحی و مورد استفاده قرار گرفت و در کل در دو نوبت پرسشنامه توزیع شد در نوبت اول ۱۰ پرسشنامه برای تکمیل فرآیند شناسایی و تعیین شاخص ها با کمک تکنیک دلفی و در نوبت دوم ۳۰ پرسشنامه برای رتبه بندی و به همین تعداد نیز پرسشنامه معتبر از پاسخ دهندگان جمع آوری گردید. تجزیه و تحلیل داده ها در سطح استنباطی با استفاده از نرم افزار اکسپرت چویس انجام شد. به منظور بررسی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون از ماتریس مقایسات زوجی و ... بهره گرفته شد. که نتایج حاکی از آن بود که بیشترین عاملی که موجب فرسودگی شغلی در بین کارکنان در شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون می شود معیار عوامل فردی و همچنین شاخصی که بیشترین تاثیر را دارد تحرک جغرافیایی است.

نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر را می توان با نتایج پژوهشگران دیگر به صورت زیر مقایسه کرد:

لطیفی و همکاران (۱۳۹۴) دریافتند که محل خدمت، میزان درآمد و حقوق دریافتی و تجربه کاری بر فرسودگی شغلی تاثیر بسزایی دارد که ما نیز در این پژوهش به این نتایج دست یافتیم. بزرگی و همکاران (۱۳۹۳)، بیان کردند که عوامل اقتصادی بیشترین تاثیر را در فرسودگی شغلی و عوامل فردی کمترین تاثیر را دارند، اما در پژوهش ما عوامل فردی بیشترین تاثیر و عوامل اقتصادی در رده دوم اهمیت قرار را داشت. دارایی و همکاران (۱۳۹۳)، دریافت که عوامل ناکفایتی در سرپرستی واحد، اجبار برای کار با همکاران نامناسب یا مشکل دار، نارضایتی از شغل و محل کار، نارضایتی از نظام حقوق و دستمزد و فرصت-هایی برای رشد و ارتقاء، مدیریت سنتی، غیرخلاق و کم توجه نسبت به کارکنان، نارضایتی نسبت به آموزش کارکنان و نارضایتی از محیط کار و آسیبزا بودن آن بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد که در این پژوهش نیز اثبات شد که این عوامل بر فرسودگی شغلی تاثیر دارند، همچنین در پژوهش دارایی بیان شد که عامل مدیریتی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارد در صورتی که در پژوهش ما به این نتیجه رسیدیم که عوامل فردی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارد. مختاری و روحانی (۱۳۹۲)، دریافتند که عوامل فردی، سازمانی، زمینه ای و محیطی بر فرسودگی شغلی تاثیر دارند و از بین این عوامل عوامل فردی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارد که در پژوهش ما نیز بیان شد که عوامل فردی بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی داشت. رشیدی و همکاران (۱۳۹۱)، بیان نمودند که عوامل سازمانی ۴۰ تا ۵۰ درصد موجب ایجاد فرسودگی شغلی می شود و عوامل مدیریتی و زمینه های شغلی و امنیت بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی دارد، حال آنکه در پژوهش ما دریافتیم که بیشترین تاثیر بر فرسودگی شغلی را عوامل فردی دارد و عوامل مدیریتی در سومین رتبه قرار دارد. صابری و همکاران (۱۳۸۷) بیان نمودند نوع منطقه صنعتی، نوع پست مدیریتی و میزان حقوق ماهیانه تاثیر بر فرسودگی شغلی ندارد و فرسودگی شغلی یا سابقه کار و تعداد کارگران، و ساعات کاری در هفته رابطه عکس دارد. حال آنکه در پژوهش ما تاثیرات تحرکات جغرافیایی و مناطق شغلی زیر معیاری بود که بیشترین تاثیر را بر فرسودگی شغلی داشت و همچنین نوع شغلی، میزان حقوق نیز بر فرسودگی تاثیر بسزایی داشتند.

