

مقایسه میزان استرس، اضطراب و فرسودگی شغلی بین مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق (پروژه تفریحی-تجاری ایران مال)

مونا مهدی نسب

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، تهران، ایران.

نام نویسنده مسئول:

مونا مهدی نسب

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۳/۲۹

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۶/۴

چکیده

زمینه و هدف: هدف اصلی این پژوهش مقایسه میزان استرس، اضطراب و فرسودگی شغلی بین مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق (پروژه تفریحی-تجاری ایران مال) بوده است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش پژوهش علی مقایسه‌ای بوده است. جامعه آمار این پژوهش مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق می‌باشد

روش کار: نمونه آماری پژوهش براساس فرمول تعیین حجم کوکران مهندسين برق شرکت تکلاد ۵۰ نفر و مهندسين برق شرکت افق ۵۰ نفر در نظر گرفته، روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه-های فرسودگی شغلی مسلاچ (۱۹۸۱) و پرسشنامه اضطراب و استرس داس (۱۹۹۸) بوده است.

یافته‌ها: برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون تی مستقل استفاده گردید با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای استرس، سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می‌شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در استرس، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می‌شود. با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می‌شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می‌شود. از سوی دیگر با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای بی‌کفایتی شخصی در سطح خطای بالاتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می‌شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در بی‌کفایتی شخصی، معنی دار نبوده و تساوی میانگین دو جامعه تایید می‌شود.

نتیجه‌گیری: نتایج پژوهش حاکی از آن است که تفاوت میانگین استرس، اضطراب و فرسودگی شغلی دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در استرس، و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می‌شود. و میزان استرس و فرسودگی شغلی در بین مهندسين برق شرکت تکلاد بیشتر از مهندسين برق شرکت افق است و میزان اضطراب در بین مهندسين برق شرکت تکلاد بیشتر از مهندسين برق شرکت افق می‌باشد.

واژگان کلیدی: استرس، اضطراب، فرسودگی شغلی، مهندسين برق، پروژه تفریحی-تجاری ایران مال، شرکت تکلاد، شرکت افق.

مقدمه

نیروی انسانی از ارکان مهم هر سازمانی بشمار می آید و همواره مورد تاکید صاحب نظران در مدیریت منابع انسانی بوده است. در دنیای امروز، استرس بیش از هر عامل دیگری ناشی از زیادی فشار کار یا تقبل مسئولیت های سنگین است. هم خانه و هم محل کار می تواند صحنه بروز بسیاری از آشفتگی ها و تنش های جسمانی و روانی باشد که بتدریج به وجود می آید و چنانچه از آن ها غفلت کنیم به خطری جدی برای سلامتی تبدیل خواهند شد (کیم^۱ و همکاران، ۲۰۰۵).

فرسودگی شغلی، پدیده ای است که در آن اثرات تجمعی فشار محیط کار، به تدریج افراد را مستاصل کرده، آن ها را وادار به عقب نشینی روانی می کند (مسلانچ^۲، ۲۰۰۶). عدم مقابله موثر با استرس منجر به فرسودگی شغلی می شود. بروز فرسودگی شغلی ناگهانی نیست، بلکه فرآیندی پیش رونده است و رشد مرحله ای دارد (مارین، کامپایو، مرا و هویو^۳، ۲۰۰۹). از جمله عوارض فرسودگی می توان به شکایات بدنی، اضطراب، مشکلات خواب، افسردگی، اختلال در کارکرد اجتماعی، استعفا، غیبت های مکرر، کاهش انرژی و بازده کاری، کاهش رضایت حرفه ای، کاهش کیفیت ارائه شده اشاره کرد (کامپاس و همکاران^۴، ۲۰۱۲).

همه ی ما برای هوشیار بودن و داشتن عملکرد مؤثر به سطح معینی از اضطراب نیاز داریم. حتی برخی اوقات می تواند موجب بهبود عملکرد فرد بشود. برای مثال، نگرانی درباره ی امتحان، ما را به مطالعه ی بیشتر بر می انگیزد یا قبل از یک مسابقه به ما در عملکرد بهتر کمک می کند. اضطراب ملایم حتی به عملکرد هیجان طلبی ما کمک می کند. این امر می تواند توضیح دهد که چرا بعضی از مردم ترن هوایی یا تماشای فیلم های ترسناک را دوست دارند، چون موجب ایجاد اضطراب در آن ها می شوند. اما اضطراب زیاد باعث درماندگی می شود و موجب اختلال در امور مدرسه، شغل و روابط با دوستان و خانواده می شود (کندل، پادل و گوش^۵، ۲۰۱۰).

