

فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب

سیدرضا سیدجوادین^Ø

سعید شهباز مرادی^{ØØ}

چکیده

فرسودگی شغلی به توصیف تغییرات منفی درنگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای مربوط به شغل، شرایط کاری و حرفه‌ای نامساعد و غیره می‌پردازد. هدف پژوهش حاضر بررسی و سنجش میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در گروه صنعتی حفار نفت می‌باشد. نمونه پژوهش شامل ۴۵۴ نفر است که با روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای از بین کلیه کارکنان در پنج جایگاه سازمانی (کارگری، کارمندی، تکنسینی، کارشناسی و رئیسی) انتخاب شدند. در پژوهش حاضر از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ و روشهای آماری تحلیل داده‌ها، شامل آزمون کالموگراف-اسمیرونف، تحلیل واریانس یکطرفه کروسکال-والیس، آزمون مقایسه‌ای یومان-وویتنی و ضریب ایتا استفاده شد. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین رده‌های مختلف شغلی و ابعاد فرسودگی از حیث میزان فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. اگرچه در برخی از مقایسه‌ها هم تفاوت معنی‌داری مشاهده نشد. نتایج این پژوهش با نتایج حاصل از پژوهشهای دیگر پژوهشگران از جمله: میلر، زوک و لایکس (۱۹۹۰)، روبینسون (۱۹۹۱)، کوپر و مارشال و گرین برگ (۱۹۷۶) همسو و همخوان می‌باشد. اعتبار و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ که با استفاده از روشهای: تحلیل عوامل، ضریب آلفای کرونباخ و آزمون مجدد محاسبه شد رضایت‌بخش و قابل‌قبول می‌باشد.

مفاهیم کلیدی: فرسودگی شغلی، پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ، استرس شغلی

مقدمه

از ویژگیهای 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 بهره‌وری مورد تاکید قرار گرفته است. در یک جامعه سالم، مسئولیت سازمانهای تولیدی منحصر به تولید هرچه بیشتر کالاها و خدمات سودآور نیست و مدیران سازمانهای چنین جوامعی

Ø- دانشیار دانشکده مدیریت دانشگاه تهران

ØØ- دانشجوی دکتری دانشکده مدیریت دانشگاه تهران!!

فصلنامه علوم مدیریت ایران، دوره اول، شماره ۲، ص ۶۳-۸۷.

می‌دانند که تولید بیشتر نتیجه و محصول مدیریت اثربخش است که این مهم نیز بدون توجه و اعتقاد به سلامت روانی^۱ کارکنان حاصل نمی‌شود. پس اگر این اعتقاد را مطرح می‌سازیم که یکی از وظایف هر مدیر لایق، دورنگر و کاردان، تامین بهداشت روانی^۲ کارکنان در سازمان می‌باشد، سخنی دور از انتظار نگفته‌ایم. شایسته است که مدیران سازمانها 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 پریشانی‌های روانی و اختلالهای رفتاری در کارکنان (به دلیل عوامل بیماری‌زا در محیط کار) و سالم‌سازی محیط و فضای روانی کار. یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پادراوردن، از رمق افتادن، از پافتادگی، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً فرسودگی^۳ شغلی گفته می‌شود. (ساعتچی، ۱۳۸۰: ۲۰۵-۲۰۶)

فرسودگی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می‌شود. در این پدیده، فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می‌کند و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می‌کند. 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 صاحب‌نظران فرسودگی شغلی^۴ را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی^۵ در رده اختلالات انطباقی^۶ طبقه‌بندی می‌کنند (اسچاقلی، مازلاچ و مارک^۷، ۱۹۹۴: ۱۷-۱۹).

موضوع پژوهش حاضر بررسی و سنجش میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در کارکنان شاغل گروه صنعتی حفار نفت طی سالهای ۸۳ و ۸۴ می‌باشد که در پی انجام مطالعات اولیه نمونه از کارکنان و مصاحبه با مدیران ارشد سازمان تعریف و برنامه‌ریزی شد.

ادبیات پژوهش

اصطلاح «فرسودگی شغلی» که ابتدا توسط هربرت فرویدنبرگر^۸ (۱۹۷۴) مورد استفاده قرار گرفت، به خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار، نفس کار و همچنین علایم و حالات تحلیل‌رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان گفته می‌شود. در ابتدا صاحب‌نظران بالینی تصور می‌کردند که نشانه فرسودگی شغلی منحصر

به حرفه‌های امدادی و یاری‌رسانی^۹ مانند مددکاری اجتماعی، روان‌شناسی بالینی و مشاوره است. اما امروزه مشخص شده است که این نشانه یک مشکل بالقوه در تمام مشاغل و حرفه‌ها است. در این حالت، کار اهمیت و معنای خود را برای فرد از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل‌رفتگی و خستگی مزمن می‌کند، خلق‌وخوی پرخاشگرانه پیدا کرده، در روابط بین‌فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین شده و عمدتاً حالت منفی‌بافی خواهد داشت. در این وضعیت، تحمل و حوصله فرد شدیداً کاهش یافته و عصبانیت، زودرنجی و دردهای جسمی از قبیل کمردرد، زخم‌معدده و سردردهای مکرر بروز خواهد کرد (اسچافلی، مازلاچ و مارک، ۱۹۹۴: ۲۵).

فرسودگی مسری است یعنی فردی که دچار فرسودگی شده باشد، خیلی زود گروهی از همکاران خود را مبتلا می‌کند. به همین سبب و به‌علت اثرات مخربی که فرسودگی می‌تواند بر اثربخشی و عملکرد افراد داشته باشد، تشخیص فردی و جلوگیری از شیوع و تسری آن در سازمانها ضروری به نظر می‌رسد (پینز^{۱۰}، ۱۹۸۱: ۲۸۹؛ مازلاچ، ۱۹۸۲: ۲۵).

فرسودگی شغلی ناشی از فشارهای شغلی است. فشارهای عصبی و روانی که به اصطلاح استرس نامیده می‌شوند، در زندگی روزانه فراوان مشاهده می‌شوند. اطلاعات منتشر شده توسط مجمع ملی رفاه و بهزیستی کشور سوئد بیانگر این نکته است که از هر هفت نفر شاغل، یک نفر در پایان روز کاری دچار تحلیل‌قوای روانی می‌شود. تقریباً نیمی از جمعیت کلی کارکنان، در مشاغل خود احساس شادی ندارند و حدود ۹۰ درصد افراد شاغل، بیشترین وقت و انرژی خود را در کاری صرف می‌کنند که راه‌گشای آنان در دستیابی به اهداف زندگیشان نمی‌باشد. علاوه بر آن، تقریباً ۷۵ درصد مراجعه‌کنندگان جهت مشاوره روانی، با مشکلات کاهش و یا فقدان رضایت شغلی مواجهند (کالیمو و دیگران^{۱۱}، ۱۹۸۷: ۷۸).

از عوامل دیگری که استرس شغلی را در افراد دامن می‌زند، کار شیفتی است. این عامل و غیبت همکاران و لزوم جانشین کردن شخصی به جای فرد غایب، استرس را بیشتر می‌کند. پژوهشها نشان داده‌است که شیوع مشکلات گوارشی در شب‌کارها نسبت به غیر شب‌کارها بیشتر است. همچنین در افرادی که در شیفت ثابت شب کار می‌کنند، شیوع مشکلات گوارشی تا ۵۰ درصد گزارش شده است که ۳۰ تا ۵۰ درصد آنان، به‌علت اختلالات سلامتی، کار یا شیفت خود را ترک می‌کنند (سبینالر و مک‌گاورن^{۱۲}، ۱۹۹۱: ۵۵۸).

افراد شاغل در شیفتهای گردشی، اشتهای کمی دارند، کمتر غذا می‌خورند و از اختلالات ناشی از خواب و ناراحتی‌های قلبی و عروقی رنج می‌برند. علاوه بر آن، کار شبانه یا شیفتی بر روابط خانوادگی این افراد نیز اثر می‌گذارد (گلازنر^{۱۳}، ۱۹۹۱: ۴۱۸). کاکس^{۱۴} (۱۹۸۸) در تعریف عوامل تنش‌زای شغلی اظهار می‌کند: هر موقعیتی که از نظر فرد شاغل سخت، ناراحت‌کننده یا نامطلوب باشد، تنش‌زا خواهد بود. وی به نقل از لازاروس^{۱۵} می‌افزاید، درک تهدید، خصوصاً تهدید در مورد مهمترین ارزشها و اهداف شخصی، مشخصه اصلی موقعیتهای تنش‌زا را تشکیل می‌دهد و به‌رحال، همه موارد تنش‌زا را می‌توان فشارهایی نامید که از سوی محیط بر شخص وارد می‌شود (الیس و میلر^{۱۶}، ۱۹۹۳: ۱۵).