که با توجه به نتایج به دست آمده می توان به مسئولان شرکت نفت و گاز مارون پیشنهادات زیر را داد:

-نارضایتی و ایجاد شیف های کاری چه در کارکنان اقماری چه دیگر کارکنان موجبات فرسودگی در کارکنان را به وجود آورده بر همین اساس به مسئولان و مدیران و برنامه ریزان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون پیشنهاد داده می شود تا با یک



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
" تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی !"



برنامه ریزی اصولی و صحیح اقدام به اصلاح شیفت های کاری نموده تا از تحلیل رفتگی کارکنان خود و به فراخور آن کاهش بهره وری جلوگیری نمایند. و با دادن پاداش ها و مزایای بیشتر به کارکنانی که تحرک جغرافیایی بالایی دارند از میزان فرسودگی شغلی آنها کاهش داده و با حمایت مدیران از این گروه انگیزه شغلی این کارکنان بالا رفته تا به واسطه آن بتوان از فرسودگی شغلی این گروه از کارکنان جلوگیری کرد.

-بالا بودن حجم کار، فشار شغلی و نقش ها و مسئولیت های نامشخص و مبهم بودن آینده شغلی از دیگر موارد فردی است که باعث تحلیل رفتگی شغلی می شود، مسئولان و مدیران شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون باید با اصلاح زیر ساخت ها، ارائه چارت های سازمانی درست و اصولی و همچنین استخدام نیروهای جدید و جوان و در نهایت با برنامه ریزی دقیق اوقات فراغت و روش های پیشرفته مقابله با فشارآورهای شغلی از قبیل آموزش تجسم سازی خلاق، آرامش سازی پیش رونده عضلات و ... استفاده گردیده و از این طریق بتوان مهارت های مقابله با فشارآورهای شغلی، کاهش حجم کار و ... از تحلیل رفتگی شغلی جلوگیری نمود.

-سبک رهبری، مدیران را متناسب با فرهنگ سازمانی و دنیای کنونی تغییر داده و تا جایی که امکان دارد از سبک های رهبری و مدیریتی سنتی استفاده نشود تا بتوان با کاهش کنترل های بالا و آزار دهنده، همچنین کاهش ساختار سازمانی، اصلاح خط مشی های سازمانی و فرایند سازمانی موجبات رضایت شغلی و انگیزش کارکنان را فراهم آورده تا با این عمل از استرس های شغلی کارکنان و به فراخور آن تحلیل رفتگی کارکنان جلوگیری به عمل آورد.

-برنامه ریزی های درست برای کاهش تضاد در میان همکاران و همچنین تشکیل گروه های کاری برای انجام کارها به صورت گروهی برای اینکه کارکنان بتوانند از هم گروهی های خود حمایت کرده و کمبود کاری آنها را جبران نموده و همچنین بتوان با انجام این کار، راهی برای مرخصی های خارج از تایم استراحت کارکنان فراهم آورده تا این کارکنان بتوانند در مهمترین لحظات خانوادگی خود حضور داشته و رضایت آنها از شغل خود بالا رفته و انگیزه بیشتری برای رساندن سازمان به اهداف خود داشته باشند.

همچنین در نهایت با توجه به نتایج به دست آمده از پژوهش به سایر پژوهشگران پیشنهاد داده می شود تا به بررسی تحرک جغرافیایی بر ایجاد استرس شغلی و همچنین کاهش بهره وری کارکنان در شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون بپردازند. و با ارزیابی فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون میزان فرسودگی در کارکنان این شرکت را محاسبه نمایند.

#### منابع

- استورا، ج. (۱۳۷۷). تنیدگی یا استرس بیماری جدید تمدن، ترجمه: پریخ دادستان، انتشارات رشد، چاپ اول.  
ایزد بخش، ح. ر. و همکاران، (۱۳۸۸)، آموزش کاربردی نرم افزارهای مهندسی صنایع و مدیریت، جلد اول، تهران: انتشارات جهاد دانشگاهی واحد صنعتی امیر کبیر. چاپ دوم.  
باقرسلیمی، س؛ رضاییدیزگاه، م و ک عابد (۱۳۹۱)، تأثیر سبک رهبری بر فرسودگی شغلی کارکنان، پژوهشنامه مالیات/شماره شانزدهم (مسلسل ۶۴)، زمستان ۱۳۹۱.  
پیمایی، م. (۱۳۷۹)، بررسی وضعیت حمایت اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت های ویژه. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان زنجان. شماره ۳۳. زمستان ۱۳۷۹. صفحات ۵۲ تا ۵۷.



