

بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن

مجتبی امیری^۱، محمود رضا اسدی^۲، فاطمه دلبری رانجب^۳

چکیده: فرسودگی شغلی موضوعی است که نه تنها با بهداشت روانی کارکنان بلکه با میزان بهره‌وری آنان نیز رابطه دارد؛ بنابراین، به‌همین سبب آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی، شناخت، پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی، ضمن ارتقای بهداشت روانی در بهبود اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی و ارتقای سطح کیفیت خدمات نیز نقش بسزایی خواهد داشت. هدف از این پژوهش سنجش وضعیت فرسودگی شغلی و ابعاد آن در میان کارکنان یکی از بانک‌های تجاری کشور و ارائه راهکارهای پیشگیری از بروز و مقابله با آن است. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و به شیوه‌ی توصیفی-پیمایشی انجام شده است. ابزار گردآوری داده‌ها مصاحبه و پرسشنامه بوده و نمونه‌گیری از جامعه‌ی آماری به روشی ترکیبی (خوشه‌ای، طبقه‌ای متناسب و تصادفی) انجام شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد، متغیر مورد بررسی در وضعیت تأمل برانگیز قرار داشته و ضرورت دارد مدیریت به عوامل ایجاد این وضعیت که احساس خستگی و فشار شغلی و ارزیابی منفی از عملکرد خود از مهم‌ترین آن‌ها هستند توجه نماید. همچنین نتایج پژوهش نشان می‌دهد، متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه‌ی کار نیز بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر دارند.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش موفقیت فردی

۱. استادیار دانشکده مدیریت، دانشگاه تهران، ایران

۲. کارشناسی ارشد مدیریت شهری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه تهران، ایران

مقدمه

شغل هر فرد چیزی بیش از کارها و فعالیت‌های مشخصی همچون، تایپ، رانندگی، ارایه گزارش و... است و باید وی با همکاران، مافوق‌ها، ارباب رجوع و... تعامل داشته باشد و قوانین، مقررات و آیین‌نامه‌های سازمان را رعایت کند. حتی ممکن است فرد در شرایط کاری یا محیطی که چندان هم مطلوب نباشد کار کند؛ این بدان معنی است که عوامل موجود در محیط کار به‌طور وسیعی با سلامت یا بیماری افراد شاغل در ارتباطند. بنابراین توجه به بهداشت روانی در تمام عرصه‌های زندگی از جمله زندگی کاری افراد بسیار مهم است [۱۰]. بدون شک مسئولیت اصلی مدیران منحصر به افزایش بهره‌وری و توجه به منابع مادی سازمان نیست و مدیریت اثربخش بدون در نظر گرفتن عوامل انسانی و توجه به نیازهای روانی کارکنان امکان‌پذیر نیست. مدیریت بانک نیز از این امر مستثنی نیست و لازم است که مدیران ارشد بانک‌ها نیز به طراحی برنامه‌های ارتقای سلامت روان و پیشگیری از اختلالات سازمانی از جمله فرسودگی شغلی همت گمارند.

بیان مسئله

نتایج برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد، بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن‌ها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آن‌ها را نداشته باشد فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می‌شود [۶]. از آنجا که فرسودگی شغلی نیز موجب کاهش کیفیت خدمات ارایه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارایه شده، نقش بسزایی خواهد داشت [۲۰].

از سوی دیگر قرار داشتن بانک‌های تجاری در فضای رقابتی و الزام اساسی موفقیت در این فضا که همانا بهره‌مندی از کارکنان سالم، سرحال و پر شور و نشاطی است که با انگیزه‌ی قوی و روحیه بالایی به ارایه خدمات با کیفیت به مشتریان و ارباب رجوع پردازند نیز از عوامل دیگری است که نشان می‌دهد تلاش برای پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی به

موفقیت بانک‌ها در این محیط رقابتی و جدید کمک خواهد کرد. بدین ترتیب مسئله‌ی اصلی که در این پژوهش در کانون توجه قرار دارد "چگونگی پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک‌های تجاری و ارایه راه کارهای مقابله با آن" است.

ضرورت و اهمیت موضوع

فرسودگی شغلی تنها مسئله‌ی برخاسته از ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغلشان نیز هست. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود [۱۴] و باعث کاهش اهمیت ارزش‌ها، ضعیف شدن اراده و روحیه می‌شود [۲۲].

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد؛ از این رو آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی شغلی می‌تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی کمک کند. در گذشته صاحب‌نظران تصور می‌کردند سندرم فرسودگی شغلی بیشتر در مشاغل خدمات اجتماعی از قبیل پزشکان، معلمان، پرستاران، کارگران اجتماعی، مشاوران و مأموران پلیس رایج است [۲۱]. اما امروزه این تصور وجود دارد که فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود [۱۹] و شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می‌کنند، می‌تواند تهدید بزرگی به‌شمار آید [۲۴]؛ به‌طوری که به‌تازگی مشاغل دیگری مانند مدیریت فروش و یا حسابداری نیز در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده‌اند [۲۱]. همچنین برخی صاحب‌نظران معتقدند فرسودگی شغلی بدون در نظر گرفتن نوع شغل در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد [۸]. بنابراین می‌توان گفت فرسودگی شغلی مشکلی بالقوه در تمام مشاغل به‌ویژه مشاغل خدماتی از جمله بانک‌ها که کارکنان آن با مشتریان، ارباب رجوع و قوانین دست و پاگیر دولتی سر و کار دارند به‌شمار می‌آید.

نکته‌ی مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه‌های مستقیم و غیر مستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی- روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به‌دنبال دارد. براساس اطلاعات موجود در

اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد [۱۲]. بنابراین توجه مدیریت بانک‌ها به موضوع فرسودگی شغلی سبب ارتقای سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌های ناشی از غیبت، بازنشستگی پیش از موعد و ترک شغل می‌شود.