شغل از نظر لغوی، به معنای به کار واداشتن کسی است و آنچه مایه مشغولیت می باشد. از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت می کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می دارد (شفیع آبادی، ۱۳۹۱). کار و شغل فعالیتی بدنی یا فکری در جهت تولید و خدمت است. به طور کلی، کار فعالیتی است که از کسی خواسته شده و در مقابل آن، به وی مزد پرداخت می شود. در تعریفی دیگر، شغل عبارت است از گروهی از موقعیت های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می توانند این موقعیت ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند (شفیع آبادی، ۱۳۹۱).

روش شناسی

پژوهش از نوع تحقیقات توصیفی و کاربردی است و از نظر کنترل متغیرها، تحقیقی غیرآزمایشی است زیرا روابط بین متغیرها دستکاری نشده و یک تحقیق علی-مقایسه ای محسوب می شود.

جامعه آماری شامل مهندسين برق شرکت تکلا د و شرکت افق (پروژه تفریحی-تجاری ایران مال) می باشد و نمونه آماری پژوهش براساس فرمول تعیین حجم کوکران، ۵۰ نفر مهندسين برق شرکت تکلا د و شرکت افق (مجموع ۱۰۰ نفر) در نظر گرفته شده، روش نمونه گیری به صورت تصادفی ساده انجام شد.

ابزار پژوهش

الف) مطالعات کتابخانه ای: در این قسمت جهت گردآوری اطلاعات، در زمینه ی مبانی نظری و ادبیات پژوهش از منابع کتابخانه ای، مقالات و کتاب های مورد نیاز استفاده شده است.

1. Kim

2. Maslach

3. Marin, J. M., Campayo, J. G., & Mera, D.M., & Hoyo, Y.L.

4. Campos

5. Kendall, P. C., Podell, J., & Gosch

ب) تحقیقات میدانی: در این قسمت به منظور جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات از پرسش‌نامه استفاده شده است. پرسش‌نامه مجموعه‌ای از سؤال‌های از قبل تدوین شده است که پاسخ‌دهندگان پاسخ‌های خود را، درون دامنه‌ای از گزینه‌های معین، انتخاب می‌کنند (دانایی‌فرد، الوانی، آذر عادل، ۱۳۸۳: ۳۵۳). در پژوهش حاضر، نیز از چهار پرسش‌نامه به شرح زیر استفاده شده است:

۱- پرسشنامه اطلاعات جمعیت شناختی

این پرسشنامه اطلاعاتی درباره سن خواهد بود که به صورت محقق ساخته آماده خواهد شد.

۲- پرسشنامه فرسودگی شغلی

این آزمون توسط مسلاچ (۱۹۸۱) ساخته شده است که با ۲۲ سوال به عنوان یک ابزار سنجش استاندارد طلایی جهت اندازه‌گیری میزان شدت و تکرار فرسودگی شغلی محسوب می‌شود که شامل سه مقیاس اندازه‌گیری مستقل است. ۹ سوال جهت برآورد خستگی هیجانی یعنی وضعیتی که طی آن نیروهای هیجانی شخص تحلیل می‌رود، ۵ سوال جهت سنجش مسخ شخصیت یا وضعیتی که طی آن فرد با مراجعین خود به صورت مکانیکی برخورد کرده و آن‌ها را همانند اشیاء می‌بیند، ۸ سوال در زمینه احساس بی‌کفایتی شخصی که در این وضعیت فرد احساس می‌کند که عملکردش با موفقیت همراه نیست. دست‌والعمل نمره گذاری پرسشنامه بسیار ساده است. برای نمره گذاری مقیاس در هر سوال دو نمره برای فرد در نظر گرفته می‌شود، جهت تعیین فرسودگی شغلی، از فرد خواسته می‌شود هر گزینه را از لحاظ شدت احساس وارده و نیز تکرار آن احساس ارزیابی نماید. هرگز (۰)، چند بار در سال (۱)، یکبار در ماه (۲)، چند بار در ماه (۳)، یکبار در هفته (۴)، چند بار در هفته (۵) تا هر روز (۶) نمره گذاری می‌شود. شدت به صورت هرگز (۰)، با شدت خیلی کم (۱)، با شدت کم (۲)، گاهی شدید (۳)، با شدت متوسط (۴)، اغلب شدید (۵)، شدید (۶) و خیلی شدید (۷) نمره گذاری می‌شود. در نهایت وقتی نمرات در هر سوال مشخص شد، با جمع کردن نمرات می‌توان خرده آزمون‌ها را محاسبه کرد. ماسلاچ و همکاران اعتبار درونی را برای هر یک از خرده مولفه‌ها محاسبه کردند که پایایی درونی پرسشنامه برای فراوانی، ۰/۸۳ و برای شدت، ۰/۸۴ محاسبه کرده‌اند. همچنین ضریب پایایی کل پرسشنامه برای فراوانی ۰/۸۲ محاسبه شد. بر اساس گزارش‌های فیلیان (۱۳۷۱) اعتبار و پایایی این پرسش‌نامه مورد تایید قرار گرفته و ضریب پایایی آن ۰/۷۸ برآورد شده است (به نقل از طاهری، رشیدی اوندی، کریمی و سبیعی، ۱۳۹۰).