وقایع پرتنش شغلی، به‌طور محسوسی وابسته به سازمان یا وابسته به حرفه بوده و یا جنبه بین‌فردی دارند. موقعیتهای استرس‌زای وابسته به زمان می‌توانند شامل ضرب‌الاجلها، سرعت و تندی کار یا نوبت کاری باشند، استرس وابسته به حرفه می‌تواند در نتیجه ابهام نقش، تعارض نقش، عدم ایمنی شغلی یا فقدان کنترل به‌وجود آید و وقایع بین‌فردی شامل مشکل ارتباطی با سرپرستان یا همکاران است (راروپورت^{۱۷}، ۱۹۹۱: ۴۴؛ الیس و میلر، ۱۹۹۳: ۲۴).

رایج‌ترین مفهوم مورد توافق صاحب‌نظران درباره فرسودگی شغلی توسط مازلاچ^{۱۸} و همکارانش گسترش یافت. مازلاچ به فرسودگی به‌عنوان پدیده‌ای مرکب از سه بعد به‌هم مرتبط می‌نگرد: **اولین بعد**، «خستگی احساسی^{۱۹}» یا فرسودگی عاطفی می‌باشد که به‌عنوان هسته مرکزی فرسودگی در نظر گرفته‌شده و کارکنان زمانی از آن رنج می‌برند که احساس فرسودگی، سرخوردگی، بی‌رمقی و ناتوانی برای حاضرشدن در محل کار در روز بعد داشته باشند. **دومین بعد**، «ناتوانی جسمانی» یا فرسودگی جسمانی است. این بعد به کارکنانی اشاره دارد که خود را شکست‌خورده و ناتوان از انجام موثر وظایف شغلی می‌پندارند. **سومین بعد**، «شخصیت‌زدایی^{۲۰}» یا فرسودگی نگرشی است. این بعد تنها به کارکنانی مربوط است که باید به‌عنوان بخشی از شغل خود با دیگر افراد (نظیر مشتریان، بیماران، دانش‌آموزان) ارتباط شخصی داشته باشند. هنگامی که این کارکنان فرسوده می‌شوند، تمایل دارند که افراد را با عینک بدبینی بنگرند، نظر درستی درباره آنها نداشته باشند، همیشه بدترین را از آنها انتظار داشته و حتی عملاً از آنها بیزار شوند (مازلاچ، ۱۹۸۲: ۴).

اولین مشکل قربانیان فرسودگی از کار آن است که از فرسودگی جسمی رنج می‌برند، قدرت آنان برای کارکردن کم است و بیشتر اوقات خسته و ناتوان هستند. علاوه بر آن،

در این افراد نشانه‌های بیماری جسمی نظیر: سردردهای مکرر، تهوع، اختلال در خواب و تغییر عادات مربوط به غذا خوردن (مانند بی‌اشتهایی) دیده می‌شود. دومین مشکل افراد مبتلا به فرسودگی شغلی آن است که گرفتار فرسودگی هیجانی هستند. افسردگی، احساس درماندگی و نیز احساس به‌دام افتادن در کار و شغل خود، بخشی از مشکلات هیجانی این افراد است. سومین مشکل افرادی که گرفتار فرسودگی شغلی هستند آن است که اغلب گرفتار فرسودگی نگرشی هستند (از این اختلال غالباً با اصطلاح دگرسان‌بینی خود یاد می‌شود). این افراد نسبت به دیگران بدگمان می‌شوند، این تمایل در آنان ایجاد می‌شود که با دیگران بیشتر مانند یک شیء رفتار کنند تا به‌عنوان یک انسان و ضمناً نسبت به آنان نیز نگرشی منفی پیدا می‌کنند (اسکافلی، مازلاچ و مارک، ۱۹۹۴: ۵۸).

فرسودگی شغلی می‌تواند باعث شود فرد تصمیم بگیرد شغل یا حرفه خود را تغییر دهد. به‌هرحال، بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی، یا شغل خود را تغییر می‌دهند و یا از جهت روانی کناره‌جویی می‌کنند و به انتظار بازنشستگی می‌نشینند. همان‌گونه که بیان شد، عامل اصلی و اولیه ایجاد فرسودگی کاری قرار گرفتن شخص در مدت طولانی تحت فشارهای روانی و عصبی شدید است. اما در اینجا باید این نکته را یادآور شد که علاوه بر عامل نامبرده، متغیرها و عوامل دیگری نیز در این رابطه نقش اساسی بازی می‌کنند. برای مثال، برخی از شرایط کاری از جمله این‌که فرد احساس کند تلاشهای او بی‌فایده است و در سازمان فردی ناکارآمد و بی‌تأثیر است در ایجاد فرسودگی شغلی سهم عمده و مهمی دارد. همچنین، فرصتهای کم برای ارتقاء، و وجود قوانین و مقررات خشک و دست‌وپاگیر در سازمان از عوامل پیش‌برنده این پدیده می‌باشند (جکسون^{۲۱}، ۱۹۸۶: ۱۶۲؛ هاوس و کاتینگتون^{۲۲}، ۱۹۸۶: ۱۵۹).

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 کم‌ملاحظه کار می‌کنند، نسبت به افرادی که رابطه صمیمانه‌تری را با سرپرستان خود دارند، بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند (شلترز و نامروف^{۲۳}، ۱۹۸۸: ۱۳۹؛ کیلدر و پاور و ولز^{۲۴}، ۲۰۰۱: ۲۳۱).

از بین سایر متغیرهایی که با فرسودگی شغلی در ارتباط هستند، می‌توان به وضعیت تأهل افراد اشاره کرد. پژوهشها نشان داده‌اند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی در بین اشخاص متأهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است. دلیل احتمالی این امر نیز

شاید به وجود روابط عاطفی گرم، حمایت‌های اجتماعی و مواردی از این قبیل در بین افراد متأهل برگردد (بارون و گرین‌برگ^{۲۵}، ۱۹۹۰: ۳۶؛ دپو و گوردن و یودر^{۲۶}، ۱۹۹۹: ۱۶۷).

پژوهشها نشان می‌دهد فرسودگی شغلی با کنش و واکنشهای فرد در محیط کار مرتبط است. برخی افراد اصطلاحاً پیش‌گستر هستند و نیروی زیادی را صرف اثرگذاری بر رویدادها و محرکهای تنش‌زایی می‌کنند که وقوع آن را پیش‌بینی کرده‌اند و اصطلاحاً از روش کنار آمدن یا اعمال کنترل استفاده می‌کنند. گروهی دیگر به رویدادها واکنش نشان داده و صرفاً می‌کوشند تا از عوارض و نتایج چنین رویدادها و حوادثی، اجتناب کنند. رابطه بین این شاخصها معنی‌دار و قابل‌توجه است. برای مثال، می‌توان گفت به‌طور کلی، افرادی که برای کنترل مشکلات خود در کار، از راهبردهای مناسب استفاده می‌کنند، کمتر دچار فرسودگی شغلی می‌شوند و ارزیابی آنان از پیشرفت شخصی خود نیز مثبت‌تر از کسانی است که از راهبردهای مناسب استفاده نمی‌کنند. در مقابل، افرادی که از راهبردهای کنار آمدن یا فرار کردن استفاده می‌کنند، بیشتر در معرض فرسودگی هیجانی و نگرشی (دگرسان‌بینی خود) قرار می‌گیرند (کینز و جرمیر^{۲۷}، ۱۹۸۳: ۹۸؛ هاتسون و ایوان‌سویچ^{۲۸}، ۱۹۸۲: ۱۱۴).

وظایف شغلی هم از نظر کمیت (داشتن کار خیلی زیاد برای انجام دادن) و هم از نظر کیفیت (داشتن کاری که بسیار مشکل است) با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. با کارایی ممکن است از چندین منبع سازمانی سرچشمه بگیرد. نمونه‌ای از این نوع می‌تواند رییس یا مسئولی باشد که به‌خاطر تعدد کارگرانی که در واحد خود داشته و یا نیاز به شرکت در جلسه‌های متعدد و کارهای بسیار زیاد اداری، احساس فشار بیش از حد می‌کند (کوپر و مارشال، ۱۹۷۶: ۸۹).

تضاد در نقش و ابهام نقش ابتدا توسط کان، ولف کویین، اسنوک و روزنتال^{۲۹} (۱۹۶۴) به‌عنوان عامل ایجادکننده فشار شناخته‌شدند. تضاد نقش دربرگیرنده داشتن دو یا چند ضرورت نقش است که با همدیگر تضاد و برخورد دارند. ابهام نقش هنگامی مطرح است که درباره ضرورت‌های شغلی ناپایداری و تردید وجود دارد. برای مثال، اگر کارگر یا کارمندی در یک کارخانه استخدام شود، ولی هیچ‌گونه دستورالعملی درباره نحوه درست انجام امور دریافت نکند و یا درخواستهای متناقضی از روسای مختلف دریافت کند، نتیجه احتمالی آن فرسودگی شغلی خواهد بود (هاتسون و ایوان‌سویچ، ۱۹۸۲: ۸۶).

