



بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز

نام و نام خانوادگی نویسنده اول

محمد رضا فعلی^۱

چکیده

فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، اثربخشی و از دست رفتن توان و انرژی منابع انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی خصوصا در حرفه های خدمات اجتماعی می باشد و کاهش آن باعث رضایتمندی کارکنان و مربیان بدلیل ارتقاء سطح کیفی ارائه خدمات آموزشی در محیط کارگاهی و همچنین افزایش بهره وری فعالیت های اداره کل آموزش فنی و حرفه ای می شود. هدف اساسی پژوهش حاضر، بررسی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز بود. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها از نوع توصیفی - پیمایشی است تعداد افراد جامعه آماری ۳۴۴ نفر می باشند که با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۱۸۵ نفر نمونه با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند. در این پژوهش برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه استاندارد ماسلاچ و برای سنجش خصوصیات دموگرافیک کارکنان از پرسشنامه محقق ساخته استفاده گردید. برای تعیین روایی ابزار از روایی محتوایی و نظر اساتید راهنما و افراد خبره در این زمینه استفاده شد و برای تعیین پایایی پرسشنامه نیز از آلفای کرونباخ استفاده شده است. داده های بدست آمده توسط نرم افزار آماری SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. تحلیل داده ها از طریق شاخص های آمار توصیفی و استنباطی بیان گر این بود که میانگین فرسودگی شغلی کارکنان کمتر از میانگین فرضی است. بعلاوه این که میزان فرسودگی شغلی براساس جنسیت، گروه های سنی، وضعیت استخدام و سابقه کار از لحاظ آماری معنی دار نبود اما بر اساس میزان تحصیلات و میزان درآمد معنی دار بود. بطور کلی نتیجه تحلیل حاکی از این بود که میزان درآمد و تحصیلات کارکنان بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، تحلیل رفتگی، خصوصیات فردی، اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز

¹. کارشناس ارشد مدیریت آموزشی - مدرس دانشگاه جامع علمی - کاربردی اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای البرز mr_feali@yahoo.com

1-1 - طرح مسأله

در سال های اخیر پدیده ی فرسودگی شغلی توجه بسیاری از پژوهشگران و دست اندرکاران بهره وری نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. حجم دقیق فرسودگی شغلی مشخص نیست. با این حال به دامنه ی وسیعی از نیروهای کار و نیروی انسانی صدمه میزند. افرادی که دچار فرسودگی هستند نه تنها برای خود، بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آنها را به خطر می اندازند. عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد است. علاقه نداشتن به کار، ناهماهنگی تخصص یا حرفه ای که فرد در آن مشغول به فعالیت است، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل و غیره، افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می دهد. موفقیت شغلی عبارت از احساس فرد از میزان کارایی و توانایی اش در انجام امور محوله است. فرسودگی شغلی عبارت از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل تنیدگی و سندرمی مرکب از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که می تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می دهند اتفاق افتد. احساس خستگی و بیژگی اصلی فرسودگی شغلی، و عمده ترین مشخصه این سندرم پیچیده است. هنگامی که افراد تجربه فرسودگی شغلی خود یا دیگران را توصیف می کنند. اغلب اشاره به تجربه خستگی دارند. خستگی نشانگر میزان استرس موجود در پدیده فرسودگی شغلی است. اما این بعد در مشخص ساختن رابطه ای که افراد با کار خود دارند ناتوان بوده است. خستگی چیزی نیست که به سادگی تجربه شود، بلکه فعالیت هایی را به منظور دور ساختن خستگی هیجانی و شناختی فرد از شغلش برمی انگیزد که احتمالاً به عنوان شیوه ی برای فائق آمدن بر فشار کار عمل می نماید.

1-2 - اهمیت و ضرورت پژوهش

با توجه به شرایط سختی که کارکنان سازمان آموزش فنی و حرفه ای دارند که با دغدغه های نظیر حقوق پایین، ساعات زیاد آموزش موظفی، سطح تحصیلات مختلف فراگیران و موارد مربوط به مهارت آموزی،... مواجه می شوند، توجه به نیازهای روانی و اجتماعی این گروه ضروری به نظر رسید. مسلماً شادابی و نشاط مربیان و کارکنان این سازمان در برخورد با کارآموزان یا فراگیران می تواند در فراگیری حرفه و امید به زندگی مؤثر باشد. متأسفانه فشار کاری زیاد و گاهی تعداد زیاد مهارت آموزان باعث می شود تا برخی از مربیان صبر و حوصله و شادابی لازم را در برخورد با آنها را نداشته و با بی حوصلگی به امر آموزش بپردازند. از طرفی از آنجایی که فرسودگی نقش مهمی در کاهش تعهد و عملکرد افراد دارد هر چه میزان علاقه و رضایت، از شغل بیشتر باشد تأثیر بیشتری در ایجاد انگیزه و تشویق مراجعان (کارآموزان) برای مهارت آموزی و اشتغال خواهند داشت.