کنفرانس بین المللی  
**مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل**  
**CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE**  
"تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی!"



- جلدکار، م. (۱۳۷۹)، مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش های روانپزشکی و غیرروانپزشکی، مراکز پزشکی نور، فارابی و توانبخشی مدرس، پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد خوارسگان (اصفهان).  
دشت بزرگی، ز و زارعی، ه (۱۳۹۰)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، نشر آگاه، ۱۲۶-۱۸۸.  
زیر دست، ا (۱۳۸۰)، کاربرد فرایند تحلیل سلسله مراتبی در برنامه ریزی شهری و منطقه ای، هنرهای زیبا، شماره ۱۰. ساعتچی، م. (۱۳۸۰)، روان شناسی بهره وری، ویرایش دوم، نشر ویرایش، تهران.  
ساعتچی، م. (۱۳۸۲)، عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی "کارگران ناجی تهران"، مؤسسه ی کار و تامین اجتماعی.  
سیدقراعی، خ و سیدعباس زاده م.م. (۱۳۸۷)، بررسی رابطه بین سبک های رهبری مدیران و فرسودگی شغلی دبیران دبیرستان های اورمیه در سال تحصیلی ۸۵-۸۶، فصلنامه تعلیم و تربیت شماره ۹۷.  
صادق زاده ناصری، م؛ اشک تراب، ط؛ آتش زاده شوریده، ف و علوی مجد، ح. (۱۳۹۳)، بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در پرستاران شاغل در بخش های منتخب بیمارستان های وابسته به دانشگاه های علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شهرستان های فسا و جهرم در سال ۱۳۹۲، نشریه دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، دوره ۲۴، شماره ۸۵ (۱۳۹۳).  
مسعودی، ر؛ اعتمادی فر، ش؛ افضلی، س.م؛ خیری، ف و حسن پور دهکردی، ع (۱۳۸۷). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستانهای خصوصی منتخب شهر تهران، پژوهش پرستاری، دوره ۰، شماره های ۴، ۸، ۹۲-۵۸. مومنی، م (۱۳۸۷)، مباحث نوین تحقیق در عملیات، انتشارات دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، چاپ دوم.  
میرکمالی، س م (۱۳۸۳). مبانی مدیریت منابع انسانی، تهران: یسپرون.  
Abualrub R F. Job Stress, Job Performance and Social Support among Hospital. *Journal of Nursing Scholarship* 2004; 36: 73-77.  
Ali A.K, (2008), Using the Delphi technique to search for empirical measures of local planning agency power. [cited, 2008 30 Sep]. Available from: <http://www.nova.edu/ssss/QR/QR10-4/ali.pdf>.  
Barnard D. Street A and Love A. Relationships between Stressors, Work Supports, And Burnout among Cancer Nurses. *Cancer Nursing* 2006; 29(4); 338- 344.  
Beverly A. Potter, (1995). From "Overcoming Job Burnout: How to Renew Enthusiasm for Work" by Dr. Beverly Potter (docpotter), RONIN Publishing. All Rights Reserved. This article may be downloaded for personal use, any other use requires permission Beverly Potter.  
Chang EM, Hancock KM, Johnson A, Daly J, Jackson D. Role stress in nurses: Review of related factors and strategies foe moving forward. *Nurs Health sci*; 2005. 7: 57-65.  
Dick M, (1992). Burnout in doctorally prepared Nurse faculty. *Journal. Ofn. Education*. Vol.3, No.8.  
Farber B.A, (2003), Introduction: A critical perspective on burnout. *Stress and burnout in the human service Professions*. Elmsford, New York: Pergamon Press.  
Freadenberger J.J. (1975), The staff burnout syndrome in alternative institutions. *Psychiatry, Theory, Research and practice*. Vol 12, No.1.  
Hakanen J.J, Bakker A.B, Schaufeli W B. (2006), Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology* 43. [www.Elsevier.Com/locate/tate](http://www.Elsevier.Com/locate/tate)  
Hallberg U.E. (2005). A Thesis on fire: Studies of work engagement, Type a behavior and Burnout, Department of Psychology, University of Stockholms.  
Hsu Ch, Sandford BA. (2008), The Delphi technique: making sense of consensus. [cite 2008 Oct 19]. Available from: <http://pareonline.net/pdf/v12n10.pdf> 15.  
Huey, Tsang S. (2007). Occupational Stress, Social Problem Solving, And Burnout Among Mental Health Professional In HIV/AIDS Care. A Thesis Submitted To Faculty of Drexel University For The Degree of Doctor of Philosophy 2007.  
Keeney S, Hasson F, McKenna A. (2001), critical review of the Delphi technique as a research methodology for nursing. *Int J Nurs Stud* 2001 Apr; 38(2): 195-200.