مبانی نظری پژوهش

تعریف فرسودگی شغلی

صاحب‌نظران تعاریف متفاوتی از فرسودگی شغلی ارائه داده‌اند. گروهی فرسودگی شغلی را با استرس شغلی یکی می‌دانند در حالی که برخی دیگر استرس شغلی را دلیل اصلی فرسودگی شغلی بیان می‌کنند؛ وجه اشتراک تعاریف ارائه شده این است که تمامی متخصصان به نوعی فرسودگی شغلی را در ارتباط با استرس شغلی می‌دانند [۵] "فرویدنبرگر" به‌عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود [۷] تعریف کرده است. وی این پدیده را سندرم تحلیل جسمی و روانی^۱ نامیده است [۹] و آن را حالتی از خستگی عاطفی و جسمانی می‌داند که از شرایط موجود در محیط کار نشئت می‌گیرد [۵]. باید توجه کرد، فرسودگی شغلی نوعی بیماری است که دارای علائم و نشانه‌های جسمی و روحی دیگری نیز هست و نباید این نوع خستگی مزمن را با خستگی‌های معمولی و زودگذر اشتباه کرد.

"فاربر" معتقد است: فرسودگی شغلی، حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و درازمدت با مردم در شرایطی که از لحاظ عاطفی طاقت‌فرساست ایجاد می‌شود [۲۳]. رایج‌ترین تعریفی که از فرسودگی شغلی ارائه شده عبارت است از خستگی جسمی، روحی و ذهنی که ناشی از کار بلندمدت در شرایط روحی طاقت‌فرسا است [۱۸]. "دیک" اظهار می‌دارد فرسودگی شغلی عبارت است از خستگی شدید و احساس مورد سوءاستفاده قرار گرفتن شخص، که این نوع خستگی با استراحت و استفاده از مرخصی نیز برطرف نمی‌شود. او همچنین معتقد است فرسودگی شغلی حالتی است که فرد

از نظر شخصیتی خود را کمتر از دیگران تصور کرده و احساس می‌کند که کار و عملش مورد توجه قرار نمی‌گیرد [۳]. "مسلج" و "جکسون" در سال ۱۹۸۲ تعریفی جامع از فرسودگی شغلی ارائه نمودند؛ این دو پژوهشگر فرسودگی شغلی را سندرمی روان‌شناختی می‌دانند که ترکیبی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و کاهش موفقیت فردی^۳ است که در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد [۸]. که در این پژوهش این تعریف مبنای انجام پژوهش قرار گرفته است.

تاریخچه فرسودگی شغلی

هرچند "مسلج و پاینز" در توسعه مفهوم فرسودگی شغلی^۴ نقش مؤثری داشته‌اند، ولی این مفهوم برای نخستین بار در دهه ۷۰ میلادی توسط "هربرت فرویدنبرگر" بیان شد [۱۶]. فرسودگی شغلی واژه نسبتاً جدیدی است که از آن برای توصیف پاسخ‌های انسان در حین کار در برابر استرس‌های تجربه شده استفاده می‌شود و شامل واکنش‌های روانی است که افراد هنگام روبه‌رو شدن با استرس‌های شغلی از خود نشان می‌دهند [۱۱]. فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر بوده و به‌عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود؛ به‌طوری‌که شخص احساس کسالت‌باری نسبت به شغل خود پیدا می‌کند، به‌عبارت دیگر شخص به‌علت عوامل درونی و بیرونی که در محیط کارش وجود دارد احساس فشار می‌کند و این فشار، در نهایت به احساس فرسودگی تبدیل می‌شود و در این وضعیت احساس کاهش انرژی رخ می‌دهد. فرسودگی شغلی مرحله‌ای از خستگی و ناامیدی است و زمانی به‌وجود می‌آید که فرد نتواند بر اهداف زندگی و اهداف کاری خود فایز آید [۱۷]. تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصراً در آمریکا مطالعه می‌شد ولی کم‌کم توجه کشورهای دیگر به‌خصوص کشورهای انگلیسی‌زبان مثل کانادا و انگلیس نیز به این پدیده جلب شد. سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه شد و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰ ابزارهای پژوهش به‌ویژه پرسش‌نامه "مسلج" به زبان‌های فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین‌فرهنگی آغاز شده است [۱]. به‌طور

-
1. Emotional exhaustion
 2. Depersonalization
 3. Low Personal Accomplishment
 4. Job Burnout

کلی مطالعات فرسودگی شغلی به دو مرحله قابل تقسیم‌بندی هستند؛ در مرحله نخست فرسودگی شغلی به‌عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم سازی شد که در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی نیز شامل پژوهش‌های تجربی و نظام‌مند، به‌ویژه ارزیابی این پدیده در جوامع آماری مختلف بود. در واقع پس از این دو مرحله بود که نظریه‌ها رشد یافته و مفهوم فرسودگی شغلی توسعه پیدا کرد [۲].

اهداف پژوهش

هدف اصلی در این پژوهش اندازه‌گیری و تعیین میزان فرسودگی شغلی کارکنان یکی از بانک‌های تجاری کشور و آرایه‌های راه کارهای بهبود وضعیت آن است.

سؤال‌های پژوهش

با توجه به اینکه این پژوهش توصیفی و تک متغیره بوده و به‌دنبال بررسی رابطه متغیر دیگری با فرسودگی شغلی نیست؛ فاقد فرضیه و دارای سؤالاتی به‌شرح زیر است:

سؤال‌های اصلی:

۱. وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان بانک چگونه است؟
۲. راه کارهای بهبود وضعیت فرسودگی شغلی کدامند؟

سؤال‌های فرعی:

۱. وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان بانک در بعد تحلیل عاطفی چگونه است؟
 ۲. وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان بانک در بعد مسخ شخصیت چگونه است؟
 ۳. وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان بانک در بعد کاهش موفقیت فردی چگونه است؟
- هرچند این پژوهش فاقد فرضیه است ولی پس از گردآوری داده‌ها با استفاده از اطلاعات حاصل از بخش اول پرسشنامه که ۱۵ متغیر جمعیت‌شناختی شامل، سن، جنس، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، تعداد افراد تحت تکفل، استان محل خدمت، وضعیت سکونت، میزان ذخیره مرخصی، سابقه کار، شغل یا درآمد دوم، نوع ارتباط با مراجعان، نوع شغل، محل کار و متوسط هزینه‌های ماهیانه زندگی را در بر می‌گیرد و با توجه به میانگین امتیاز فرسودگی شغلی کارکنان جهت بررسی وجود تفاوت معنادار بین جوامع و گروه‌های مختلف فرضیه‌هایی نیز شکل گرفت و از آزمون مقایسه میانگین استفاده شده است.