نهایتاً، شایع‌ترین نتیجه رفتاری مرتبط با فرسودگی شغلی در سازمان، نقل و انتقال کارکنان است. شین^{۳۰} (۱۹۸۲) پژوهشهای انجام شده درباره ارتباط بین فرسودگی و

افزایش میزان نقل و انتقال را بررسی کرد. مطالعات گوناگونی فرسودگی را با تصمیم برای باقی ماندن در سازمان مرتبط دانسته است (آلبرخت^{۳۱}، ۱۹۸۲: ۲۱۸؛ الیس و میلر، ۱۹۹۳: ۱۰۶).

جدول شماره ۱ نمایانگر رویکردهای مختلف به مبحث فشار و فرسودگی شغلی است. همانطور که ملاحظه می‌شود رویکرد سنتی به ارتباط سازمانی، غالباً فشار و فرسودگی را نادیده می‌گیرد. در واقع یک کارمند دچار فرسودگی یک قطعه در ماشین است که باید تعویض شود. غالب پژوهشگرانی که فشار و فرسودگی را مطالعه می‌کنند، رویکرد روابط انسانی، منابع انسانی و یا سیستمها را در کار خود اتخاذ کرده‌اند. رویکردهای روابط انسانی و منابع انسانی، فرسودگی را به عنوان مشکلی جدی تلقی می‌کنند. اما احتمالاً شیوه‌های متفاوتی برای مقابله با آن دارند. یک مدیر روابط انسانی در کنار حفظ نظارت بر کارکنان، در تلاش است عزت نفس آنان را تقویت کند.

جدول ۱- رویکردهای فشار و فرسودگی شغلی

رویکرد	چگونگی بررسی فشار و فرسودگی
سنتی	فشار و فرسودگی تنها به عنوان موضوعی که بهره‌وری کارگر را کاهش می‌دهد نگریسته می‌شود. شرایط کاری سازمانهای سنتی، احتمالاً باعث فرسودگی می‌شوند اما یک کارمند دچار فرسودگی در اولین فرصت با فردی دیگر جایگزین خواهد شد.
روابط انسانی	فشار و فرسودگی عامل نگرانی سازمان برای سلامت و رفاه کارکنان می‌شود. با حمایت عاطفی یا سایر روشها سعی بر ارتقای عزت نفس کارکنان خواهد شد.
سیستمها	فشار و فرسودگی به عنوان نتیجه عملیات منظم سازمان مطالعه می‌شود. در این رویکرد به تأثیر مشارکت در شبکه ارتباطی سازمان بر فشار و مدل‌های سایبرنتیک کنترل سنتی در محل کار توجه می‌شود.
فرهنگ	فشار و فرسودگی به عنوان یکی از جوانب ارزشها و مفروضه‌های موردنظر اعضای سازمانی تلقی می‌شود. شرایطی که موجب فشار و فرسودگی می‌شوند، از طریق تعامل افراد سازمان از نظر اجتماعی ایجاد می‌شود.
انتقادی	فشار و فرسودگی شغلی به عنوان یکی از شاخص‌های تنش در روابط بین کارکنان و کارفرما در بافت سازمانی تلقی می‌شود. هدف پژوهشگر انتقادی آموزش دادن کارگران برای عدم قبول شرایطی است که موجب فشار و فرسودگی می‌شوند.

منبع: مازلاچ (۱۹۸۲: ۴)

با توجه به دیدگاهها و رویکردهای مختلف، چارچوب نظری پژوهش حاضر در قالب نظریه مازلاچ جهت بررسی و سنجش میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در کارکنان گروه صنعتی حفار نفت تعریف و اجرا شد، که پس از بررسی اولیه نمونه از کارکنان و مصاحبه با مدیران ارشد سازمان، فرضیه‌های ذیل تعریف و مورد آزمون قرار گرفت:

فرضیه ۱: رده‌های مختلف شغلی از نظر فرسودگی شغلی با یکدیگر تفاوت دارند.

فرضیه ۲: بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغل کارکنان شرکت رابطه وجود دارد.

فرضیه ۳: بین سطح تحصیلات و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد.

فرضیه ۴: بین وضعیت تأهل و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد.

فرضیه ۵: بین نوع همکاری و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد.

فرضیه ۶: پایایی و اعتبار آزمون فرسودگی شغلی مازلاچ در شرکت مناسب است.

روش پژوهش

جامعه آماری در این پژوهش شامل کلیه افرادی است که هنگام پژوهش در شرکت حفارنفت مشغول به کار بودند. نمونه آماری این پژوهش شامل ۵۰۰ نفر از کارکنان است که باتوجه به آمار کلی ارائه شده توسط اداره کارگزینی شرکت، در پنج جایگاه سازمانی (کارگری، کارمندی، تکنسیکی، کارشناس و رئیسی) قرار می‌گیرند. پس از تعیین نسبت هر طبقه در گام بعدی کارکنان هر طبقه فهرست شدند و براساس سهمیه انتخابی هر یک از سطوح سازمانی مختلف، افراد به روش تصادفی برای مطالعه انتخاب شدند. لازم به ذکر است که در این روش نمونه برداری، اولاً سعی شد تا نمونه به شکلی انتخاب شود که ضمن برخوردار بودن از کلیه ویژگیهای مورد نظر، معرف جامعه تحقیق باشد و ثانیاً تعداد بیشتری از نمونه در نظر گرفته شود تا در نهایت شاهد اکت جمعیت تحقیق به هر دلیلی نباشیم. در نهایت با لحاظ تمامی تمهیدات از بین ۵۰۰ نفر انتخابی ۴۵۴ پرسشنامه مورد بررسی و تحلیل قرار گرفت.

روش پژوهش حاضر از نوع پژوهش‌های علی-مقایسه‌ای یا پس رویدادی می‌باشد که در آن تمایز معناداری بین متغیر مستقل و متغیر وابسته وجود ندارد، بلکه هدف عمدتاً بررسی و سنجش میزان فرسودگی شغلی کلی و ابعاد چندگانه آن در بین کارکنان می‌باشد، لذا پس از گزینش و تعیین گروه نمونه تحقیق، به هر یک از کارکنان موردنظر پاکتی حاوی پرسشنامه فرسودگی شغلی و پرسشنامه اطلاعات فردی و همچنین یک برگ راهنما ارائه شد. در این برگ، ضمن سپاسگزاری از کارکنان به خاطر همکاری در اجرای پژوهش، هدف تحقیق و چگونگی تکمیل پرسشنامه توضیح داده شده بود.

به منظور اندازه‌گیری و سنجش میزان فرسودگی شغلی کارکنان از پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ و جکسون به عنوان ابزار اصلی پژوهش استفاده شد. این پرسشنامه شامل سه مقیاس فرسودگی جسمانی، فرسودگی نگرشی و فرسودگی عاطفی

است و جمعا دارای ۴۵ گویه^{۳۲} می‌باشد(الهی، ۱۳۸۲: ۳۷۴). گزاره‌های پرسشنامه در قالب گویه‌ها و جمله‌هایی در مورد نگرش و احساسات شخصی ارائه شده‌است. نمونه پاسخ‌دهی به گویه‌ی پرسشنامه به صورت مقیاس هازل^{۳۳} تنظیم شده است. برای هر جمله دو بعد مورد اندازه‌گیری قرار می‌گیرد:

۱. فراوانی

۲. شدت

مقیاس فراوانی برای هر گویه دامنه‌ای از عدد ۱ (سالی چند بار) تا عدد ۶ (هر روز) را در بر می‌گیرد. یک ارزش صفر هم وجود دارد (هرگز) که چنانچه آزمودنی هیچوقت چنین احساس و یا نگرشی را که شرح داده شده تجربه نکرده است آن را انتخاب خواهد کرد. معیار شدت نیز دامنه‌ای از عدد ۱ (خیلی کم) تا عدد ۷ (خیلی زیاد) را در برمی‌گیرد. جدول (۲) سیستم نمره‌گذاری میزان فراوانی و شدت گویه‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد.