با توجه به این که فرسودگی شغلی همراه با حالاتی مانند حس غمگینی و عدم شادابی خواهد بود، لذا پیشگیری از فرسودگی در گروه مورد مطالعه پژوهش حاضر یعنی کارکنان، علاوه بر افزایش موفقیت در حرفه آموزی باعث ایجاد انگیزه در کارآموزان می شود که با آموزشی شاداب و خوش رو در فرآیند یادگیری روبرو خواهند شد.

در نهایت، از آنجا که تنش های روانی و فرسودگی شغلی می توانند بر احساس رضایت حرفه ای و همچنین بر عملکرد کارکنان تاثیر منفی داشته باشد، امید است با انجام پژوهش های مرتبط با سلامت روانی و اجتماعی کارکنان شاغل در حوزه خدمات انسانی از جمله کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای و با همکاری دستگاه های متولی، پیشنهادهای سازنده ای در جهت افزایش روحیه شادابی و پیشگیری از فرسودگی به دست آید.

3-1 - اهداف پژوهش

1-3-1 - هدف اصلی

تعیین عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز

1-3-2 - اهداف جزئی

۱. بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز
۲. مقایسه میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان تحصیلات
۳. مقایسه میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر سن
۴. مقایسه فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر وضعیت استخدامی
۵. مقایسه میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر سابقه کار
۶. مقایسه میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان درآمد

2. پیشینه پژوهش

1-2 - تحقیقات داخلی

قدیمی مقدم وحسینی طباطبایی (۱۳۸۵)، در پژوهش خود با عنوان "شیوع فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان سازمان آموزش و پرورش و رابطه آن با جنسیت، مدرک تحصیلی، مقطع شغلی و موقعیت جغرافیایی" در استان کرمان به این نتیجه رسیدند که میزان فرسودگی شغلی معلمان و کارکنان مرد گزارش شده است: در بعد خستگی عاطفی از جنبه فراوانی ۲/۳۸ درصد و از جنبه شدت ۵۰ درصد (در حد کم) است. در بعد مسخ شخصیت از جنبه فراوانی ۲/۴۱ درصد در حد زیاد و از جنبه شدت ۴/۵۷ درصد و در حد متوسط است. و در بعد عدم موفقیت فردی از جنبه فراوانی ۶/۸۳ درصد و در جنبه شدت ۶/۹۲ درصد و در حد بالایی است.

در پژوهش قبادی بناب و همکاران (۱۳۸۴)، در مورد «عوامل مؤثر بر بروز فرسودگی شغلی معلمان دانش آموزان دارای معلولیت عادی مقطع راهنمایی تهران» نشان می دهد که اوقات فراغت و سن، پیش بینی کننده های مناسبی برای خستگی عاطفی، جنسیت برای خستگی عاطفی و دگرگونی شخصیت؛ تیپ های شخصیتی برای خستگی عاطفی، دگرگونی شخصیت و فقدان موفقیت فردی هستند.

در تحقیق ساعتچی (۱۳۸۱)، تحت عنوان «عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی بین کارگران نساجی در تهران»، نتایج حاکی از آن بود که بین عوامل چهارده گانه درون سازمانی (شامل خرده متغیرهایی نظیر بی توجهی نسبت به کارکنان، مدیریت غیر اثربخش، مشکلات بین فردی و احساس عدم امنیت شغلی و روانی) و عوامل ششگانه فرسودگی شغلی (شامل خرده متغیرهایی نظیر میزان افسردگی، عوارض اختلال های روان تنی، احساس خستگی و پوچی، ناهمدلی، احساس گناه، وسواس و بی علاقه نسبت به کار)، رابطه وجود دارد. همچنین بین عامل احساس عدم امنیت شغلی و روانی، با میزان افسردگی در بین کارگران، ارتباط قویتری وجود دارد. کلیه عوامل درون سازمانی بیش از همه، با افسردگی کارگران رابطه دارند.