همچنین معناداری رابطه ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی با میزان فرسودگی شغلی کارکنان و رتبه بندی آن‌ها از طریق آزمون‌های همبستگی اسپیرمن و فریدمن بررسی شده است.

روش پژوهش

روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و شیوه گردآوری داده‌ها توصیفی-پیمایشی است و برای جمع‌آوری اطلاعات از مطالعات کتابخانه‌ای، مصاحبه با ۳۰ نفر از مدیران، کارشناسان و کارکنان بانک و مراجعه به اسناد و مدارک استفاده شده است.

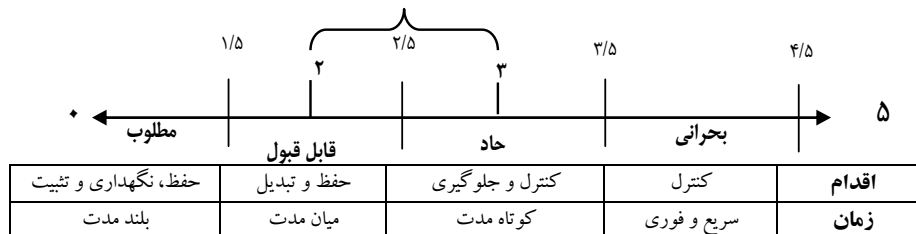
ابزار سنجش

برای گردآوری داده‌ها و سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه ۲۲ سؤالی "مسلج" که فرسودگی شغلی را در سه بعد شامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و احساس کاهش موفقیت فردی می‌سنجد، استفاده شده است. تمامی گویه‌های پرسشنامه با مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت به صورت هرگز (۱)، به ندرت (۲)، گاهی اوقات (۳)، بیشتر مواقع (۴) و همیشه (۵) طراحی شده‌اند؛ به گونه‌ای که روند افزایش اعداد نشان دهنده افزایش فرسودگی شغلی است.

همچنین به منظور ارزیابی وضعیت فرسودگی شغلی و مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن مقیاس زیر با توجه به ادبیات موضوع و دیدگاه‌های خبرگان طراحی و ارایه شده است. در این مقیاس افزایش میانگین نمرات نشان دهنده افزایش فرسودگی و بدتر شدن وضعیت است. همان‌گونه که مشاهده می‌شود با توجه به اینکه از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت برای ارزیابی نظرات پاسخ دهندگان استفاده شده است تقسیم دو حد ابتدایی و انتهایی این طیف (۵و۱) به دو بخش مساوی حد وسط را که عدد ۲/۵ است مشخص می‌سازد.

نمودار ۱. مقیاس ارزیابی فرسودگی شغلی

تأمل برانگیز



سپس با در نظر گرفتن یک واحد در طرفین مقیاس به چهار قسمت تقسیم می‌شود که با عناوین مطلوب، قابل قبول، حاد و بحرانی نام‌گذاری شده‌اند و نشان دهنده‌ی وضعیت متغیر، مؤلفه یا شاخص مورد بررسی است و متناسب با هر وضعیت اقدام لازم و زمان آن مشخص شده است. همچنین به میزان ۰/۵ امتیاز در طرفین حد وسط نیز به‌عنوان منطقه تأمل برانگیز نام‌گذاری شده است که در ادامه مشخصات هر وضعیت تشریح می‌شود.

- وضعیت مطلوب: در این وضعیت میانگین امتیاز فرسودگی شغلی کمتر از ۱/۵ بوده و صرفاً نیازمند تلاش و اقدامات بلندمدت جهت حفظ و تثبیت وضعیت است.
- وضعیت قابل قبول: در این وضعیت میانگین امتیاز فرسودگی شغلی بین ۱/۵ تا ۲/۵ بوده و نیازمند اقدامات میان مدت جهت حفظ وضعیت و سپس تبدیل آن به وضعیت مطلوب است.
- وضعیت قابل قبول ولی تأمل برانگیز: در این وضعیت میانگین امتیاز بین ۲ تا ۲/۵ است و هر چند چنین وضعیتی قابل قبول است ولی نیازمند تلاش و اقدام کوتاه مدت جهت جلوگیری از تبدیل مسایل ریز و جزئی به مشکل و حاد شدن وضعیت است.
- وضعیت حاد: در این وضعیت میانگین امتیاز بین ۲/۵ تا ۳/۵ بوده و نیازمند اقدام کوتاه مدت جهت بهبود وضعیت یا جلوگیری از تشدید مسایل و مشکلات است.
- وضعیت حاد و تأمل برانگیز: در این وضعیت میانگین امتیاز بین ۲/۵ تا ۳ است و وضعیت حاد است به گونه‌ای که غفلت از آن موجب تبدیل مشکلات به معضلات و بروز بحران می‌شود. بنابراین نیازمند تلاش و اقدام فوری برای حرکت به سوی وضعیت قابل قبول و جلوگیری از بحرانی شدن وضعیت است.

- وضعیت بحرانی: در این وضعیت میانگین امتیاز بیشتر از عدد ۳/۵ بوده و نیازمند توجه، تصمیم و اقدام سریع و فوری تنها جهت کنترل وضعیت به طور موقت و تصمیم‌گیری مناسب است.

روایی و پایایی

مقیاس طراحی شده مورد تأیید خبرگان بوده و از آن در پژوهش‌های دیگر از جمله "بررسی وضعیت شاخص‌های فرهنگ عمومی کشور" نیز استفاده شده است؛ بنابراین، از روایی محتوا (منطقی) برخوردار است.

پرسشنامه "مسلح" نیز در پژوهش‌های متعددی استفاده شده و اعتبار آن توسط بسیاری از خبرگان و صاحب‌نظران تأیید شده است؛ بنابراین ابزار سنجش نیز از روایی محتوا (منطقی) برخوردار است.