جدول ۲- سیستم نمره گذاری میزان فراوانی و شدت گویه های پرسشنامه فرسودگی شغلی

فراوانی (میزان تکرار)						
سالی چند بار	ماهانه	ماهی چند بار	هر هفته	هفته ای چند بار	هر روز	هرگز
شدت						
خیلی کم	کم	قابل ملاحظه	ملايم	نسبتا زياد	زياد	خیلي زياد

روائی^{۳۴} این آزمون بر اساس پژوهشهای گوناگون بدست آمده‌است که در زیر به برخی از آنها اشاره می‌شود. مازلاچ و جکسون پایائی درونی را برای هر یک از خرده قسمتها (پرسشنامه فرسودگی شغلی) محاسبه کرده اند، پایایی درونی برای خستگی عاطفی (فرسودگی عاطفی) $\alpha = 0/90$ ، شخصیت‌زدایی (فرسودگی نگرشی) $\alpha = 0/79$ و فقدان موفقیت فردی (فرسودگی جسمانی) $\alpha = 0/71$ گزارش شده‌اند (اسفندیاری، ۱۳۸۰: ۳۵-۴۳؛ رفیعی، ۱۳۷۳: ۹۰). ابزار فرسودگی شغلی مازلاچ و جکسون قبلا توسط تعدادی از پژوهشگران ایرانی بکار رفته که براساس گزارشها موجود اعتبار و اعتماد علمی آنها مورد تأیید است. براساس گزارش فیلیان (۱۳۷۱) میزان ثبات داخلی مقیاس فرسودگی شغلی مازلاچ و جکسون مبین همبستگی قوی میان پاسخ های داده شده در دو مرحله

آزمون مجدد بوده است ($R=0/69$) (فیلیان، ۱۳۷۱: ۲۹۶، به نقل عبدی، ۱۳۷۳: ۷۹-۸۳). در یک مطالعه مقدماتی که توسط بدری گرگری (۱۳۷۴) صورت گرفت ویژگیهای روانسنجی زیر بدست آمد، خستگی عاطفی (فرسودگی عاطفی) $\alpha=0/۸۴$ ، شخصیت‌زدایی (فرسودگی نگرشی) $\alpha=0/۷۵$ و فقدان موفقیت فردی (فرسودگی جسمانی) $\alpha=0/۷۴$. در مورد اعتبار این پرسشنامه، نیز اعتبار همزمان بین پرسشنامه فرسودگی شغلی و رضایتمندی شغلی پری فیلدورت^{۳۵} توسط بدری گرگری محاسبه شده است که رابطه معکوس بدست آمد (گرگری و حسینی نسب، ۱۳۷۹: ۱۳۵).

یافته‌های پژوهش^{۳۶}

در این بخش، به درج یافته‌های توصیفی و استنباطی پژوهش می‌پردازیم. اما قبل از تجزیه و تحلیل داده‌ها ابتدا لازم است شکل توزیع جامعه پژوهش مورد بررسی قرار گیرد. به همین دلیل با استفاده از آزمون کالموگراف اسمیرونف، فرض بهنجار بودن توزیع جامعه مورد بررسی قرار گرفت. نتیجه آزمون فوق با استناد به سطح معنی‌داری آزمون، بهنجار بودن توزیع جامعه را از نظر متغیر مورد بررسی رد کرد، لذا با توجه به این که از قبل مفروضه‌ای پیرامون وضعیت توزیع جامعه نداشتیم از آزمونهای ناپارامتریک استفاده کردیم.

ابتدا شاخصهای توصیفی متغیر مورد بررسی به دست آمد و به دلیل نابهنجار بودن توزیع جامعه از نظر متغیر مورد بررسی از میانه برای تعیین وضعیت هر یک از زیر گروههای جامعه سود جستیم. زیرا شاخص میانگین در توزیعهای بهنجار از آنجا که در آن میانگین، میانه و مد برهم منطبق‌اند شاخص بسیار قوی است ولی در توزیع نابهنجار میانگین شاخص مناسبی برای برآورد ویژگی جامعه مورد مطالعه نیست و میانه در این وضعیت شاخص قوی‌تر از میانگین است و استفاده از آن نتیجه مناسب و درست‌تری نسبت به استفاده از میانگین دارد.

در تحلیل‌های استنباطی جهت تعمیم نتایج از نمونه به جامعه از روش ناپارامتریک تحلیل واریانس یکطرفه کروسکال والیس استفاده شد. در این تحلیل که نوعی آزمون ناپارامتریک است جهت تفاوت مشخص نیست و معادل آزمون تحلیل واریانس در آزمونهای پارامتریک است با این تفاوت که نوعی آزمون یکطرفه است و توان آماری $(1-\beta)$ کمتری نسبت به آزمون ANOVA دارد، در عین حال برای بررسی معناداری دودو و گروه‌ها، نیز از آزمون ناپارامتریک یومان-وویتنی و برای بررسی رابطه بین متغیرها نیز از ρ_{bis} و ضریب ای‌تا استفاده شد.

نتیجه آزمون فرضیه اول (رده‌های مختلف شغلی از نظر فرسودگی شغلی با یکدیگر تفاوت دارند)

داده‌های جدول شماره ۳ بیانگر این واقعیت است که بیشترین میزان فرسودگی شغلی در رده شغلی رئیسی با میانه ۷۰/۳ می‌باشد. رده شغلی کارگری با میانه ۵۶/۵ در رده دوم می‌باشد و رده شغلی تکنسینی با میانه ۵۳/۳ در رده سوم قرار دارد. کمترین میزان فرسودگی شغلی در رده شغلی کارشناسی مشاهده شده است. در تحلیل ابعاد فرسودگی شغلی مشخص می‌شود که بیشترین میزان فرسودگی جسمانی در رده کارگری با میانه ۴۹ وجود دارد. در ابعاد فرسودگی شغلی نگرشی و فرسودگی عاطفی، رده شغلی رئیسی با میانه‌های ۸۰ و ۶۵/۵ بیشترین فرسودگی را در بین رده‌های مختلف شغل به خود اختصاص داده است. در فرسودگی جسمانی رده شغلی تکنسینی با میانه ۴۳ در ردیف دوم و کارمندان با میانه ۴۰/۵ در رده سوم قرار دارند. در فرسودگی عاطفی کارمندان با میانه ۴۶ در رده دوم و کارگران با میانه ۳۶ در رده سوم هستند. در فرسودگی نگرشی هم تکنسینها با میانه ۶۶ دوم و کارگران با میانه ۶۵ سوم هستند.

جدول ۳- میانگین، انحراف معیار، میانه و خطای انحراف از میانگین نمره‌های فرسودگی شغلی با توجه به رده‌های مختلف شغلی

جایگاه سازمانی	آمارها	فرسودگی شغلی	فرسودگی جسمانی	فرسودگی عاطفی	فرسودگی نگرشی
کارگران	میانگین	۱۱۰.۴۳	۷۹.۰۸	۱۰۴.۰۸	۱۳۵.۲۳
	انحراف معیار	۱۲۱.۰۱	۸۳.۹۷	۱۴۲.۶۶	۱۵۲.۳۹
	میانه	۵۶.۵۰	۴۹.۰۰	۳۶.۰۰	۶۵.۰۰
	خطای انحراف از میانگین	۱۲۱.۰۱	۸۳.۹۸	۱۴۲.۶۶	۱۵۲.۴۰
کارمندان	میانگین	۵۷.۸۷	۵۷.۴۵	۶۰.۱۹	۷۰.۰۰
	انحراف معیار	۵۰.۵۴	۵۳.۵۵	۶۵.۹۵	۷۰.۴۴
	میانه	۳۸.۳۳	۴۰.۵۰	۴۶.۰۰	۴۰.۰۰
	خطای انحراف از میانگین	۱۱.۶۰	۱۱.۴۲	۱۴.۳۹	۱۶.۱۶
تکنسین	میانگین	۱۱۰.۲۰	۸۰.۴۲	۱۰۲.۵۵	۱۳۷.۹۸
	انحراف معیار	۱۳۷.۸۴	۹۵.۶۷	۱۴۸.۵۲	۱۶۶.۸۴
	میانه	۵۳.۳۳	۴۳.۰۰	۳۳.۰۰	۶۶.۰۰
	خطای انحراف از میانگین	۱۶.۲۴	۱۱.۵۲	۱۸.۱۵	۲۰.۳۸
کارشناس	میانگین	۶۱.۶۴	۳۱.۶۴	۵۸.۳۴	۸۱.۴۰
	انحراف معیار	۷۷.۳۶	۴۵.۰۷	۸۶.۵۱	۱۰۷.۸۷
	میانه	۳۱.۶۷	۱۵.۰۰	۳۳.۵۰	۴۳.۵۰
	خطای انحراف از میانگین	۱۲.۷۱	۶.۹۵	۱۳.۰۴	۱۶.۴۳
رئیس	میانگین	۷۴.۲۴	۵۵.۳۶	۷۵.۵۰	۹۷.۸۳
	انحراف معیار	۶۹.۳۳	۶۱.۱۷	۶۸.۰۸	۸۱.۴۲
	میانه	۷۰.۳۳	۳۶.۰۰	۶۵.۵۰	۸۰.۰۰
	خطای انحراف از میانگین	۲۰.۹۰	۱۸.۴۴	۱۹.۶۵	۲۳.۵۰

با مشاهده تفاوت‌های مندرج در جدول شماره ۳، برای آزمون فرضیه اول از آزمون آماری کروسکال-والیس استفاده شد. نتایج جدول شماره ۴ نشان می‌دهد χ^2 محاسبه شده در مجموع نمرات (فرسودگی شغلی) و فرسودگی جسمانی بیانگر تفاوت معنادار بین پنج رده شغلی می‌باشد.