مهاجر (۱۳۸۲) در مطالعه ای با عنوان «بررسی ارتباط بین ویژگی های شخصیتی، سابقه شغلی و میزان حقوق ماهیانه با فرسودگی شغلی دبیران آموزش و پرورش شهر تبریز» تعداد ۲۸۰ دبیر را مورد مطالعه قرار داد. یافته های تحقیق نشان داد که بین سابقه شغلی، میزان حقوق ماهیانه، ابعاد شخصیتی برون گرایی، با وجدان بودن و دلبپذیر بودن با فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد اما رابطه ویژگی شخصیتی روان رنجور خوبی با فرسودگی شغلی رابطه ای مثبت است.

2-2 - تحقیقات خارجی

لی (۲۰۱۰) در تحقیقی با عنوان "ارتباط بین هوش هیجانی، هوش و اثر آنها بر فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان ها در کره" نشان داد که برخورداری از هوش هیجانی بر کاهش فرسودگی شغلی موثر است.

توجیا (۲۰۰۵) در بررسی فرسودگی شغلی در کتابداران دانشگاهی یونان و رابطه آن با خصوصیات شخصیتی، نشان داد که خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در کتابداران در حد پایین و عملکرد فردی در حد متوسط است. براساس سایر یافته ها فرسودگی شغلی رابطه معنی داری با جنسیت و سابقه اشتغال به کتابداری نداشت.

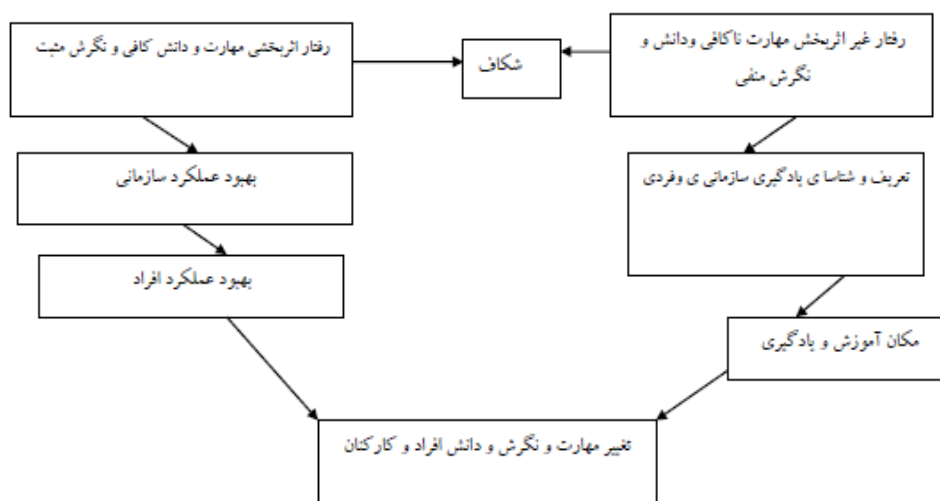
هیون جونگ کیم، کانگ هیون شین، تری امبریت (۲۰۰۷)، تحقیقی با عنوان "فرسودگی شغلی در هتل: نقش ویژگی های شخصیتی" انجام دادند. این مطالعه اثر بعد اصلی شخصیت (برونگرایی، سازگاری، وظیفه شناسی، روان رنجوری و آزادی عمل) را بر روی فرسودگی شغلی کارکنان هتل تعیین می کند.

در تحقیق رود و آشیل (۲۰۰۹)، با عنوان «علائم فرسودگی شغلی و عملکرد بهبود خدمات (تأثیر تدابیر شغلی)» که هدف آن توسعه تحقیقات قبلی، در زمینه پیامدها و پیشامدهای فرسودگی شغلی و نیز بررسی نقش تدابیر شغلی به عنوان یک ویژگی موقعیتی - شخصیتی در جهت بهبود میزان فرسودگی شغلی بود. نمونه آماری کارکنان مرکز تماس در زمینه امور بانکی در نیوزلند بودند، در این تحقیق از تعداد ۱۴ فرضیه، ۸ فرضیه پذیرفته شد و نشان داد که تدابیر شغلی نقش معناداری بر فرسودگی شغلی و عملکرد بهبود خدمات دارند.