برای تعیین پایایی از پیش آزمون استفاده شد و با مشورت گرفتن از خبرگان دانشگاهی و کارشناسان بانک در خصوص مشکلات و تعابیر مختلف از لغات و ترتیب پرسش‌ها، نکته‌ها و پیشنهادها مفیدی ارایه شد که لحاظ کردن آن‌ها در افزایش روایی محتوا مؤثر بوده است. سپس تعداد ۶۲ پرسش‌نامه در بین کارکنانی که از استان‌های مختلف جهت شرکت در یک دوره آموزشی گرد آمده بودند؛ توزیع شد که مقدار پایایی آن به روش آلفای کرونباخ عدد ۰/۷۴۳ به دست آمد. سپس برای بومی‌سازی پرسشنامه ضمن اصلاح گویه‌ها به شکلی که از وضوح و سادگی لازم برخوردار باشند؛ تعداد آن‌ها به ۲۰ سؤال کاهش داده شد که مقدار پایایی پس از توزیع پرسشنامه‌ها در بین اعضای جامعه‌ی آماری ۰/۸۵۳ محاسبه شد که نشان می‌دهد ابزار سنجش از قابلیت اعتماد مناسبی برخوردار است.

فنون تجزیه و تحلیل داده‌ها و استخراج اطلاعات

برای تجزیه و تحلیل داده‌ها با به‌کارگیری نرم‌افزار SPSS از آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است. در آمار توصیفی ضمن طراحی یک مقیاس و تعریف شش وضعیت ممکن برای متغیر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن از شاخص‌های مرکزی میانگین، مد و انحراف معیار نیز در تحلیل استفاده شده است؛ برای این منظور نخست با تلفیق دو گزینه ابتدایی (هرگز و به ندرت) و انتهایی (بیشتر اوقات و همیشه) پاسخ‌ها و

تعریف آن به عنوان فرسودگی شغلی کم و زیاد و در نظر گرفتن گزینه گاهی اوقات به عنوان افرادی که دارای فرسودگی شغلی متوسط، نسبت کارکنان در این سه گروه مشخص شد و در مرحله بعد متغیر فرسودگی شغلی و هر یک از شاخص‌ها و مؤلفه‌های آن با توجه به میانگین امتیاز در قالب مقیاس طراحی شده تحلیل شده‌اند. در آمار استنباطی از آزمون‌های میانگین، همبستگی، تحلیل واریانس و آزمون فریدمن جهت رتبه‌بندی مؤلفه‌ها و شاخص‌های فرسودگی شغلی استفاده و با تلفیق و مقایسه‌ی نتایج آزمون‌های فرض با نتایج تجزیه و تحلیل توصیفی تلاش شده است؛ تصویری واقعی از وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان و مؤلفه‌ها و شاخص‌های آن ارائه شود.

جامعه‌ی آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری این پژوهش شامل کلیه‌ی کارکنان صف (شعب) و ستاد (ادارات و مدیریت‌های امور مناطق) بانک در سراسر کشور است که تعداد نمونه لازم با توجه به جمعیت جامعه‌ی آماری و بر اساس جدول مورگان، ۳۷۷ نفر تعیین شده است. برای توزیع پرسشنامه‌ها با توجه به پراکندگی جغرافیایی شعب با استفاده از شیوه‌ای ترکیبی (مرحله‌ای، طبقه‌ای متناسب، خوشه‌ای و تصادفی) جامعه‌ی آماری به شش خوشه شامل استان‌های شمالی، جنوبی، شرقی، غربی، مرکزی و استان تهران و دو گروه کلی صف (شعب) و ستاد (ادارات و مدیریت‌های امور مناطق) تقسیم شدند. شعب و مدیریت‌های مناطق نیز براساس نسبت توزیع کارکنان به سه گروه کوچک، متوسط و بزرگ تقسیم شدند و نمونه‌گیری از بین گروه‌ها به صورت تصادفی انجام شد.

برای اطمینان از برگشت پرسشنامه‌ها به تعداد کافی و انجام مقایسه‌های درون گروهی، تعداد ۶۷۰ پرسشنامه در بین نمونه آماری منتخب در شعب و ستاد سراسر کشور توزیع شد که تعداد ۵۴۴ پرسشنامه برگشت داده شد. پس از بررسی پرسشنامه‌ها تمام آن‌ها معتبر و قابل استفاده تشخیص داده شدند که به نظر می‌رسد دلیل این موضوع داشتن فرصت کافی برای پاسخ به سؤال‌ها باشد.

تعاریف عملیاتی

فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی یک‌سازه چند بعدی است که شامل خستگی (تحلیل) عاطفی، خودگم‌کردگی (مسخ شخصیت) و احساس عدم موفقیت فردی می‌شود [۱۳] و در میان افرادی که با مردم کار می‌کنند به میزان‌های متفاوت اتفاق می‌افتد [۸]. در این پژوهش میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک با استفاده از پرسشنامه ۲۲ سؤالی مسلج که بومی‌سازی شده و گویه‌های آن به ۲۰ سؤال کاهش یافته است، اندازه‌گیری می‌شود. در این پرسشنامه ۷ سؤال به مؤلفه تحلیل عاطفی، ۵ سؤال به مؤلفه مسخ شخصیت و ۷ سؤال به مؤلفه کاهش موفقیت فردی اختصاص دارد. یک سؤال نیز نگرش کلی کارکنان را نسبت به بانک می‌سنجد.

تحلیل عاطفی: تحلیل عاطفی نوعی احساس تخلیه‌ی جسمی و روحی است که به‌واسطه‌ی فشارهای شغلی ایجاد می‌شود؛ به‌گونه‌ای که فردی که قبلاً دارای انگیزه، پراورزی، سرزنده و پر نشاط بوده، احساس می‌کند کارش خسته‌کننده و بی‌معنا شده است.

مسخ شخصیت: مسخ شخصیت عبارت است از پاسخ منفی و سنگدلانه، عاری از احساس و همراه با بی‌اعتنایی مفرط نسبت به مشتریان و ارباب رجوع؛ یعنی از دست دادن تمامی علاقه و احساسات عاطفی در برابر مراجعان و یا پاسخ‌گویی به آنان، به‌صورت غیرانسانی [۱۵].

کاهش موفقیت فردی: کاهش موفقیت فردی به این معناست که فرد احساس می‌کند عملکرد وی با موفقیت همراه نیست؛ در واقع می‌توان گفت که در این رابطه موفقیت ادراکی مطرح است نه موفقیت واقعی [۱۴]. در واقع احساس کاهش موفقیت فردی یک ارزیابی منفی از خود در رابطه با انجام کار است که ناشی از کم شدن احساس شایستگی در انجام وظایف شخصی است.