جدول ۴- نتایج آزمون کروسکال-والیس در متغیر فرسودگی شغلی و جایگاه سازمانی

نتایج آزمون آماری	میانگین رتبه‌ها	تعداد	جایگاه سازمانی	ابعاد فرسودگی
مجذور فی: ۷.۱۷ درجه آزادی: ۴ سطح معناداری: ۰.۰۲۱	۱۸۷.۰۰	۲۰۰	کارگر	فرسودگی شغلی
	۱۵۲.۷۲	۷۷	کارمند	
	۱۸۵.۴۸	۷۰	تکنسین	
	۱۴۳.۴۵	۴۰	کارشناس	
	۱۷۲.۶۸	۶۷	رئیس	
مجذور فی: ۱۵.۳۴ درجه آزادی: ۴ سطح معناداری: ۰.۰۰۵	۲۱۲.۲۴	۲۰۰	کارگر	فرسودگی جسمانی
	۱۹۷.۹۸	۷۷	کارمند	
	۲۰۶.۴۶	۷۰	تکنسین	
	۱۳۷.۰۶	۴۰	کارشناس	
	۱۸۸.۹۵	۶۷	رئیس	
مجذور فی: ۴.۷۳ درجه آزادی: ۴ سطح معناداری: ۰.۳۱	۲۰۵.۶۰	۲۰۰	کارگر	فرسودگی نگرشی
	۱۷۱.۲۶	۷۷	کارمند	
	۱۹۹.۱۸	۷۰	تکنسین	
	۱۶۹.۶۳	۴۰	کارشناس	
	۲۰۳.۲۹	۶۷	رئیس	
مجذور فی: ۲.۷۶ درجه آزادی: ۴ سطح معناداری: ۰.۴۸	۲۰۶.۰۹	۲۰۰	کارگر	فرسودگی عاطفی
	۱۹۸.۵۷	۷۷	کارمند	
	۲۰۴.۲۸	۷۰	تکنسین	
	۱۷۸.۰۹	۴۰	کارشناس	
	۲۲۷.۸۳	۶۷	رئیس	

براساس نتایج جدول شماره ۴، نتایج در دو بخش فرسودگی شغلی و فرسودگی جسمانی تفاوت‌های معناداری را نشان می‌دهد. در فرسودگی شغلی با درجه آزادی ۴ در سطح آلفای ۰/۰۵ معنادار است و می‌توان گفت به طور کلی میان فرسودگی شغلی در بین گروه‌های مختلف شغلی تفاوت معنادار است، اما در بعد فرسودگی جسمانی نیز با درجه آزادی ۴ و در سطح آلفای ۰/۰۰۵ فرض صفر رد می‌شود و می‌توان اظهار داشت که فرسودگی جسمانی نیز در بین گروه‌های مختلف شغلی با یکدیگر متفاوت است. اما در فرسودگی نگرشی و عاطفی تفاوت معناداری میان گروه‌ها مشاهده نشد. برای تعیین

اینکه تفاوت‌های مشاهده شده در دو بعد فرسودگی شغلی و فرسودگی جسمانی بین کدام گروه‌ها معنادار می‌باشد از آزمون ناپارامتریک یومان-ویتنی استفاده شد، همانطور که جدول شماره ۵ نشان می‌دهد فرسودگی شغلی در بین دو گروه کارگران با کارمندان و کارگران با کارشناسان تفاوت‌های معناداری وجود دارد و در بین دیگر گروه‌ها این تفاوت‌ها معنادار نمی‌باشد.

جدول ۵- نتایج آزمون معنی‌داری یومان-ویتنی در متغیر فرسودگی شغلی در جایگاه شغلی

فرسودگی شغلی	گروهها	تعداد	میانگین رتبه ها	سطح معناداری
	کارگران	۲۰۰	۱۹۴.۰۱	۰.۰۰۱
	کارمندان	۷۷	۱۴۷.۷۶	
	کارگران	۲۰۰	۱۸۴.۴۷	۰.۰۰۴
	کارمندان	۴۰	۱۳۹.۹۱	

فرسودگی جسمانی در بین گروه‌های مختلف مورد مقایسه قرار گرفت و تفاوت معناداری بین گروه کارگران و کارشناسان مشاهده شد که نتایج آن در جدول شماره ۶ آمده‌است.

جدول ۶- نتایج آزمون معنی‌داری یومان-ویتنی در متغیر فرسودگی جسمانی در جایگاه شغلی

فرسودگی جسمانی	گروهها	تعداد	میانگین رتبه ها	سطح معناداری
	کارگران	۲۰۰	۲۳۱.۱۷	۰.۰۰۰
	کارشناسان	۴۰	۱۳۳.۴۳	

با توجه به جداول شماره ۵ و ۶ می‌توان با اطمینان گفت که در بین گروه‌های مشخص شده در این جداول از حیث فرسودگی شغلی و فرسودگی جسمانی تفاوت بسیار معناداری وجود دارد ($\alpha=0.005$).

نتیجه آزمون فرضیه دوم (بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد):

برای بررسی این فرضیه، کلیه افراد حاضر در پژوهش بر اساس واحد متبوع (معاونت، مدیریت و اداره کل به سه گروه تولیدی، ستادی و تامین مواد اولیه تقسیم

شدند و سپس با یکدیگر مقایسه شدند نتایج این مقایسه که توسط آزمون کروسکال-والین انجام شده است در جدول شماره ۷ آمده است، بر اساس این نتایج افراد گروه‌های مختلف از نظر فرسودگی شغلی نگرشی و فرسودگی عاطفی با توجه به محل خدمت با یکدیگر تفاوت معناداری دارند و سطوح مختلف فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند.

جدول ۷- نتایج آزمون کروسکال-والیس
در متغیر فرسودگی شغلی و محل خدمت

نتایج آزمون آماری	میانگین رتبه‌ها	تعداد	محل خدمت	ابعاد فرسودگی
مجذور فی : ۳.۹۵ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰.۰۴	۱۷۷.۹۷	۲۶۰	تولیدی	فرسودگی شغلی
	۱۴۴.۹۶	۷۵	پشتیبانی	
	۱۸۱.۱۹	۱۱۹	ستادی	
مجذور فی : ۲.۴۴ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰.۲۹	۱۹۷.۲۰	۲۶۰	تولیدی	فرسودگی جسمانی
	۱۷۴.۴۵	۷۵	پشتیبانی	
	۲۰۷.۴۲	۱۱۹	ستادی	
مجذور فی : ۵.۷۴ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰.۰۱	۱۹۴.۴۹	۲۶۰	تولیدی	فرسودگی نگرشی
	۱۶۱.۰۱	۷۵	پشتیبانی	
	۲۰۶.۵۴	۱۱۹	ستادی	
مجذور فی : ۵.۶۷ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰.۰۱	۲۰۲.۴۵	۲۶۰	تولیدی	فرسودگی عاطفی
	۱۶۲.۵۹	۷۵	پشتیبانی	
	۲۰۱.۹۶	۱۱۹	ستادی	

در ادامه برای تعیین تفاوت دوبه دوی گروه‌ها با یکدیگر از آزمون یومان-ویتنی استفاده شد، بر اساس نتایج این آزمون که در جدول ۸ ارائه شده است، مشخص شد بین دو گروه ستادی و پشتیبانی در متغیر فرسودگی نگرشی تفاوت عمده‌ای وجود دارد و کارکنان ستادی بیشتر دچار فرسودگی نگرشی می‌شوند، همچنین با توجه به همین جدول مشخص شد، فرسودگی عاطفی در کارکنان تولیدی و ستادی نسبت به کارکنان پشتیبانی از تفاوت چشمگیری برخوردار است و با توجه به میانگین رتبه‌ها می‌توان گفت فرسودگی عاطفی در کارکنان ستادی و تولیدی نسبت به کارکنان پشتیبانی بیشتر است، لذا با اطمینان و در سطح آلفای ۰.۰۰۱ می‌توان گفت از نظر فرسودگی نگرشی و عاطفی میان گروه‌های ستادی، پشتیبانی و تولیدی که در جدول زیر مشخص شده است تفاوت معناداری وجود دارد.

فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب

||

جدول ۸- نتایج آزمون معناداری یومان ویتنی در متغیر فرسودگی نگرشی، عاطفی و محل خدمت

سطح معناداری	میانگین رتبه ها	تعداد	محل خدمت	ابعاد فرسودگی
۰/۰۰۰	۲۱۵.۷۳	۱۱۹	ستادی	فرسودگی نگرشی
	۱۴۴.۹۶	۷۵	پشتیبانی	
۰/۰۰۰	۲۰۹.۷۲	۲۶۰	تولیدی	فرسودگی عاطفی
	۱۵۷.۲۰	۷۵	پشتیبانی	
۰/۰۰۰	۲۰۷.۳۸	۱۱۹	ستادی	فرسودگی عاطفی
	۱۴۷.۴۱	۷۵	پشتیبانی	

نتیجه آزمون فرضیه سوم (بین سطح تحصیلات و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد):

با توجه به داده‌های جدول شماره ۹ مشخص می‌شود که افراد با توجه به سطح تحصیلاتشان نشانگان فرسودگی شغلی متفاوتی را از خود بروز داده‌اند. به عبارت دیگر با توجه به نتایج و میانگین رتبه‌ها در آزمون کروسکال-والیس می‌توان نتیجه گرفت که افراد با سطح تحصیلات پایین‌تر، درجات بالاتری از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند.