در تحقیق تاناکودی و همکاران (۲۰۰۹)، با عنوان «اثرات فرسودگی شغلی و حمایت های اجتماعی ناظر بر رابطه بین تعارضات کاری - خانوادگی و قصد ترک خدمت (مطالعه بر روی کارگران استرالیایی سرطانی)» اطلاعات جمع آوری شده از میان کارگران ۱۱۴ مرکز سرطانی، از طریق روش تحلیل مسیر مورد آزمون قرار گرفت و فرضیات مربوط به میانجی بودن فرسودگی شغلی بین تعارضات کاری - خانوادگی و قصد ترک خدمت همچنین براساس چارچوب میانجی، نقش حمایت های اجتماعی ناظر نیز بسیار برجسته بود.

در تحقیق مونت گومری و همکاران (۲۰۰۶)، با عنوان «تداخل زندگی کاری، خانوادگی، فرسودگی شغلی»، یافته ها نشان داد قوانین احساسی و کار متمرکز با فرسودگی شغلی و مشکلات روانی رابطه دارند که به طور خاص، دارای پیامدهایی از قبیل مخفی کردن احساسات منفی و اقدامات تظاهرگونه می شود. در پژوهش لی و همکاران (۲۰۰۵) در کره جنوبی مواردی چون ابهام نقش، مسئولیت شغلی بیش از توان و تعارض نقش به عنوان عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی به دست آمده اند. بنابر یافته های این پژوهش در صورتی که کنترل شغلی و حمایت اجتماعی در سطح بالایی باشند، فشارهای شغلی ناشی از عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی، تأثیر منفی کمتری خواهند داشت.

3. مدل مفهومی تحقیق :



(نمودار شماره ۱): مدل اثربخشی آموزشی ساهیندیس (۲۰۰۸)

4. سؤالات تحقیق

۱. فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز چقدر است؟
 ۲. آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر سن متفاوت است؟
 ۳. آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر وضعیت استخدامی متفاوت است؟
 ۴. آیا بین فرسودگی شغلی کارکنان زن و مرد در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز تفاوتی وجود دارد؟
 ۵. آیا فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان تحصیلات متفاوت است؟
 ۶. آیا فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر سابقه کار متفاوت است؟
 - ۷- آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان درآمد متفاوت است؟
- سahیندیس (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان درک، تعهد، انگیزش، رضایت شغلی، نگرش کارکنان و تاثیر آن بر اثربخشی آموزشی با ارائه مدلی در زمینه اثربخشی آموزشی دریافتند که ارتباط مثبتی بین درک کارمند از اثربخشی یادگیری با رضایت شغلی، انگیزش و تعهد کارکنان وجود دارد.

5. روش تحقیق

پژوهش حاضر درصدد آن بوده است به بررسی سوال های پژوهش در زمینه عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز با استفاده از دیدگاه کارکنان بپردازد. از این رو، ابتدا ضمن مطالعه، پژوهش های انجام شده داخلی و پژوهش های مرتبط خارجی به بررسی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی پرداخته شده تا بدین وسیله عوامل موثر بر فرسودگی جمع آوری و دسته بندی شود بنابراین، با استفاده از مجموعه داده های اولیه و مبانی نظری پژوهش به عوامل موثر بر فرسودگی شغلی پرداخته شده است. پژوهش حاضر به دلیل اینکه نتایج این پژوهش برای ارتقاء شغلی کارکنان و همچنین برای جلوگیری از فرسودگی شغلی به کار گرفته خواهد شد از لحاظ هدف کاربردی بوده و از لحاظ گردآوری داده ها چون که به بررسی وضعیت موجود بر اساس دیدگاه ها و نظریه های مختلف فرسودگی شغلی و همچنین به نتایج پژوهش های داخل و خارج از کشور می پردازد توصیفی-پیمایشی است.

6. قلمرو پژوهش

جامعه تمامی عناصر بررسی است که به گروه تعریف شده ای تعلق دارد و نمونه مجموعه اندازه هایی از جامعه است که عملاً در جریان یک تحقیق گردآوری می شود. گرچه گاهی اوقات به علت وسعت زیاد جامعه، بررسی جامعه امکان پذیر نمی باشد اما به هر حال بررسی تمام عناصر جامعه اطلاعات کامل و دقیق تری بدست می دهد. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل کلیه کارکنان اداری و آموزشی اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز می باشد که در مجموع برابر با ۳۴۴ نفر می باشد.