۳- پرسشنامه استرس و اضطراب

پرسشنامه اضطراب، استرس داس این پرسش‌نامه در دو نسخه ۲۱ و ۹۲ گزینه‌ای توسط لایبوند طراحی شده است. در این پژوهش نمونه‌ی ۲۱ گزینه‌ای مورد استفاده قرار گرفته که برای هر یک از حالات هیجانی افسردگی، اضطراب و استرس ۷ سوال در نظر گرفته شده است. این پرسش‌نامه یک ابزار چهار قسمتی است که گزینه‌های آن از صفر تا ۳ نمره گذاری می‌شوند و به صورت لیکرت طراحی شده است و دارای گزینه‌های اصلا، کم، متوسط و زیاد می‌باشد. کم‌ترین امتیاز به هر سوال صفر و بیشترین نمره ۳ است. بالا ترین نمره در هر کدام از زیر گروه‌ها ۲۱ می‌باشد. آزمون آنتونی و همکاران مقیاس مذکور را مورد تحلیل آماری قرار دادند که ضریب آلفای کرونباخ برای سه عامل استرس، افسردگی و اضطراب در پژوهش مذکور به ترتیب ۰/۹۷، ۰/۹۲، ۰/۹۵ بود.

با توجه به آنکه جامعه این پژوهش، مهندسان می‌باشند، بنابراین پس از تعیین افراد موردنظر مورد بررسی و تعداد آزمودنی‌ها، مجری پژوهش در محل حضور یافت و پس از ارائه توضیح مختصری درباره پژوهش، پرسشنامه در اختیار آنها قرار گرفت؛ همچنین در صورتی که در حین انجام آزمون، سوالاتی برای هر یک از آزمودنی‌ها ایجاد شود آزمون‌گر به آن پاسخ داد و جهت تجزیه و تحلیل داده‌های پژوهش از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در بخش توصیفی از شاخص‌های آماری نظیر فراوانی، میانگین، انحراف معیار، جداول و نمودارهای آماری استفاده می‌شود همچنین در بخش آمار استنباطی از آزمون تی مستقل در نرم افزار SPSS استفاده شده است.

یافته‌ها

شاخص‌های آمار توصیفی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و بی‌کفایتی شخصی مهندسين برق شرکت تکلا د و مهندسين برق شرکت افق در جدول ارائه شده است.

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
استرس	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۳,۰۹	۰/۵۰
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۲,۸۶	۰/۵۱

قبل از آزمون برابری میانگین‌ها لازم است، آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گیرد در جدول زیر ابتدا آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گرفته است. برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده استرس مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق، از آزمون لوین و آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده شده است، سپس آزمون در سطح خطای (۰/۰۵) انجام گرفت که نتایج آن در جدول زیر نشان داده شده است.

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها گروه‌های مستقل میزان استرس مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق

		آزمون لوین (برابری واریانس)		آزمون مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل	
		F	سطح معنی داری	T	درجه آزادی
اضطراب	واریانس برابر	۰/۴۸۴	۰/۴۸۸	۲,۱۵۶	۸۸
	واریانس نابرابر			۲,۱۵۶	۸۷,۹۹۸

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای استرس، سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در استرس، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می شود. شاخص‌های آمار توصیفی اضطراب مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در جدول ارائه شده است.