جدول ۹- نتایج آزمون کروسکال-والیس در متغیر فرسودگی شغلی و میزان تحصیلات

نتایج آزمون آماری	میانگین رتبه ها	تعداد	جایگاه سازمانی	ابعاد فرسودگی
مجذور فی: ۳۰.۸ درجه آزادی: ۵ سطح معناداری: ۰.۸۰	۱۹۴.۷۴	۲۹	ابتدایی	فرسودگی شغلی
	۱۸۷.۶۷	۵۵	راهنمایی	
	۱۸۳.۹۳	۲۰۰	دیپلم	
	۱۷۳.۰۵	۵۰	فوق دیپلم	
	۱۵۴.۱۳	۶۰	لیسانس	
	۱۵۰.۲۷	۵۰	فوق لیسانس و بالاتر	
مجذور فی: ۱۲.۲۱ درجه آزادی: ۵ سطح معناداری: ۰.۰۴	۲۱۴.۱۶	۲۹	ابتدایی	فرسودگی جسمانی
	۲۳۰.۶۹	۵۵	راهنمایی	
	۲۰۹.۶۸	۲۰۰	دیپلم	
	۱۹۴.۵۰	۵۰	فوق دیپلم	
	۱۴۵.۴۶	۶۰	لیسانس	
	۱۷۳.۳۱	۵۰	فوق لیسانس و بالاتر	
مجذور فی: ۲.۵۵ درجه آزادی: ۵ سطح معناداری: ۰.۸۶	۲۰۵.۷۱	۲۹	ابتدایی	فرسودگی نگرشی
	۱۹۸.۱۵	۵۵	راهنمایی	
	۲۰۳.۵۵	۲۰۰	دیپلم	
	۱۹۲.۷۳	۵۰	فوق دیپلم	
	۱۷۳.۷۴	۶۰	لیسانس	
	۲۰۸.۰۴	۵۰	فوق لیسانس و بالاتر	
مجذور فی: ۱.۲۰ درجه آزادی: ۵ سطح معناداری: ۰.۹۷	۲۲۴.۱۸	۲۹	ابتدایی	فرسودگی عاطفی
	۲۰۷.۲۸	۵۵	راهنمایی	
	۲۰۳.۶۴	۲۰۰	دیپلم	
	۲۰۰.۶۴	۵۰	فوق دیپلم	
	۱۹۳.۴۳	۶۰	لیسانس	
	۲۱۳.۶۵	۵۰	فوق لیسانس و بالاتر	

اگر چه از نظر آماری تفاوت معنادار تنها در فرسودگی جسمانی در بین گروه‌ها بدست آمده است اما چنانچه به میانگین رتبه‌ها دقت کنیم متوجه می‌شویم هر چه سطح تحصیلات فرد پایین‌تر است میزان فرسودگی شغلی بیشتر است به عبارت دیگر بیشترین نمره‌ها در ابعاد مختلف فرسودگی شغلی به طور غالب متعلق به سطوح تحصیلی ابتدایی و راهنمایی می‌باشد.

با توجه به تفاوت معنادار در بعد فرسودگی جسمانی و سطح تحصیلی بطور مجزا آزمون یومان - ویتنی برای تعیین تفاوت دو به دوی گروه‌ها اجرا شد که نتایج آن در جدول شماره ۱۰ منعکس شده‌است و تفاوت‌های معناداری بین گروه‌های ابتدایی، راهنمایی و دیپلم با گروه‌های لیسانس و فوق لیسانس بدست آمده‌است و احتمالاً دلیل تفاوت و فرسودگی جسمانی بالاتر در سطوح ابتدایی، راهنمایی و دیپلم را می‌توان اینگونه توجیه کرد که غالباً این کارکنان در قسمت‌های تولیدی و پشتیبانی و خدمات، مشغول به کار می‌باشند که نیاز به صرف انرژی و فعالیت بدنی بالا دارد.

جدول ۱۰- نتایج آزمون معناداری یومان- ویتنی در متغیر جسمی و سطوح تحصیلی

سطح معناداری	میانگین رتبه‌ها	تعداد	سطح تحصیلی	ابعاد فرسودگی
۰/۰۰۰	۲۲۳.۱۳	۳۹	ابتدایی	فرسودگی جسمانی
	۱۳۷.۶۶	۶۰	لیسانس	
۰/۰۰۰	۲۱۴.۲۳	۳۹	ابتدایی	
	۱۶۲.۲۹	۵۰	فوق لیسانس	
۰/۰۰۰	۲۳۸.۹۱	۵۵	راهنمایی	
	۱۲۹.۳۴	۶۰	لیسانس	
۰/۰۰۰	۲۲۳.۸۰	۵۵	راهنمایی	
	۱۵۷.۱۳	۵۰	فوق لیسانس	
۰/۰۰۰	۲۲۱.۸۹	۲۰۰	دیپلم	
	۱۲۵.۴۱	۶۰	لیسانس	
۰/۰۰۰	۲۱۱.۷۴	۲۰۰	دیپلم	
	۱۶۱.۸۰	۵۰	فوق لیسانس	

نتیجه آزمون فرضیه چهارم (بین تأهل و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد):

براساس جدول شماره ۱۱ که ضرایب همبستگی ای‌تا (η) را نشان می‌دهد، افراد متأهل از نمرات فرسودگی شغلی کمتری برخوردارند. به عبارت دیگر با اتکا به نتایج این جدول می‌توان گفت که همبستگی بین نمرات فرسودگی شغلی در افرادی که متأهل هستند

فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب

معنی دار نمی باشد. به عبارت دیگر فرضیه چهارم برای افراد متأهل مورد تأیید قرار می گیرد ولی در خصوص افراد مجرد رد می شود.

جدول ۱۱- ضرایب همبستگی ایستا (I) بین فرسودگی شغلی و افراد متأهل و مجرد

وضعیت تأهل	تعداد	ایستا (I)	معناداری ضریب ایستا
فرسودگی شغلی * افراد متأهل	۳۰۴	۰.۰۵	۰.۳۸
فرسودگی جسمانی * افراد متأهل		۰.۰۶	۰.۳۵
فرسودگی نگرشی * افراد متأهل		۰.۰۴	۰.۴۱
فرسودگی عاطفی * افراد متأهل		۰.۰۲	۰.۴۴
فرسودگی شغلی * افراد مجرد	۱۵۰	۰.۴۳	۰.۰۰۱
فرسودگی عاطفی * افراد مجرد		۰.۰۵۷	۰.۰۰۱
فرسودگی نگرشی * افراد مجرد		۰.۴۰	۰.۰۱
فرسودگی عاطفی * افراد مجرد		۰.۵۹	۰.۰۰۱

نتیجه آزمون فرضیه پنجم (بین نوع همکاری و میزان فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ارتباط وجود دارد):

نتایج حاصل از آزمون تحلیل کروسکال-والیس که در جدول شماره ۱۲ ارائه شده، نشان می دهد که تفاوت معنی داری میان ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و نوع همکاری افراد وجود دارد.

جدول ۱۲- نتایج آزمون کروسکال-والیس

در متغیر فرسودگی شغلی و نوع همکاری

ابعاد فرسودگی	محل خدمت	تعداد	میانگین رتبه ها	نتایج آزمون آماری
فرسودگی شغلی	پیمانکاری	۱۰۳	۱۷۵.۷۵	مجذور خی: ۰/۶۱ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰/۷۳
	قراردادی	۲۰۵	۱۷۵.۹۸	
	رسمی	۱۴۶	۱۸۵.۱۱	
فرسودگی جسمانی	پیمانکاری	۱۰۳	۱۶۲.۲۵	مجذور خی: ۰/۶۱ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰/۰۱
	قراردادی	۲۰۵	۱۸۰.۳۴	
	رسمی	۱۴۶	۲۱۴.۷۸	
فرسودگی نگرشی	پیمانکاری	۱۰۳	۲۳۴.۲۵	مجذور خی: ۷.۰۶ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰/۰۱
	قراردادی	۲۰۵	۱۹۱.۹۱	
	رسمی	۱۴۶	۱۹۲.۰۲	
فرسودگی عاطفی	پیمانکاری	۱۰۳	۲۱۰.۷۵	مجذور خی: ۰.۶۴ درجه آزادی: ۲ سطح معناداری: ۰.۷۲
	قراردادی	۲۰۵	۲۰۱.۷۱	
	رسمی	۱۴۶	۲۰۸.۴۹	

در ابعادی که تفاوت‌های بین گروه‌ها از طریق آزمون کروسکال-والیس معنادار شده بود (فرسودگی جسمانی، فرسودگی نگرشی) برای تعیین تفاوت دو به دوی گروه‌ها از آزمون یومان-ویتنی استفاده شد. در جدول شماره ۱۳ تفاوت‌هایی که معنادار شده بود ارائه شده‌است.