یافته‌های پژوهش

وضعیت متغیر فرسودگی شغلی

نتایج نشان می‌دهد، وضعیت فرسودگی شغلی کارکنان بانک با توجه به میانگین امتیاز (۲/۲۸) و موقعیت‌های تعریف شده براساس مقیاس طراحی شده در وضعیت قابل قبول ولی تأمل برانگیز قرار دارد که نشان می‌دهد کارکنان از این لحاظ با مسایل و مشکلاتی مواجه

هستند و ضرورت دارد مدیریت در کوتاه‌مدت تصمیماتی را در این خصوص اتخاذ کرده و اقداماتی را در دستور کار خود قرار دهد.

وضعیت مؤلفه‌های فرسودگی شغلی

بررسی ابعاد سه‌گانه فرسودگی شغلی کارکنان نشان می‌دهد، هر چند که هر سه مؤلفه در وضعیت قابل قبول قرار دارند ولی دو مؤلفه تحلیل عاطفی با میانگین امتیاز ۲/۴۲ و مؤلفه کاهش موفقیت فردی با میانگین امتیاز ۲/۲۴ در منطقه تأمل برانگیز قرار گرفته‌اند که نشان می‌دهد مسایلی در رابطه با این دو بعد از فرسودگی شغلی وجود دارد که نیازمند توجه هستند.

جدول ۱. وضعیت مؤلفه‌های سه‌گانه فرسودگی شغلی

مؤلفه	وضعیت	بحرانی	حاد			مطلوب	ارزیابی (درصد)		
			تأمل برانگیز				کم	متوسط	زیاد
			۱/۵ ≤ M ≤ ۲/۵	۲/۵ ≤ M ≤ ۳/۵	۳/۵ ≤ M ≤ ۴/۵	۰/۵ ≤ M ≤ ۱/۵			
تحلیل عاطفی			۲/۴۲				۵۷	۳۴	۹
مسخ شخصیت			۱/۷۷				۹۰/۱	۹/۷	۰/۲
کاهش موفقیت فردی			۲/۲۴				۷۰/۳	۲۸	۰/۷

مؤلفه مسخ شخصیت با میانگین ۱/۷۷ در وضعیت قابل قبول و نزدیک به مطلوب است؛ بنابراین، صرفاً نیازمند اقدامات بلندمدت جهت حفظ و تثبیت موقعیت و حرکت به سمت وضعیت مطلوب است. جدول شماره (۱) میانگین امتیاز مؤلفه‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد.

نتایج آزمون "فریدمن" نیز نشان می‌دهد، وضعیت موجود فرسودگی شغلی کارکنان به ترتیب متأثر از مؤلفه تحلیل عاطفی، مؤلفه کاهش موفقیت فردی و در نهایت مؤلفه مسخ شخصیت است؛ به عبارت دیگر با توجه به میانگین نمره فرسودگی شغلی (۲/۲۸) که وضعیت آن را در منطقه قابل قبول ولی تأمل برانگیز نشان می‌دهد، می‌توان گفت دو مؤلفه تحلیل عاطفی و کاهش موفقیت فردی نقش مؤثرتری در بروز فرسودگی شغلی در کارکنان دارند.

جدول ۲. نتایج آزمون فریدمن

میانگین رتبه	عامل	آزمون فریدمن	
۲/۴۴	تحلیل عاطفی	۵۴۳	تعداد (N)
۱/۳۵	مسخ شخصیت	۳۷۷/۵۶	کای دو (χ^2)
۲/۲۰	کاهش موفقیت فردی	۲	درجه آزادی (df)
		۰/۰۰۰	سطح معناداری (Sig)

وضعیت شاخص‌های فرسودگی شغلی

نتایج پژوهش نشان می‌دهد، هیچ‌یک از شاخص‌های فرسودگی شغلی در ابتدا و انتهای مقیاس سنجش یعنی وضعیت مطلوب و بحرانی قرار ندارند. از میان شاخص‌های هشت‌گانه فرسودگی شغلی دو شاخص احساس خستگی و فشار شغلی و شاخص ارزیابی منفی از عملکرد خود در وضعیت حاد و سایر شاخص‌ها در وضعیت قابل قبول قرار دارند. جدول شماره (۳) میانگین امتیاز شاخص‌های فرسودگی شغلی را نشان می‌دهد.

جدول ۳. وضعیت شاخص‌های فرسودگی شغلی

مولفه	شاخص	وضعیت	بحرانی	قابل قبول		مطلوب	ارزیابی (درصد)		
				حاد	تامل برانگیز		کم	متوسط	زیاد
			۱/۵ ≤ M ≤ ۴/۵ ۳	۲/۵ ≤ M ≤ ۳/۵	۱/۵ ≤ M ≤ ۲/۵	۰			
تحلیل عاطفی	کاهش توان جسمی و روحی				۲/۴۲		۵۴/۴	۳۵/۹	۹/۷
	احساس خستگی و فشار شغلی			۲/۶۹			۴۲/۸	۳۶	۲۱/۲
	احساس بی‌معنایی شغلی				۱/۶۷		۸۰/۷	۱۱/۶	۷/۷
مسخ شخصیت	کاهش عواطف و احساسات				۱/۷		۸۷/۵	۱۱/۶	۰/۹
	خودپنداری منفی				۱/۹۵		۷۴/۲	۲۰/۱	۵/۷
کاهش موفقیت فردی	احساس عدم دستیابی به اهداف و آرمان‌ها				۲/۰۱		۶۸/۷	۲۶/۲	۵/۱
	ارزیابی منفی از عملکرد خود			۲/۵۴			۴۹/۱	۴۱/۵	۹/۴
	احساس عدم کنترل بر کار				۲/۲۲		۵۷/۵	۳۲/۲	۹/۳

همچنین نتایج آزمون "فریدمن" در مورد رتبه‌بندی شاخص‌های هشت‌گانه فرسودگی شغلی نیز نشان می‌دهد دو شاخص احساس خستگی و فشار شغلی و شاخص ارزیابی منفی از عملکرد خود در بالاترین رتبه قرار دارند که نشان دهنده اهمیت این دو شاخص در بروز فرسودگی شغلی است.