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
اضطراب	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۲,۷۰	۰/۴۳
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۳,۱۷	۰/۶۶

قبل از آزمون برابری میانگین‌ها لازم است، آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گیرد در جدول زیر ابتدا آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گرفته است. برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده اضطراب مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق، از آزمون لوین و آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده شده است، سپس آزمون در سطح خطای (۰/۰۵) انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۴-۷ نشان داده شده است.

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها گروه‌های مستقل میزان اضطراب مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق

		آزمون لوین (برابری واریانس)		آزمون مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل	
		F	سطح معنی داری	T	درجه آزادی
اضطراب	واریانس برابر	۲۰,۹۷۹	۰/۰۰۰	-۲,۲۳۱	۸۸
	واریانس نابرابر			-۲,۲۳۱	۶۷,۵۸۸

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای اضطراب، سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در اضطراب، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می شود.

شاخص‌های آمار توصیفی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و بی کفایتی شخصی مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در جدول ارائه شده است.

متغیر	گروه	تعداد	میانگین	انحراف استاندارد
خستگی هیجانی	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۳,۰۹	۱,۰۹
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۳,۲۴	۰/۶۱
بی کفایتی شخصی	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۳,۰۶	۱,۱۱
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۳,۱۲	۰/۹۲
مسخ شخصیت	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۳,۳۷	۰/۸۱
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۲,۸۰	۰/۷۸
فرسودگی شغلی	مهندسين برق شرکت تکلاد	۴۵	۳,۲۹	۰/۹۴
	مهندسين برق شرکت افق	۴۵	۲,۸۴	۰/۷۳

قبل از آزمون برابری میانگین‌ها لازم است، آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گیرد در جدول زیر ابتدا آزمون همسانی واریانس‌ها انجام گرفته است. برای مقایسه متوسط مقادیر اندازه‌گیری شده فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و بی کفایتی شخصی مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق، از آزمون لوین و آزمون تی برای دو نمونه مستقل استفاده شده است، سپس آزمون در سطح خطای (۰/۰۵) انجام گرفت که نتایج آن در جدول ۴-۷ نشان داده شده است.

آزمون t برای مقایسه میانگین‌ها گروه‌های مستقل میزان خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و بی کفایتی شخصی مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق

آزمون لوین (برابری واریانس)		آزمون مقایسه میانگین‌ها برای گروه‌های مستقل			
F	سطح معنی داری	T	درجه آزادی	سطح معنی داری (دو دامنه)	
۰/۷۴۵	۰/۳۹۰	۳,۲۷۴	۸۸	۰/۰۰۲	خستگی هیجانی
		۳,۲۷۴	۸۶,۶۰۰	۰/۰۰۲	
۳,۴۵۵	۰/۰۶۶	-۰/۲۸۸	۸۸	۰/۷۷۴	بی کفایتی شخصی
		-۰/۲۸۸	۸۴,۹۲۹	۰/۷۷۴	
۰/۴۰۶	۰/۵۲۵	۳,۴۱۳	۸۸	۰/۰۰۱	مسخ شخصیت
		۲,۱۵۶	۸۷,۹۹۸	۰/۰۳۴	
۳,۲۰۰	۰/۰۷۷	۲,۵۶۸	۸۸	۰/۰۱۲	فرسودگی شغلی
		۲,۵۶۸	۸۳,۰۹۸	۰/۰۱۲	

با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، سطح خطای کمتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می شود. از سوی دیگر با توجه به اینکه مقدار سطح معناداری محاسبه شده برای بی کفایتی شخصی در سطح خطای بالاتر از (۰/۰۵) است، لذا نتیجه گرفته می شود که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در بی کفایتی شخصی، معنی دار نبوده و تساوی میانگین دو جامعه تایید می شود.