جدول ۱۳- نتایج آزمون معناداری یومان ویتنی در متغیر فرسودگی جسمانی، فرسودگی انگیزشی و نوع همکاری

ابعاد فرسودگی	نوع همکاری	تعداد	میانگین رتبه ها	سطح معناداری
فرسودگی جسمانی	رسمی	۱۴۶	۲۲۱.۷۰	۰.۰۰۱
	قراردادی	۲۰۵	۱۷۵.۶۷	
	رسمی	۱۴۶	۲۳۲.۲۵	۰.۰۰۱
	پیمانکاری	۲۰۵	۱۵۷.۳۸	
فرسودگی نگرشی	پیمانکاری	۱۴۶	۲۴۷.۲۹	۰.۰۰۱
	قراردادی	۲۰۵	۱۸۳.۰۶	
	پیمانکاری	۱۴۶	۲۴۱.۷۲	۰.۰۰۱
	رسمی	۲۰۵	۱۸۷.۱۰	

براساس جدول شماره ۱۳ کارکنان رسمی از نظر فرسودگی جسمانی در مقایسه با کارکنان پیمانکاری و قراردادی، تفاوت معنی‌داری دارند و به عبارت دیگر نمرات آنها با توجه به میانگین رتبه‌های ارائه شده در جدول بالاتر است و در این بعد از فرسودگی بیشتری رنج می‌برند. از طرف دیگر با توجه به نتایج جدول شماره ۱۳، ملاحظه می‌شود که کارکنان پیمانکاری از نظر فرسودگی نگرشی در مقایسه با کارکنان رسمی و قراردادی، متفاوتند، بدین معنا که کارکنان پیمانکاری از فرسودگی نگرشی بالاتری نسبت به همکاران رسمی و قراردادی خود رنج می‌برند و تفاوت آنها با دو گروه دیگر از همکارانشان در سطح $p < 0/001$ معنی‌دار است.

نتیجه آزمون فرضیه ششم (پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ از اعتبار و پایایی قابل قبولی برخوردار است):

به منظور بررسی اعتبار سازه^{۳۷} پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ با استفاده از روش تحلیل عوامل^{۳۸} داده‌ها از نرم‌افزار کامپیوتری SPSS\12 (۲۰۰۴) استفاده شد. در ابتدا بر اساس آزمون اسکری^{۳۹} (کتل^{۴۰}، ۱۹۷۱:۱۱۲)، که تعداد تقریبی عامل‌های قابل استخراج از میان داده‌ها را پیشنهاد می‌کند، مشخص شد که با توجه به مقادیر ارزش‌های

ویژه^{۴۱} عوامل (مجموع مجزورات ضرایب عاملی گویه‌های موجود در هر عامل)، سه عامل قابل استخراج است. تحلیل عوامل داده‌ها با روش چرخش متعامد از نوع واریماکس^{۴۲} منجر به استخراج سه عامل شد.

از چند آزمون مقدماتی برای بررسی مناسب بودن داده‌ها استفاده شد نتایج آزمون $KMO=0.97$ ^{۴۳}، و آزمون بارتلت برای بررسی کرویت داده‌ها $(p < 0.001)$ ، $Bartlett = 15732.58$ معنی‌دار و رضایت بخش بودند. بررسی نتایج حاصل از این تحلیل عوامل نشان داد از ۴۵ گویه این آزمون ۳۹ بر روی سه عامل قرار می‌گرفت که با توجه به ماهیت سؤالات تحلیل و عامل‌بندی مازلاچ رضایت بخش می‌باشد، لذا از حذف شش سوال باقیمانده نیز خودداری شد.

مقدار ارزشهای ویژه و درصد واریانس قابل توجیه توسط این سه عامل به دست آمده با توجه به نتایج حاصل از تحلیل عاملی می‌توان بیان داشت که این آزمون دارای اعتبار قابل قبولی است.

برای سنجش همسانی درونی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ^{۴۴} (کرونباخ، ۱۹۵۱: ۲۹۷-۳۳۴) استفاده شد. بر اساس نتایج حاصله ضرایب آلفا برای کل نمونه برابر ۰/۹۷ می‌باشد و در اجرای مقدماتی که بر روی ۷۲ نفر اجرا گردید، پایایی^{۴۵} آن ۰/۹۶ برآورد شد. به منظور سنجش و پایایی پرسشنامه، این مقیاس با فاصله چهار هفته دو بار بر روی تعداد ۸۹ نفر اجرا شد. ضرایب همبستگی بین نمره‌های آزمودنیها در دو نوبت یعنی آزمون و آزمون مجدد^{۴۶} برابر با ۰/۶۷ می‌باشد که در حد قابل قبولی است. لازم به ذکر است که ابزار فرسودگی شغلی مازلاچ و جکسون قبلاً توسط تعدادی از پژوهشگران ایرانی بکار برده شده‌است که بر این اساس فیلیان (۱۳۷۱)، میزان پایایی مقیاس که توسط باز آزمون بدست آمده است برابر $(R=0.69)$ می‌باشد.

علاوه بر محاسبه پایایی از روش باز آزمون برای محاسبه همسانی درونی آزمون از روش آلفای کرونباخ نیز استفاده شد، بر این اساس نتایج حاصله از ضریب آلفا برای این پرسشنامه برابر ۰/۹۷ می‌باشد که در حد بسیار رضایت‌بخش و قابل قبولی است.

بحث و نتیجه‌گیری

این پژوهش با هدف سنجش میزان فرسودگی شغلی و ابعاد آن در کارکنان گروه صنعتی حفار نفت انجام شد. همان‌طور که ملاحظه شد و در ادامه خواهد آمد، نتایج بررسی فرضیه‌های پژوهش به شرح زیر است:

۱. رده‌های مختلف شغلی از نظر فرسودگی شغلی با یکدیگر تفاوت دارند. بررسی‌های به‌عمل آمده حاکی است که تفاوت معناداری در فرسودگی شغلی و فرسودگی جسمانی بین رده‌های مختلف شغل وجود دارد. این یافته با پژوهش میلر، زوک و لایکس^{۴۷} (۱۹۹۰) و روبینسون^{۴۸} (۱۹۹۱) همراستا است. با توجه به بررسی‌های به‌عمل آمده مشخص شد که فرسودگی شغلی در رده شغلی کارگری و فرسودگی جسمانی نیز در این رده بیش از سایر رده‌هاست که به‌نظر می‌رسد در مورد شرکت حفارنفت جنوب نیز صادق باشد.

۲. بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد. نتایج پژوهش در خصوص رابطه بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغلی کارکنان با دیدگاه عمومی همخوانی ندارد. دیدگاه عمومی حاکم؛ حکایت از میزان فرسودگی شغلی بیشتر در واحدهای تولیدی دارد، اگر چه از نظر آماری تفاوت معناداری از نظر نمره کلی فرسودگی شغلی بین محل خدمت و میزان فرسودگی بدست نیامده است ولی با توجه به میانگین رتبه‌ها می‌توان گفت میانگین فرسودگی شغلی در نیروهای ستادی بیش از دیگران است، در عین حال گروه‌های ستادی از نظر فرسودگی نگرشی با بقیه گروه‌ها تفاوت معناداری دارند (جدول شماره ۸) و گروه‌های تولیدی و ستادی نسبت به گروه‌های پشتیبانی از فرسودگی عاطفی بیشتری رنج می‌برند، با توجه به این نتایج می‌توان گفت فرضیه وجود ارتباط بین محل خدمت و میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأیید می‌شود. نتایج این بررسی با پژوهش، کوپر و مارشال و همکاران (۱۹۷۶) سازگاری دارد.

۳. بین سطح تحصیلات و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد. با توجه به نتایج بدست آمده این فرضیه نیز تأیید می‌شود. همانطور که در جدول شماره ۱۰ ملاحظه می‌شود کارکنان با سطح تحصیلی متفاوت، سطوح متفاوتی از فرسودگی شغلی و به خصوص فرسودگی جسمانی را تجربه می‌کنند. بنابراین به‌نظر می‌رسد هر چه مشاغل افراد به سطوح تکنسینی و کارشناسی نزدیک‌تر می‌شود به دلیل دور شدن افراد از کارهای بدنی مستقیم فرسودگی جسمی نیز کمتر می‌شود. بر اساس مطالعات مویلی^{۴۹} (۱۹۸۰) و دیگران افراد با سطح تحصیلات بالاتر بدلیل تمایل بیشتر به سازگاری، بهتر و زودتر خود را با شرایط سخت و استرس‌زا تطبیق می‌دهند و اثرات این گونه محیطها بر آنها کمتر است.