7. مبانی نظری

1-7 - فرسودگی شغلی

فرسودگی کاری اساساً ناشی از استرس شغلی است به طور کلی استرس عبارتست از: "وقتی فرد در شرایط و اوضاع احوالی قرارگیرد که تحت فشار واقع شود، یا احساس ناراحت کننده ای به او دست دهد، عصبی باشد، احساس ناکامی و تنش کند یا در تعارض و بلا تکلیفی باشد، می گوئیم تحت فشار روانی است. موارد استرس که در زندگی روزانه و زندگی اداری و شغلی افراد پدید می آیند عمدتاً شامل ناکامی اضطراب و کشمکش های درونی است که هر کدام از آنها به موانع و مشکلات گوناگونی بر می گردند. رایج ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به مازلاک و جکسون (۱۹۹۳) است که آن را سندرمی روانشناختی متشکل از سه بعد خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی دانستند.

2-7 - بوجود آورنده فرسودگی شغلی

عوامل زیادی در به وجود آمدن فرسودگی شغلی نقش دارند یکی از آن عوامل، عوامل بین فردی است از نمونه این عوامل می توان نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی را نام برد (هیوبر، ۲۰۰۰) عامل به وجود آمدن درون فردی است، عدم آمادگی برای احراز شغل، متغیرهای جمعیت شناختی (مثل سن، جنس، وضعیت تأهل) و ویژگیهای شخصیتی افراد به عنوان عوامل درون فردی در فرسودگی شغلی شناخته شده است (جلد کار، ۱۳۷۹).

3-7 - سلامت روان

تاکنون تعاریف متفاوت از سلامت روانی ارائه شده است: فقدان بیماری، داشتن تعادل عاطفی، سازش اجتماعی، احساس راحتی و آسایش، یکپارچگی شخصیت، شناخت خود و محیط و بسیاری تعاریف دیگر. آنچه در بررسی تعاریف متفاوت سلامت روانی دیده می شود، اختلاف نظریه هایی است که میان اندیشمندان و صاحب نظران روانشناسی وجود دارد. برخی از این نظریه پردازان مانند آلپورت، اریک فروم، راجرز، مازلو، اریکسون، یونگ و فرانکل به جنبه سالم طبیعت آدمی می پردازند. این روانشناسان در تلاش اند با غنا بخشیدن به شخصیت انسان نگرشی منحصر به فرد در مورد رشد روانی و کمال انسانی عرضه کنند، به اعتقاد آنان سلامت روانی بسیار بیش از روان نژندی و یا روان پریش نبودن است.

4-7 - بهره وری

کلمه بهره وری اولین بار بطور رسمی در سال ۱۷۶۶ توسط فرانسوا اکنه طبیب لوئی پانزدهم طرفدار مکتب فیزیوکرات ها مطرح شد (سومانث ۱۹۸۴). مرکز بهره وری آمریکا (APC) (۱۹۷۹) بهره وری را ناشی از ضرب سودآوری در قیمت تعدیل شده می داند. مرکز بهره وری ژاپن (۱۹۸۶) معتقد است که بهره وری آن چیزی است که می توانیم با مواد، سرمایه و فن آوری آن را به انجام برسانیم، بهره وری صرفاً روش فردی است، آن یک نگرش است که باید به طور مداوم خودمان و چیزهای اطرافمان را بهبود ببخشیم چپود (۱۹۸۸) بهره وری را نسبت برون داد به درون داد می داند. سینک وتوتل (۱۹۸۹) بهره وری را نسبت برون داد واقعی به منابع مورد انتظار می داند، فیشر (۱۹۹۰) بهره وری را نسبت کل درآمد بر هزینه به

اضافه سود می‌داند. آفتالیون (۱۹۹۱) بهره‌وری را نسبت بازده به مقدار عوامل تولید و مصرف می‌داند. کاپلر و کوپر (۱۹۹۸) بهره‌وری را مقایسه بین عوامل درونداد فیزیکی با عوامل برون‌داد فیزیکی می‌داند. جکسون و پاترسون (۱۹۹۹) بهره‌وری کارایی و اثر بخشی و به عبارتی نسبت زمان ارزش افزوده به کل زمان می‌دانند.