بحث و نتیجه گیری

نتایج پژوهش حاکی از آن است که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در استرس، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می شود. نتایج پژوهش با مطالعه حسین زاده نیکویی و پوراطمینان (۱۳۹۳) همسو می باشد. برای بررسی استرس شغلی بیش از هر چیز به شناسه هایی برای شناخت آنها نیاز داریم که عبارتند از نشانه روانی- جسمانی، رفتاری، این نشانه ها اغلب با نارضایتی شغلی بروز می کند در ضمن آثار اضطراب مانند بسیاری از ناراحتی های روانی و عاطفی دیگر قابل سرریز شدن از محیطی به محیطی دیگر است. تردیدی نیست که هسته و محور هر سازمان را نیروی انسانی آن تشکیل می دهد عوامل اضطراب در شغل با ویژگی های نقش، روابط میان فردی، جو و ساختار سازمانی و راه روش های مدیریت منابع انسانی، فناوری و خصوصیات مادی ارتباط دارد. استرس شغلی تأثیرات زیان آور روانشناختی، فیزیولوژیکی و رفتاری مانند افسردگی، اضطراب، نارضایتی شغلی، بیماری های قلبی، ناراحتی های معده - روده ای، سردرد، غیبت از کار، ترک شغل، افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری بر کارکنان سازمان ها دارد (ولز^۶، ۲۰۱۳).

امروزه یکی از مشکلات سازمانها عدم رضایت سازمانی مدیران و کارکنان از شغل و سازمانها یشان و رویارویی آنان با عوامل استرس زای درون و برون سازمانی و عوامل بوجود آورنده فرسودگی شغلی می باشد که با توجه به اهمیت لازم است که بیشتر مورد مطالعه و بررسی قرار گیرند. در این خصوص سازمان ها باید بتوانند میزان تحمل کارکنان را افزایش داده و تأثیر عواملی که باعث ایجاد استرس و فرسودگی شغلی می شوند را کاهش دهند تا بهره وری فردی و سازمانی افزایش یابد. استرس های شغلی طولانی مدت می توانند منجر به فرسودگی شغلی شود. بر اساس الگوی تقاضا- کنترل مشاغل که با استرس کاری بالا و کنترل پایین همراه هستند، موجب پدیدار شدن پریشانی روانی و جسمی می شوند. چنین محیط های کاری سرانجام منابع عاطفی و روانی کارکنان را تخلیه می کنند و ممکن است شروعی برای فرسودگی شغلی باشند (تومرز^۷، ۲۰۰۲).

گرینبرگ معتقد است که استرس زیاد شغلی، منجر به فرسودگی شغلی می شود. زمانی فرد فرسودگی شغلی را تجربه می نماید که اضطراب زیاد، مداوم و کنترل نشده ای را در محیط کار تجربه کند و امکان دستیابی به اهداف خویش را نداشته و تقاضای محیط کار وی، بیش از حد توانایی او باشد همچنین افرادی که آستانه تحمل پایینی داشته و توانایی مقابله با استرس را ندارند، بیشتر در معرض فرسودگی شغلی قرار می گیرند (گرینبرگ^۸، ۲۰۰۲).

به طور کلی می توان فرسودگی شغلی را نوعی اختلال بدانیم که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی، در وی ایجاد می شود و نشانه های مرضی آن فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است. ضمناً عزت نفس فرد با ظهور این عارضه کاهش یافته و احساس ناسودمندی خواهد نمود (ساعتچی^۹، ۱۳۹۳).

نتایج حاکی از آن است که تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در اضطراب، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می شود. نتایج پژوهش با مطالعه شفیعی آبادی و خلج اسدی (۱۳۸۹) همسو می باشد. در تبیین این یافته می توان گفت که کار و پیشه برای هر فرد به عنوان مهمترین عامل شکل دهنده هویت اجتماعی، منبع تامین کننده زندگی و شکل دهنده ی روابط اجتماعی، موضوع با ارزشی برای شناخت اضطراب های مربوط به خود است. چرا که نه تنها افزایش کمی آن ها کارایی فرد را در محیط کار کاهش می دهد بلکه با ایجاد اختلال در روابط خانوادگی چرخه معیوبی را دامن خواهد زد. چرخه ای که در آن اضطراب سبب به وجود آمدن مشکلات روانی و نشانه های روان تنی می گردد. این مشکلات کاهش کارایی شغلی و اختلال در روابط خانوادگی را به دنبال دارد که خود منبعی برای اضطراب به شمار می رود. اضطراب از عدم تعادل بین نیازهای شغلی و توانایی های فرد و ناتوانایی در تأمین نیازهای شغلی، ناشی می شود. از منابع اضطراب می توان به عوامل مربوط به شغل، سازمان، ارتباطات در محیط کار و نقش فرد در سازمان اشاره کرد. استرس می تواند منجر به نارضایتی شغلی و کاهش کیفیت زندگی فرد شود. اضطراب یکی از موضوعات مهم مرتبط با رفتار انسانی می باشد که به دلایل متعددی در عملکرد شغلی نیروی انسانی راه پیدا کرده است. اضطراب در سطحی گسترده و پیچیده در تمام فعالیت های انسان مشاهده شده و به عنوان