جدول ۴. نتایج آزمون فریدمن

میانگین رتبه	عامل	میانگین رتبه	عامل	آزمون فریدمن	
۳/۸۶	خودپنداری منفی	۵/۳۹	کاهش توان جسمی و روحی	۵۳۸	تعداد (N)
۴/۱۴	احساس عدم دستیابی به اهداف و آرمان‌ها	۶/۰۹	احساس خستگی و فشار شغلی	۱۰۶۵/۸۴۴	کای دو (χ^2)
۵/۸۵	ارزیابی منفی از عملکرد خود	۲/۷۲	احساس بی‌معنایی شغلی	۷	درجه آزادی (df)
۴/۸۸	احساس عدم کنترل بر کار	۳/۰۷	کاهش عواطف و احساسات	۰/۰۰۰	سطح معناداری (Sig)

تحلیل یافته‌ها و تطبیق با نظریه‌ها

تحلیل عاطفی نوعی احساس تخلیه توان روحی است که بر اثر جنبه‌ی افراطی عوامل شخصی و سازمانی ایجاد می‌شود و سبب می‌شود انجام کار برای فرد خسته کننده باشد. در مدل "مسلج" تحلیل عاطفی به‌عنوان مهم‌ترین جزء فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده است که با استرس زیاد همراه است [۴]. در این پژوهش با توجه به وضعیت مناسب عوامل بین فردی که عاملی در جلوگیری از مسخ شخصیت است، می‌توان گفت عامل اصلی تحلیل عاطفی مسایل سازمانی و شغلی است. همان‌گونه که نتایج نشان می‌دهد دو شاخص کاهش توان جسمی و روحی و احساس خستگی شغلی شاخص‌هایی هستند که در وضعیت حاد و تأمل‌برانگیز قرار دارند و این وضعیت نقش مؤثر عوامل شغلی را در ایجاد فرسودگی تأیید می‌نماید. به‌ویژه اینکه شاخص احساس فشار شغلی نیز در وضعیت حاد قرار دارد (میانگین ۳/۱۱) و بیش از ۶۰ درصد کارکنان اظهار نموده‌اند میزان استرس در کارشان زیاد است.

کاهش موفقیت فردی مؤلفه‌ای است که به‌طور کلی در رابطه با آن پژوهش‌های کمتری انجام شده است. از نظر "مسلج" کاهش موفقیت فردی به این معناست که فرد احساس می‌کند عملکرد وی با موفقیت همراه نیست؛ در واقع می‌توان گفت که در این رابطه موفقیت ادراکی مطرح است نه موفقیت واقعی [۱۴]. توجه هم‌زمان به سه شاخص مؤلفه کاهش موفقیت فردی بیانگر این است که احساس عدم کنترل بر کار و احساس عدم دستیابی به اهداف و آرمان‌ها به ارزیابی منفی کارکنان از عملکرد خود منجر شده و این مؤلفه را در وضعیت تأمل‌برانگیز قرار داده است.

در مدل سه جزئی "مسلج" فرض بر این است که ابتدا تحلیل عاطفی اتفاق می‌افتد، سپس مسخ شخصیت و در نهایت کاهش موفقیت فردی [۴] درحالی که نتایج این پژوهش نشان می‌دهد با وجود قرار گرفتن مؤلفه تحلیل عاطفی و کاهش موفقیت فردی در منطقه تأمل برانگیز، مؤلفه مسخ شخصیت از وضعیت مناسبی برخوردار است. دلایل این موضوع را می‌توان در مناسب بودن روابط بین فردی کارکنان جستجو نمود که نتایج پژوهش نیز نشان می‌دهد، وضعیت این متغیر مطلوب است.

مسخ شخصیت پاسخ نامناسب به درخواست‌های مشتریان و ارباب رجوع است و حالتی است که طی آن رضایت مشتری برای کارمند اهمیت خود را از دست می‌دهد. در واقع از آنجایی که نتایج پژوهش وضعیت عوامل بین فردی را مطلوب نشان می‌دهد؛ قرار گرفتن مؤلفه مسخ شخصیت در وضعیت قابل دور از انتظار نیست.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد، هیچ‌یک از شاخص‌های فرسودگی شغلی در وضعیت مطلوب و بحرانی قرار ندارند و از میان شاخص‌های هشت‌گانه فرسودگی شغلی دو شاخص احساس خستگی و فشار شغلی و شاخص ارزیابی منفی از عملکرد خود در وضعیت حاد و سایر شاخص‌ها در وضعیت قابل قبول قرار دارند. نتایج آزمون "فریدمن" در مورد شاخص‌های هشت‌گانه فرسودگی شغلی نیز نشان می‌دهد دو شاخص احساس خستگی و فشار شغلی و شاخص ارزیابی منفی از عملکرد خود در بالاترین رتبه قرار دارند که نشان دهنده اهمیت این دو شاخص در بروز فرسودگی شغلی است.

همچنین در این پژوهش بر اساس نتایج آزمون مقایسه میانگین‌ها با ۹۵ درصد اطمینان می‌توان گفت متغیرهای جنسیت، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، مدرک تحصیلی، استان محل خدمت و سابقه کار بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیرگذارند و تفاوت میانگین امتیاز فرسودگی شغلی گروه‌های نام برده معنادار است. جداول شماره ۵ الی ۷ نتایج آزمون‌های آماری مربوط را نشان می‌دهند.