7-5 - بهره‌وری نیروی انسانی

عوامل فردی و موقعیتی در بروز و توسعه‌ی فرسودگی دخالت دارند، یعنی اینکه گاهی بعضی از مولفه‌های فردی از قبیل: نوع شخصیت و یا عوامل سازمانی یا موقعیتی، مانند پایین بودن میزان درآمد یا مشکلات ارتباطی در ظهور و بروز این سندرم دخالت دارد، تعدادی از عوامل به شکل زیر می‌باشد:

سن: افراد جوان بیش از افراد مسن در معرض سندرم قرار دارند، انتظار: داشتن انتظارات بالا از دیگران و به ویژه اطرافیان در ابتلا مهم است، درگیری به کار: میزان بالای غرق شدن در کار عامل تسهیل کننده است، اجبار: داشتن روحیه اجبار به کار سخت، احساس برتری: تلاش بر برتر نشان دادن خود. البته ناتوانی در گفتن نه، تلاش معطوف به پیشرفت بدون تکمیل کارهای قبلی، مشکلاتی در قبول مسئولیت، خود را قربانی کردن و... از نشانه‌ها و شرایط تسهیل کننده ابتلا به این سندرم است. صفات شخصیتی از قبیل: روان رنجوری، الگوی رفتاری تیپ A، منبع کنترل بیرونی و بدبینی، باعث افزایش در میزان استرس و نهایتاً رشد فرسودگی شغلی می‌شود. آمده است که پزشکان با توجه به اینکه با استرس زیادی روبرو می‌شوند لذا آمادگی ابتلا در آنها بیشتر است

8. نتیجه‌گیری

سوال اول: فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان البرز چقدر است؟

نتایج پژوهش حاکی از آن بود فرسودگی شغلی کارکنان به صورت طیف (خیلی کم: نمره ۱، کم نمره ۲، تا حدودی نمره ۳، زیاد نمره ۴، خیلی زیاد نمره ۵)، در نظر گرفته شد. که در آن فرسودگی شغلی کل (خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، کفایت شخصی) میانگین (2/66)، بدست آمد. که در بعد میزان مسخ شخصیت (تمایلات منفی و بدبینانه نسبت به همکاران و مراجعین، احساس گناه، گوشه‌گیری، کاهش کار و فعالیت روزانه) با میانگین (3/77) بیشتر از ابعاد دیگر آن می‌باشد، و خستگی هیجانی (خستگی مزمن، اختلالات خواب، علایم جسمی مختلف) با میانگین (2/38) و کفایت شخصی (نارضایتی از کار، احساسات مبنی بر شکست و ناتوانی، از دست دادن قدرت تشخیص و درک حس دائمی از کاهش عملکرد شغلی) با میانگین (1/82) می‌باشد. این نتایج حاکی از آن می‌باشند کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان البرز در بعد مسخ شخصیت، دارای تمایلات منفی و عدم همکاری شرکت در تصمیم‌گیری، کاهش کار و فعالیت روزانه می‌باشند.

سوال دوم: آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان البرز از نظر سن متفاوت است؟

تحلیل واریانس یک راهه در مورد میزان تفاوت فرسودگی شغلی در بین گروه‌های سنی مختلف نشان داد که میزان فرسودگی شغلی در گروه‌های سنی مختلف تفاوت معنا داری با همدیگر ندارند. می‌توان اذعان داشت که یافته‌های پژوهش حاضر با تحقیق پاک (۱۳۸۰)، و سلطانی (۱۳۷۷) در تضاد است. و همچنین با تحقیقات آشیل (۲۰۰۹)، ماسلاچ (۱۹۹۸) هم راستا می‌باشد.

سوال سوم: آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه‌ای استان البرز از نظر وضعیت استخدامی متفاوت است؟

تحلیل واریانس یک راهه در مورد میزان تفاوت فرسودگی شغلی کارکنان از لحاظ وضعیت استخدام نشان داد، میزان فرسودگی شغلی در گروه های مختلف از لحاظ وضعیت استخدام تفاوت معنا داری با همدیگر ندارند. می توان اذعان داشت که یافته های پژوهش حاضر با تحقیق ساعتچی (۱۳۸۱)، در تضاد است. و همچنین با تحقیقات سلیمانی، شریفی و تهرانی دوست (۱۳۸۴) هم راستا می باشد.

سوال چهارم: آیا بین فرسودگی شغلی کارکنان زن و مرد در اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز تفاوتی وجود دارد؟

آزمون (t) مستقل در مورد میزان فرسودگی شغلی از لحاظ جنسیت نشان داد، که میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان از لحاظ آماری معنادار نمی باشد. می توان اذعان داشت که یافته های پژوهش حاضر بر خلاف یافته های تحقیق رستمی و همکاران (۱۳۸۷)، صاحب زاده و همکاران (۱۳۸۹)، عبدی ماسوله و همکاران (۱۳۸۶) بود. و نتایج تحقیق توجیا(۲۰۰۵)، حریری و حسن زاده (۱۳۸۹) و قدیمی مقدم و همکاران (۱۳۸۵). موید تحقیق حاضر بوده است.