6. Wells

7. Tummers

8. Greenberg

معضلی است که می‌تواند در حد شدید خود به تحلیل روانی انسان و بروز انواع آسیب‌های روانی- رفتاری در جامعه منجر شود. از دیدگاه هریس^۹ (۲۰۰۴) فرسودگی شغلی زمانی رخ می‌دهد که کار انجام شده پس از مدت فرد در پاسخ به این مطالب کاهش پیدا کند، احتمال این که اضطراب موجب بروز رفتارهای منفی شود بیشتر است. که این امر به نوبه خود باعث فرسودگی شغلی می‌شود. این فرسودگی در اثر اضطراب‌های مداوم به وجود می‌آید و در حرفه‌های خدماتی انسانی اجتناب‌ناپذیر است. کارکنانی که دچار فرسودگی شغلی هستند، بی‌هیچ انگیزه و موفقیتی در شغل خود انتظار بازنشستگی را می‌کشند. این افراد ضمن وارد کردن خسارات به سیستم نیروی انسانی در سازمان محل خدمت خود، در سالهای آخر خدمت از نظر جسمی و عاطفی در نهایت فرسایی قرار می‌گیرند (ساس، بوروس و بونچیس^{۱۰}، ۲۰۱۱).

در سطوح بدون اضطراب، افراد سطح عملکرد خود را حفظ می‌کنند. تحت این شرایط، افراد انگیزش خاصی ندارند، احتمالاً علتی برای تغییر سطح عملکرد نمی‌بینند. سطح عملکرد ممکن است کم یا زیاد باشد. به هر حال، عدم وجود اضطراب احتمالاً موجب تغییر نمی‌شود، رابطه‌ی اضطراب در درون سازمان به صفر برسد یا اصولاً فشار بسیار کمی وجود داشته باشد، تولید نیز کم خواهد شد. از سوی دیگر بررسی‌ها نشان داده است. افراد تحت شرایط اضطراب ضعیف، به اندازه‌ی کافی انگیزه می‌شوند تا عملکرد را افزایش دهند. هنگامی که فشار روانی به درجه متوسطی می‌رسد بیشترین تولید به وجود خواهد آمد. اضطراب به میزان کم به عنوان محرک افراد عمل می‌کند به همین شکل اضطراب ملایم می‌تواند منجر به فعالیت‌های خلاقانه در حل مسائل مشکل شود. اما اگر اضطراب زیاد شود یا برای مدت طولانی به درازا بکشد، فرد از نظر روانی و جسمی خسته می‌شود و انرژی زیادی برای عملکرد باقی نمی‌ماند سرانجام تحت شرایط اضطراب قوی عملکرد فرد به شدت ضعیف می‌شود، اضطراب زمانی برای یک فرد می‌تواند نتیجه‌ی خوبی داشته باشد که بین میزان فشار و ظرفیت مقاومت او تعادل وجود داشته باشد.

تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در فرسودگی شغلی و ابعاد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، معنی دار بوده و تساوی میانگین دو جامعه رد می‌شود. از سوی دیگر تفاوت میانگین دو گروه مهندسين برق شرکت تکلاد و مهندسين برق شرکت افق در بی‌کفایتی شخصی، معنی دار نبوده و تساوی میانگین دو جامعه تایید می‌شود. نتایج پژوهش با مطالعه اوگريستا، روساک و روزک^{۱۱} (۲۰۰۹) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت که با وجود مطالعات معدودی که عوامل محیطی و کاری را در فرسودگی شغلی دخیل نمی‌دانند، مجموع تحقیقات و ذات فرسودگی شغلی مطرح‌کننده این مسأله است که تماس و درگیری با شغل از جمله علل بدتر شدن پیش‌آگهی می‌شود و نیازهای روانی را افزون می‌سازد و این امر ممکن است سبب افزایش خستگی مفرط شغلی گردد که در مهندسين شرکت‌ها مشاهده شد. ارتباط متغیرهای جمعیت شناختی با فرسودگی شغلی متغیرهای جمعیت شناختی (جنس، سن، میزان تحصیلات، وضعیت تأهل و سابقه کار) نقش مؤثری در فرسودگی شغلی دارند. در میان همه متغیرهای جمعیت شناسی که مورد مطالعه قرار گرفته اند متغیری که با فرسودگی شغلی رابطه قوی تری دارد، سن افراد می‌باشد. میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان جوان، بیشتر از افراد بالای ۳۰ و ۴۰ ساله، گزارش شده است. به عبارتی دیگر چنین به نظر می‌رسد که احتمال بروز فرسودگی شغلی در آغاز کار یک فرد، بیشتر باشد (ساعتچی، ۱۳۹۳).

هریس^{۱۲} (۲۰۰۴) نیز، فرسودگی شغلی و نداشتن بیماری را مرتبط دانسته اند. درباره‌ی این ارتباط، دو تبیین وجود دارد. به عنوان پیامد یک استرس مزمن، فرسودگی شغلی مرحله‌ای در زوال سلامت است. بر مبنای تئوری حفظ منابع، استرس در کار هنگامی اتفاق می‌افتد که افراد، هم با از دست دادن منابع و هم با شکست در بازیابی منابعی که سرمایه گذاری کرده‌اند، تهدید می‌شوند. یکی از نتایج تئوری حفظ منابع این است که استرس، مانند رویداد اتفاق نمی‌افتد، بلکه مانند فرآیند نمایان می‌شود. در این راستا، کسانی که ذخایر منابع قوی ندارند، به احتمال بیشتر، چرخه‌های فقدان منابع را تجربه می‌کنند؛ بنابراین، فرسودگی شغلی هنگامی ایجاد می‌شود که افراد چرخه، فقدان منابع را در طول دوره‌های از زمان در کار تجربه کنند. فرسودگی شغلی، به خصوص در مهندسين، از مشاغل دیگر بیشتر باشد؛ ویژگی‌های شغلی، از قبیل گرانباری شغلی، تعارض نقش، ابهام نقش، نبود

9. Haris

10. Sas, C., Boers, D., & Bonchis

11. Ogresta, J., Rusac, S., & Zorec

12. Haris

حمایت اجتماعی و تجربه بی‌عدالتی در محیط کار، به تجربه فرسودگی شغلی بین کارکنان منجر می‌شود. فرسودگی شغلی گستره وسیعی از نشانه‌های احتمالی دارد. نشانه‌ها محدود به ضعف، ناامیدی، کناره‌گیری، زودرنجی، یأس، بی‌علاقگی، احساس تنهایی و جدایی، فرسودگی هیجانی و مسخ شخصیت است. براساس نتایج، فرسودگی شغلی با اختلالات روانی و بیماری‌های جسمانی نیز در ارتباط است.

برری^{۱۳} (۲۰۰۶) در پژوهشی با عنوان رابطه سلامت روان، فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در میان مددکاران اجتماعی انگلیس نشان دادند که فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه معنی داری دارد و سلامت روان تأثیر مستقیمی بر رضایت شغلی دارد. در ضمن کسانی که سابقه کاری بیشتری داشتند نارضایتی شغلی آنها بیشتر بوده است. هر چه نگرشهای منفی بیشتری در رابطه با شغل وجود داشته باشد عوارض منفی بیشتری را باعث می‌گردد و بیشتر شدن نارضایتی نسبت به شغل، منجر به نگرشی منفی می‌شود. یکی از این عارضه‌های مهم که رابطه‌ای متقابل با نگرش منفی دارد فرسودگی شغلی می‌باشد. اغلب ما یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می‌گذرانیم. فشارهای کاری تعارض‌ها و نومی‌ها مهم‌ترین علل فرسودگی جسمی و عاطفی هستند و بیماری و پیری زودرس نیز از عواقب آن است (ساس، بوروس و بونچیس^{۱۴}، ۲۰۱۱).