جدول ۵. نتایج آزمون‌های مقایسه‌ای میانگین (متغیرهای جنسیت و تأهل)

متغیر	شاخص	تعداد نمونه	میانگین	آزمون لوین		آزمون t	
				آماره F	معنی‌داری (Sig.)	آماره t	درجه آزادی (df)
جنسیت	زن	۷۴	۲/۴۵	۱۳/۰۱۳	۰/۰۰۰	۲/۹۹	۵۳۶
	مرد	۴۶۴	۲/۲۵				
تأهل	مجرد	۴۶	۲/۵	۲۰/۳۳۴	۰/۰۰۰	۳/۰۴۷	۵۳۸
	متأهل	۴۹۴	۲/۲۶				

جدول ۶. نتایج آزمون توکی (روش HSD)؛ متغیر تعداد فرزندان

تعداد فرزندان	تعداد نمونه	زیرمجموعه برای $\alpha = 0.05$	
		۱	۲
بدون فرزند	۱۲۴	۲/۴۴	
۱ و ۲ فرزند	۳۴۵		۲/۲۵
بیشتر از ۲ فرزند	۷۳		۲/۱۵
معناداری (Sig.)		۰/۲۹۴	۱/۰۰۰

جدول ۷. نتایج آزمون توکی (روش LSD)؛ متغیرهای استان محل خدمت، مدرک تحصیلی و سابقه خدمت

استان	فار < کرمانشاه < اصفهان < مازندران < چهارمحال و بختیاری < خراسان رضوی
میانگین	۲/۴۶ ۲/۱۱ ۲/۲۱ ۲/۲۱ ۲/۱۴ ۲/۲۵
استان	سیستان و بلوچستان > تهران > همدان > کرمان > بوشهر > فارس
میانگین	۲/۰۵ ۲/۳۱ ۲/۳۱ ۲/۳۱ ۲/۴۳ ۲/۴۶
مدرک تحصیلی	زیر دیپلم ۲/۱۹ دیپلم ۲/۲۴ فوق دیپلم ۲/۳۳ کارشناسی ۲/۳۶ کارشناسی ارشد ۲/۵
میانگین	۲/۱۹ ۲/۲۴ ۲/۳۳ ۲/۳۶ ۲/۵
سابقه خدمت	کمتر از ۵ سال ۶-۱۰ سال ۱۱-۱۵ سال ۱۶-۲۰ سال ۲۱-۲۵ سال بیشتر از ۲۵ سال
میانگین	۲/۲۵ ۲/۳۹ ۲/۲۳ ۲/۲۶ ۲/۲۶ ۱/۷۵

بحث، نتیجه‌گیری و پیشنهادها

فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش دهنده‌ی توانمندی‌های سرمایه‌های انسانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره‌وری سازمان خواهد بود؛ از این رو پرداختن به آن ضروری و با توجه به قرار گرفتن سازمان‌ها در فضاهای رقابتی اجتناب‌ناپذیر است. با توجه به آنکه جامعه‌ی آماری این پژوهش یکی از بانک‌های تجاری کشور بود؛ مسئله اصلی پژوهش این بود که «وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک چگونه است و راه کارهای بهبود وضعیت آن کدام است».

نتایج به دست آمده در رابطه با میزان فرسودگی شغلی و تجزیه و تحلیل آن در ابعاد سه گانه شامل تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی نشان داد که وضعیت این متغیر قابل قبول ولی تأمل برانگیز است به گونه ای که غفلت از آن و اهتمام نوزیدن به توانمندسازی سرمایه های انسانی می تواند آن را در وضعیت حاد سپس بحرانی قرار دهد که این نیز به کاهش بهره وری و در نتیجه از دست دادن توان رقابت بانک در فضای رقابتی منجر خواهد شد؛ زیرا مهم ترین مزیت رقابتی سازمان های موفق در این فضا برخورداری از سرمایه های انسانی سالم و توانمند است.

نتایج پژوهش نشان داد، از میان سه مؤلفه فرسودگی شغلی، مؤلفه مسخ شخصیت در وضعیتی قابل قرار دارد و بهبود بخشیدن به آن این مؤلفه را در وضعیتی مطلوب قرار خواهد داد و هرچند دو مؤلفه تحلیل عاطفی و کاهش موفقیت فردی در وضعیت قابل قبول قرار دارند ولی به سبب قرار گرفتن در موقعیت قابل تأمل نیازمند توجه جدی و اقدام میان مدت نخست جهت حفظ آن ها در وضعیت قابل قبول و تبدیل آن به وضعیت مطلوب است.

از میان هشت شاخص فرسودگی شغلی، شاخص احساس خستگی و فشار شغلی و ارزیابی منفی از عملکرد خود که به کاهش موفقیت فردی می انجامد، در موقعیت حاد قرار دارند که نیازمند اقدامات کوتاه مدت و ضروری با هدف کنترل وضعیت و جلوگیری از بحرانی شدن آن است؛ به ویژه آنکه خستگی روزانه و فشار شغلی در صورت بی توجهی مسئولان با وجود علاقه و تمایل افراد به ارایه خدمات بهتر، آنان را از انجام وظایف برخلاف میل باطنی باز می دارد.

بنابراین با توجه به آنکه عوامل سازمانی و شغلی بیشترین تأثیر را در افزایش فرسودگی شغلی دارند و هدف اصلی در این پژوهش ارایه راه کارهای بهبود وضعیت است؛ پیشنهادها و راه کارهای اجرایی زیر با هدف پیشگیری، مقابله، کاهش و درمان فرسودگی شغلی ارایه شده اند:

۱) تشویق و ترغیب کارکنان نسبت به اهمیت قایل شدن برای سلامت خود با هدف پیشگیری از فرسودگی شغلی و مقابله و درمان آن از طریق:

- در دسترس قرار دادن پرسشنامه فرسودگی شغلی از طریق سایت بانک همراه با راهنمای پر کردن آن به منظور خود ارزیابی کارکنان و اعلام آمادگی و ارایه خدمات به افراد در