سوال پنجم: آیا فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان تحصیلات متفاوت است؟

تحلیل واریانس یک راهه در مورد میزان تفاوت فرسودگی شغلی کارکنان از لحاظ میزان تحصیلات نشان داد، که میزان فرسودگی شغلی در بین گروه های مختلف از لحاظ آماری معنادار می باشد. و همچنین با استفاده از آزمون تعقیبی توکی مشخص شد، افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم دارای فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس می باشند. می توان اذعان داشت که یافته های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات قدیمی مقدم و حسینی طباطبایی(۱۳۸۵)، سلیمانی، شریفی و تهرانی دوست (۱۳۸۴) هم راستا می باشد.

سوال ششم: آیا فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر سابقه کار متفاوت است؟

تحلیل واریانس یک راهه در مورد میزان تفاوت فرسودگی شغلی کارکنان از لحاظ سابقه کار نشان داد، میزان فرسودگی شغلی در گروه های مختلف از لحاظ آماری معنا دار نمی باشد. می توان اذعان کرد نتایج بدست آمده برخلاف نتایج تحقیق مهاجر (۱۳۸۲)، و در راستای تحقیقات سلیمانی، شریفی و تهرانی دوست (۱۳۸۴) می باشد.

سوال هفتم: آیا میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز از نظر میزان درآمد متفاوت است؟

آزمون (t) مستقل در مورد میزان فرسودگی شغلی از لحاظ میزان درآمد نشان داد، که میزان فرسودگی شغلی در بین کارکنان از لحاظ آماری معنادار می باشد. یعنی افراد غیر از شغل رسمی خود(سایر درآمدها) که درآمد بیشتری دارند دارای فرسودگی شغلی بیشتری می باشند. تحقیق کنسیدین و کالوس(۲۰۰۳)، اسکات و نولان (۲۰۰۷) تحقیق ساعتچی (۱۳۸۱) موید تحقیق حاضر بوده است. و همچنین تحقیق پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸)، مشابهت دارد اما نتایج تحقیق حریری و حسن زاده (۱۳۸۹)، نشان داد فرسودگی شغلی کارکنان برحسب وضعیت درآمد تفاوت معنی داری ندارد.

8. نتیجه گیری

عوامل متعددی در میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز موثرند که خارج از کنترل محقق بودند. از میان هفت مولفه کیفیت خصوصیات دموگرافیک کارکنان مولفه های سن و وضعیت استخدام، جنسیت، سابقه کار، بر میزان فرسودگی شغلی، از لحاظ آماری معنادار نبودند، یعنی این مولفه ها بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر

نداشتند. و همچنین رابطه بین میزان تحصیلات و میزان درآمد از لحاظ آماری معنادار بود یعنی این مولفه ها بر میزان فرسودگی شغلی تاثیر دارند. و همچنین افراد دارای مدرک تحصیلی دیپلم و فوق دیپلم دارای فرسودگی شغلی بیشتری نسبت به افراد دارای مدرک تحصیلی لیسانس و فوق لیسانس می باشند. و میزان درآمد نیز بر فرسودگی شغلی تاثیر داشت یعنی افراد غیر از شغل رسمی خود(سایر درآمدها) دارای فرسودگی شغلی بیشتری می باشند.

9. پیشنهادها

1. نتایج پژوهش حاکی از آن است افراد دارای غیر از شغل رسمی خود(سایر درآمدها) بیشترین فرسودگی شغلی را داشتند. بنابراین مسئولین اداره کل آموزش فنی و حرفه ای استان البرز نسبت به حقوق و مزایای کارکنان توجه نماید.
 2. با توجه به نتایج به دست آمده میزان تحصیلات کارکنان بر فرسودگی شغلی آنها تاثیر گذاشته است، بنابراین باید نسبت به ادامه تحصیل کارکنان در آن اداره کل تمهیدات لازم در نظر گرفته شود.
 3. با توجه به اینکه امنیت شغلی می تواند بر فرسودگی شغلی تاثیر داشته باشد بنابراین با تبدیل وضعیت استخدامی کارکنان از قراردادی و حق التدریس به پیمانی یا رسمی اقدام نماید.
- به منظور شناسایی مشکلات و تنگناها و کاهش فرسودگی شغلی کارکنان در محیط های کاری پیشنهاد می شود واحد مشاوره ویژه کارکنان راه اندازی شود تا با بررسی وضعیت موجود، راهکارهای عملی جهت کاهش فرسودگی شغلی ارائه نموده و نیز برنامه های کاربردی مدیریت استرس را اجرا نمایند.