از آنجا که دیدگاه مردم از فرسودگی شغلی دیدگاه فردی است، اغلب نظر آنان نسب به فرسودگی شغلی بسته به آن است که خودشان به این مشکل مبتلا گشته‌اند. بنابراین عقیده درونی از فرسودگی شغلی با دیدگاه بیرونی از فرسودگی شغلی متفاوت است. به عنوان مثال تصور کنید آنچه را یک سرپرست از کارمند، مبتلا به فرسودگی شغلی می‌گوید و آنچه را که کارمند مبتلا اظهار می‌کند، سرپرست تنزل بهره‌وری را می‌بیند و از او به عنوان تنبل یاد می‌کند؛ کسی که فاقد انگیزش و کفایت است. اما کارمند، تنها افت کار را نمی‌بیند بلکه آشفتگی هیجانی، تعارض و مطالبات شغلی که قبل از فرسودگی شغلی به وجود آمده را نیز در نظر می‌گیرد. این دو دیدگاه متفاوت می‌تواند به کج فهمی، ارتباط غلط و سرانجام تعارض بیشتر ختم شود.

¹³. Barry

¹⁴. Sas, C., Boers, D., & Bonchis

منابع و مراجع

- [۱] حسین زاده نیکویی، حمید، و پوراطمینان، آرزو. (۱۳۹۳). بررسی ارتباط بین اضطراب، افسردگی و استرس با فرسودگی شغلی (مطالعه موردی در شرکت توزیع نیروی برق استان قم). بیست و نهمین کنفرانس نیروی برق استان قم.
- [۲] ساعتچی، محمود. (۱۳۸۹). روان شناسی کار، تهران: ویرایش.
- [۳] شفیع آبادی، عبدالله. (۱۳۹۱). راهنمایی و مشاوره شغلی و نظریه های انتخاب شغل، تهران: رشد
- [۴] کریتنر، را و کینیکی، آ (۱۳۹۲). مدیریت رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه ها و کاربردها) ترجمه علی اکبر فرهنگی و حسین صفرزاده. تهران: انتشارات موسسه برابند پویش.
- [۵] وان کامپنهود، لوک و کیوی، ریموند. (۱۳۸۶). روش تحقیق در علوم اجتماعی (نظری و عملی). ترجمه: عبدالحسین نیک گهر. تهران: انتشارات توتیا.
- [6] Awa, W. L., Plaumann, M., & Walter, U. (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient education and counseling*, 78(2), 184-190.
- [7] Barritz, M. (2005). Burnout in human service work. Causes and consequences, Results of 3 years follow up of the PUMA-Study among human service work in Denmark
- [8] Barry, P. D. (2002). Mental health & mental illness. Lippincott Williams & Wilkins.
- [9] Campos, J.A., Jordani, P.C., Zucoloto, M.L., Bonaf'e, F.S., & Marco, J. (2012). Burnout syndrome among dental students. *Rev Bras Epidemiol*, 15(1), 155-65
- [10] Haris IE. (2004). Religious and psychological distress among blacks. *Journal of Religious and Health*, 3:12-15.
- [11] Kim, M. J., Loucks, R. A., Palmer, A. L., Brown, A. C., Solomon, K. M., Marchante, A. N., & Whalen, P. J. (2011). The structural and functional connectivity of the amygdala: from normal emotion to pathological anxiety. *Behavioural brain research*, 223(2), 403-410.
- [12] Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. K. (2005). Effect of service orientation on job satisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.
- [13] Kendall, P. C., Podell, J., & Gosch, E. A. (2010). The Coping Cat: a parent companion.
- [14] Marin, J. M., Campayo, J. G., & Mera, D.M., & Hoyo, Y.L. (2009). A new definition of burnout syndrome based on Farber's personal. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 4(1), 310-314.
- [15] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113.
- [16] Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.
- [17] Maslach C. (2006). Job Burnout. *Annual Review of psychology*, vol, 52, pp: 397-420
- [18] Sas, C., Boros, D., & Bonchis, E. (2011). Aspects of the burnout syndrome within the teaching staff. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 11, 266-270.
- [19] Tummers G, Landeweerd J, Van Merode G. Scandinavian.(2002). Organization, work and work reactions: a study of the relationship between organizational aspects of nursing and nurses' work characteristics and work reactions. *Scand J Car Sci*; 16: 52-58.
- [20] Wells, A. (2013). Cognitive therapy of anxiety disorders: A practice manual and conceptual guide. John Wiley & Sons.