- سطوح مختلف شامل: خدمات بالینی؛ خدمات مشاوره‌ای؛ آموزش‌های گروهی و آموزش‌های مجازی؛
- در نظر گرفتن بخشی از سایت و یک صفحه از هر شماره مجله بانک جهت ارائه اطلاعات در رابطه با شیوه‌های کاهش استرس برای مدت یک‌سال به‌طور مستمر؛
 - استفاده از گل‌ها و گیاهان طبیعی در محیط کار و زیباسازی فضا و محیط کار؛
 - انجام معاینات دوره‌ای (حداقل سالی یک‌بار) در مشاغلی که احتمال بروز فرسودگی در آن‌ها بیشتر است؛
 - معرفی مشاوران امینی که در حل مشکلات فردی و خانوادگی افراد محل رجوع باشند؛
 - ۲) ترغیب کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی با هدف کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری از بروز آن از طریق:
 - اختصاص درصدی از هزینه‌های بهداشت و درمان به فعالیت‌های ورزشی؛
 - آموزش حرکات ورزشی در جهت کاهش فرسودگی جسمی و کاهش آثار منفی کار با رایانه با استفاده از بروشور، تراکت، کتابچه‌های آموزشی، فیلم و ...
 - پرداخت اضافه‌کار بابت شرکت در کلاس‌های ورزشی؛
 - ترویج فعالیت‌های ورزشی از طریق در نظر گرفتن جایزه‌های ورزشی از جمله وسایل ورزشی که در منزل قابل استفاده باشد؛
 - نامتمرکز کردن فعالیت‌های ورزشی و تفریحی و افزایش اختیارات مناطق برای بستن قرارداد با مراکز ورزشی از قبیل استخر، باشگاه‌های ورزشی و ...؛
 - مذاکره با سایر بانک‌ها و سازمان‌هایی که در نقاط دیگر شهر مراکز ورزشی دارند و عقد قرارداد در قالب تفاهم‌نامه‌های همکاری دو جانبه جهت استفاده از امکانات یکدیگر.
 - ۳) با توجه به نتایج آزمون‌های مقایسه‌ای میانگین ویژگی‌های جمعیت شناختی افراد و نقش آنها در فرسودگی شغلی کارکنان پیشنهادات زیر ارائه می‌شود:
 - کمک و مساعدت به کارکنان مجرد در جهت فراهم کردن شرایط ازدواج و تشکیل خانواده از طریق ارائه تسهیلات و وام، کمک‌های غیر نقدی.
 - اجرای برنامه‌های ویژه و توجه خاص به کارمندان زن از جمله انتخاب یا تعیین فردی به عنوان مشاور مدیر عامل در امور زنان شاغل در بانک، راه اندازی اتاق فکر ویژه بانوان و

- تقدیر، تشکر و قدردانی از کارمندان زن با اهدای هدیه و برگزاری مراسم جشن و شادی در روزهای خاص بویژه ولادت حضرت فاطمه(س)؛
- اقدام در جهت افزایش آزادی عمل و تفویض اختیار برای افراد با تحصیلات بالا و سوابق بیشتر با هدف افزایش اعتماد بنفس و احساس مفید بودن.
- ۴) با توجه به نقش مؤثر روابط فردی و میان فردی افراد بر کاهش فرسودگی شغلی در بانک انجام طرح‌های مطالعاتی زیر نیز پیشنهاد می‌شود:
- بررسی علل و عوامل تفاوت فرسودگی شغلی در میان برخی از استان‌های کشور
- بررسی تأثیر ویژگی‌های شخصیتی بر فرسودگی شغلی

منابع

۱. حسن‌زادی زهرا (۱۳۸۵). بررسی ارتباط بین عوامل سازمانی با میزان تحلیل رفتگی شغلی کارکنان سازمان بنادر و کشتیرانی بندر انزلی؛ پایان‌نامه کارشناسی ارشد، به راهنمایی وردی نژاد فریدون. دانشگاه تهران، پردیس قم (دانشکده مدیریت).
2. Borritz, Marianne (2005). Burnout in human service work- causes and consequences, Results of 3-Years Followup of the PUMA-study among humanservice workers in Denmark.
3. Dick Margaret (1992). Burnout in doctorally prepared Nurse faculty. Journal. Ofn. Education. Vol.3, No.8.
4. Elit L, Trim K (2004). Job satisfaction, Stress and Burnout among Canadian gynecologic oncologists. Journal Gynecologic Oncologists. Vol. 94.
5. Farber B. A (2003). Introduction: A critical perspective on burnout. Stress and burnout in the human service Professions. Elmsford, New York: Pergamon Press.
6. Farber Barry. A (1983). Stress and burnout in the human service professions. New York: pergamon press.
7. Freadenberger J.J.(1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychiatry, Theory, Research and practice. Vol 12, No.1.
8. Hakanen Jari J, Bakker Arnold B, Schaufeli Wilmar B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. Journal of School Psychology 43. www. Elsevier. Com/locate/ tate
9. Hallberg U. E (2005). A Thesis on fire: Studies of work engagement, Type a behavior and Burnout, Department of Psychology, University of Stockholms.

10. ILO. Mental health in the workplace: situation analysis (preliminary report). Geneva: US ILO: 2000.
11. Lackritz, James R (2004). Exploring burnout among university faculty: incidence, performance, and demographic issues. *Journal of Teaching and Teacher Education* 20. www.elsevier.com/locate/tate
12. Martino V.D. (2003). Relationship between work stress and workplace violence in the health sector. ILO/ICN/WHO/PSI
13. Maslach Ch, Jackson SE (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour* 2: 99-113.
14. Maslach C, Leiter M.P (2005). Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work. *Stanford Social Innovation Review*, Graduate school of Business.
15. McGrath H. E (1989). Stress and Behavior in Organizations, in M. D. Dunnette, ed., *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, Chicago: Rand Mc Nally.
16. Nyklicek I, Pop V.J. (2005). Past and familial depression predict current symptoms of Professional burnout. *Journal of Affective Disorders* 88. www.elsevier.com/locate/jad
17. Oehler Jerri M & et al. (1991). Burnout, job stress, anxiety and perceived social support in neonatal nurses. *Journal heart & lung*. Vol. 20 (5pt.1).
18. Schaufeli W.B, Greenglass E.R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*.
19. Seppa N (2003). Keeping Young athletic fires burning. *Monitor staff: the critical incident stress factor*, *Safety Science*.
20. Sherman DW. Nurses' stress & burnout. How to care for yourself when caring for patients and their families experiencing life-threatening illness. *Am J Nurs* 2004. 104: 48-56.
21. Shirom A, Melamed S, Toker S, BerlinerS, Shapira I (2004). Burnout and Health Review: Current Knowledge and Future Research Directions.
22. Soares J.F, Jablonska B (2004). Psychosocial experiences among Primary care Patients with and without musculoskeletal pain. *Journal of Pain* 8. www.EuropeanJournalPain.com
23. Soderfeldt M, Soderfeldt B, Warg L (1995). Burnout in social work. *Social work*.
24. Watson wyatt worldwide (2003). *Staying@work 2002/2003 building on disability management*. Washington, D.C.: Watson Wyatt Worldwide.