۴. بین وضعیت تأهل و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد. براساس جدول شماره ۱۱ فرضیه شماره ۴ نیز تأیید می‌شود. این موضوع دقیقاً هماهنگ با نتایج پژوهش بارون و گرین برگ (۱۹۹۰) است، که معتقدند بدلیل وجود روابط عاطفی گرم،

حمایتهای اجتماعی و مواردی از این قبیل در بین افراد متأهل میزان فرسودگی شغلی احساس شده نسبت به مجردین کمتر است و همانطور که از نتایج این پژوهش بر می آید همبستگی بین نمرات فرسودگی شغلی و وضعیت تأهل کاملاً معنادار و متفاوت می باشد. ۵. بین نوع همکاری و میزان فرسودگی شغلی کارکنان ارتباط وجود دارد. با توجه به مصادیق جدول شماره ۱۲ این فرضیه نیز تایید می شود. یعنی می توان گفت بین فرسودگی جسمانی و نگرشی و نوع همکاری تفاوت معناداری وجود دارد. با توجه به شواهد جدول ۱۲ مشخص می شود که کارکنان رسمی نسبت به کارکنان قراردادی و پیمانکاری دچار فرسودگی شغلی کمتری می شوند. در خصوص فرسودگی جسمانی کارکنان رسمی می توان گفت که شاید در این گروه به دلیل اطمینان بیشتری که به عدم اخراج وجود دارد، براحتی شکایت خود را مطرح می کنند و بیشتر درصدد تغییر محل خدمت بر می آیند. اما در خصوص فرسودگی نگرشی بالاتر کارکنان پیمانکاری نسبت به کارکنان رسمی و قراردادی می توان اظهار داشت، این گروه به دلیل احساس عدم اطمینان به ادامه خدمت، خود را مجبور به انجام امور به نحو احسن می دانند در عین حال این نگرش را دارند که علیرغم کار بیشتر نسبت به سایر گروه ها از مزایای مشابهی برخوردار نمی باشند.

براساس نتایجی که در خصوص فرضیه ۶ بدست آمده است می توان گفت پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاچ ابزاری مناسب و قابل اعتماد است و از ضرایب پایایی و روایی رضایت بخشی برخوردار است. با توجه به ضرایب آلفای کرانباخ به دست آمده، این مقیاس از همسانی درونی بسیار بالایی برخوردار است و همبستگی های متقابل بین ۴۵ گویه، قوی و رضایت بخش هستند. با توجه به نتایج به دست آمده از تحلیل عاملی ۴۵ مورد، بالا بودن همسانی درونی قابل انتظار بود. از سوی دیگر ضرایب پایایی رضایت بخش حاصله از طریق آزمون مجدد نیز به نحوی مؤید نتیجه فوق می باشد.

پی نوشت ها:

- 1 - Mental Health
- 2 - Mental Hygiene
- 3 - Burnout
- 4 - Job burnout
- 5 - Adaptive Disorders
- 6 - Diagnostic & Statistical Manual of Mental Disorders
- 7 - Schaufeli, Maslach & Mark
- 8 - Herbert Freudenberger

!!!!!! !!!

اسفندیاری، غلامرضا. (۱۳۸۰). بررسی میزان فرسودگی شغلی کادر پرستاری شاغل در بیمارستانهای سنندج در سال ۱۳۸۰، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی کردستان، شماره ۲۱.

الهی، فاطمه. (۱۳۸۲). بررسی ارتباط بین صفات شخصیتی و نشانه فرسودگی در پرستاران شاغل در بیمارستان رسول اکرم (ص)، پایان نامه دکتری. دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی ایران.

بلانچارد، کنت. هرسی، پال. (۱۳۷۷). مدیریت رفتار سازمانی (کاربرد منابع انسانی). چاپ دوم، ترجمه علی علاقه‌بند، تهران: انتشارات امیر کبیر.

پروا، مهدی. (۱۳۷۰). روان شناسی صنعتی و مدیریت، تهران: شرکت سهامی انتشار. رفیعی، فروغ. (۱۳۷۳). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روشهای مقابله‌ای به کار گرفته شده توسط پرستاران شاغل در بیمارستانهای سوانح و سوختگی تهران و مقایسه آن با بیماران شاغل در این بیمارستانها در سال ۷۲ پایان نامه کارشناسی ارشد. مؤسسه علوم توانبخشی دانشگاه شهید بهشتی.

ساعتچی، محمود. (۱۳۸۰). روانشناسی بهره‌وری، ویرایش دوم، تهران: نشر ویرایش. فیلیان، عماد. (۱۳۷۱). بررسی میزان افسردگی شغلی و ارتباط آن با روشهای مقابله‌ای بکارگرفته شده توسط پرستاران، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.

علیزاده اقدام، رسول. (۱۳۸۰). ارتباطات سازمانی (رویکردها و نظریه‌ها)، تهران: آوای نور.

عبدی، هما. (۱۳۷۳). بررسی میزان تنیدگی ناشی از محیط کار و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بخشهای مراقبت‌های ویژه بیمارستانهای شهر یزد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران.

بدری گرگری، رحیم. حسینی نسب، داود. (۱۳۷۹). همه گیر شناسی نشانگان استرس و فرسودگی شغلی در مشاوران و رواندرمانگران، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی!!!

!!! !!! !!!!!

- Albrecht, T.L. (1982). **Coping with occupational stress: relational & individual strategies of nurses in acute health care setting**, Communication Yearbook 6 Beverly Hills, CA: Sage Pub. Inc.
- Baron, P. A., Greenberg, R. S. (1990). **Stress & burnout: physiologic effects on correctional teachers**. New York: Criminal Justice & behavior press.
- Cooper, C.L., Marshal, J ., et .al. (1976). Occupational sources of Stress: a review of the literature relating to coronary heart disease & mental ill health. **Journal of Occupational Psychology**, Vol. 49, No. 3.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha & the internal structure of test. **Journal of Psycometrica**, Vol. 16, No.2.
- Depew, C., Gordon, M. Yoder ., et.al. (1999). the Relationship of Burnout, Stress & Hardiness in a Military Medical Center: **Journal of Burn Care rehabilitation**. Vol. 20, No.6.
- Ellis, B. H., Miller, K.I.(1993). The role of assertiveness, personal Control, Participation: the Prediction of Nurse Burnout. **Journal of Applied Communication Relations**. 21,
- Freudenberger, H.J. (1974). Staff burn-out. **Journal of Social Issues**, Vol.30, No. 4.
- Glazner, Linda. K.(1991). Shift Work, Its Effect on Workers, **AAOHN Journal**. Vol. 39, No. 9.
- Hattson, M.T., Ivancevich, J.N. (1982). **Managing Job Stress & Worker Health**. New York: Free Press.
- House, J.S., Cottingham, E.M. (1986). Health & the workplace. in L.H. Aiken & D. Jaksoon C.B. **Study of burnout syndrome among social security administration field public contact employees**, New York: Socail Security Organization Press.
- Kacs S.G. (1988). **Perceived stress as a functional of setting and personality**. Ph.D Dissertation, Ohio State University.
- Kahn, R.L., et.al. (1964). **Organizational Stress**. New York: Wiley Pub. Inc.
- Kilfedder, C, J. Power, K.G. Wells, T.J., (2001). Burnout in Psychiatric Nursing. **Journal of Advanced Nursing**. Vol. 34, No. 3.
- Kinz H. J., Jeremier L. (1983). **Burnout: Stages of Dissillusionment in the Helping Professions**. New Your: Human Services Press.
- Maslach,C. (1982).**Burnout:The Cost of Caring**. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Miller, Zok, Likes. (1990). Burnout: Smoldering Problem in Protective Services. **Journal of Social Work** Vol. 10, September.

- Mobili, E., Scott. (1980). Burnout & Organizational Change. **Journal of Social Work** Vol. 1, March.
- Pinez C. (1981). The measurement of Experienced Burnout. **Journal of Occupational Behavior**. Vol. 11, No.3.
- Raruport H. J. (1991). **Staff Burnout: Job Stess in Human Services**. Beverly Hills.CA: Sage Pub. Co.
- Robinson,R.,Edward. (1991). Burnout as Alienation. **Social Service Rev.** No. 55,June .
- Schaufeli, W., B, Maslach, C., Marek, T. (1994). **Professional Burnout: Recent Developments in Theory & Research**, 1st.ed. Washington: Taylor & Francis Press.
- Siebenaler, Mary. Jo., MC Govern, Patricia, M. (1991). Shift Work Consequences & Consideration, **AAOHN Journal**, Vol. 39, No12, December.
- Shelterz , D.R., Namrove, J. (1988). **The Effectiveness of Correctional Treatment: A Survey of Treatment Evaluation Studies**. New York: Praeger Pub. Inc.
- Shin R.M.(1982). Reality Shock: Why Nurses Leave Nursing?. **Journal of Public Welfare** Vol. 16., No.1.