کنفرانس بین المللی  
مُدیریتِ تَغییر و تَحَوُّل  
CHANGE MANAGEMENT CONFERENCE  
"تحول اقدام و عمل در اقتصاد مقاومتی!"



- Irannejadeparizy M. (1999), Raveshhaye tahghig dar olume ejtemaie. 1st ed. Tehran: Nashre Modiran. 1999. Persian.
- Lane.S. R. (2004), The Influence of Work Stress and Work Support on Burnout In Public Hospital Nurses. Thesis Submitted In Fulfillment of The Requirements for The Award of Degree of Doctor of Philosophy. Queensland University of Technology 2004.
- Levy B.S, Wegman D.H, (1995), Occupational Health. Recognizing and Preventing Work-Related Disease. Boston. Litte & Brown Company. 1995; p: 396.
- Martino V.D. (2003), Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. ILO/ ICN/ WHO/PSI.
- Maslach C, Leiter M.P. (2005), Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work. Standford Social Innovation Review, Graduate school of Business.
- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. (2001), Job burnout. Annu Rev Psychol. 2001 ;52: 397-422.
- Okoli C, Pawlowski SD. (2004), The Delphi method as a research tool: an example, design considerations and applications. Information and Managment 2004; 42(1): 15-29.
- Sahebazamani M, Safavi M, Farahani H. (2009), Burnout of nurses employed at Tehran psychiatric hospitals and its relation with social supports. MEDICAL SCIENCES. 2009; 19 (3) :206-211. URL <http://www.iau-tmuji.ir/article-1-217-fa.html>.
- Schaufeli W.B, Maslach C, Marek T. (1994), Professional Burnout: Recent Developments in Theory & Research, 1st.ed. Washington: Taylor & Francis Press.
- Schaufeli W.B, Greenglass E.R. (2001), Introduction to special issue on burnout and health. Psychology and Health.
- Seppa, N. (2003), Keeping Young athletic fires burning. Monitor staff: the critical incident stress factor, Safety Science.
- Shirom A, Melamed S, Toker S, Berliner S, Shapira I. (2004), Burnout and Health Review: Current Knowledge and Future Research Directions.
- Shirom A. (1999). International review of industrial and organizational psychology. Burnout in work organization. 1999, 17(2):26-48.
- Soderfeldt. M, Soderfeldt. B, & Warg. L. (1995), Burnout in social work. Social Work, 40, 638-646.
- Soares J.F, Jablonska B. (2004), Psychosocial experiences among Primary care Patients with and without musculoskeletal pain. Journal of Pain 8. [www.EuropeanJournalPain.com](http://www.EuropeanJournalPain.com).
- Swider B W, Zimmerman R D (2010). Born To Burnout: A Meta-Analytic Path Model of Personality, Job.
- Weinberg A, Creed F. (2000), Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals and hospital staff. Lancet. 2000; 355 (9203): 533-7.