منابع

الف) منابع فارسی

1. احمدی، احمد و خلیفه سلطانی، افتخارالسادات (۱۳۸۱). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش مقاطع سه گانه شهر اصفهان. مجله ی پژوهشی علوم انسانی دانشگاه اصفهان، ۱۳(۱)، ۲۸۴-۲۷۵.
2. پاکی، فاطمه (۱۳۸۰). "ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر" پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران
3. حسینی، اعظم سادات (۱۳۸۳). "بررسی و مقایسه کیفیت زندگی کاری معلمان شهر همدان" پایان نامه کارشناسی فراجم ارشد چاپ نشده، مدیریت آموزش و پرورش استان همدان
4. حسینیان، سیمین (۱۳۷۸). فرسودگی شغلی در مجموعه مقالات دومین سمینار راهنمایی و مشاوره. تهران: انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی تهران.
5. خاکبازان، زهرا (۱۳۸۵). «بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهر نیشابور» پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی
6. دفت، ریچارد ال (۱۹۹۸). تئوری و طراحی سازمان. ترجمه علی پارسائیان و سید محمد اعرابی (۱۳۷۷). تهران: انتشارات مؤسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی. چاپ دوم، جلد اول.
7. دولان، شمون. ال و شولر، رندان. اس. (۱۳۷۸). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. (مترجمان: محمدعلی طوسی و صائبی). تهران: انتشارات سازمان مدیریت دولتی.
8. دولان، شیمون. ال؛ شولر، رندان. (۱۹۹۹). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. ترجمه محمد علی طوسی و محمد تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
9. رایبیز، استیفن، مدیریت رفتار سازمانی، ترجمه پارسائیان، علی و اعرابی (۱۳۷۷)، جلد سوم، انتشارات موسسه مطالعات و پژوهشهای بازرگانی.

-) Training the Knowledge worker: a descriptive study of 2003 Acton, Ta Golden, W. .10
traing practices in Irish software companies. Journal of Eurnal of European Industrail
Training. P 137
- Akhavan Anvari, Mohammad Reza. Seyed Kalali, Nader. Gholipou, Aryan. (2011). How .11
does Personality Affect on Job Burnout? International Journal of Trade, Economics and
Finance.
- Bakker, A.B, Schaufli, W.B. (2000). Professional Behavior, among general mediation .12
journal of organizational behavior, Col (21), 425- 441.
- and Organizational Personal for efficacy Bandura, Albert (2000); "Cultivate Self – .13
UK: Effectiveness"; Hand Book of Principles of Organization Behavior, Oxford,
Blachwell, pp. 120-139.
- Baron & Grinberg (1990). Relationship between hardiness and risk of burnout in a sample .14
of 92 nurses working in cology and AIDS wards. Psychotherapy and psychosomatics, Vol
(66), (P.P. 78-82).
- Bayrone, C. (2001). Organizational strategy, Structure, and process New York: MC .15
Grawhill.
- Benjamin, L. & Walz, G. (2000). Sfor the 90: Counseling for omorrow. Journal of .16
Guidance & Counseling (P.P 19-26).
- Bent, M. & et al. (2000). Effect of congnitive- behavioral treatments to PTSD on anger. .17
In social issue: Pottraumatic stress disorder, 17. 113- 131.
-) "New wave QWL" Journal of quality participation. Jan, feb. 1990Berg, Linda a others. .18
P:32-34
- Daft, Ri Chardl. (2001). Organization Theory & Design. (5th ed). South- .19
western cokkege pub. 20
-) the mysterious art and science of 2002 Daveenport, Ta Thomas, R aCantrell, S. .21
, N. 1 PP. 23-Mitt sloan Management Review. vol. 44, Knowlledgi – worker performance
29
- Denison, D.R., & Mishra,.K. (1995). Toward a theory of organizations science. Vol 6, Iss, .22
2.
- Depew, C.L., Gordon, M. & Yorder, L. H. (1999). .23
The relationship of burnout, stress and hardiness in nursesina military medical center: .24
Areplica tedescrotive study. Journal of burn care rehabilitation, vol (20), (P.P. 515- 522).