



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

سخنران: پروفیسور محمود ساعتچی  
استاد روانشناسی دانشگاه علامه طباطبائی

عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی  
در کارگران کارخانه های نساجی در تهران

چکیده: یکی از مفاهیمی که در چند دهه ی اخیر مورد توجه روانشناسان کار و سازمانی در اروپا، روانشناسان صنعتی و سازمانی در آمریکا قرار گرفته و در دو دهه ی اخیر نیز توجه روانشناسان فعال در زمینه های کار، صنعت، سازمان و مدیریت و بهره وری را به خود جلب کرده است، مفهوم فرسودگی شغلی می باشد. به منظور بررسی نقش عوامل درون سازمانی در فرسودگی شغلی، موضوع پژوهش حاضر "عوامل درون سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی کارگران نساجی در تهران" انتخاب گردید. جامعه ی آماری پژوهش حاضر را تمام کارگران مرد کارخانه های صنایع نساجی شاغل در سال ۱۳۸۱ در تهران، تشکیل داده است. جهت انجام پژوهش و به منظور بدست آوردن یک نمونه ی معرف از جامعه کارگران مورد مطالعه، کارخانه ی نساجی ممتاز در تهران، انتخاب گردید. در این کارخانه، تنوعی از دستگاه های قدیمی و جدید در خط تولید قرار داشتند. از جامعه ی کارگران کارخانه ی ممتاز، تعداد ۳۰۶ کارگر به صورت تصادفی، انتخاب شدند و اعتباریابی و رواسازی پرسشنامه های محقق ساخته نیز براساس نظریه های فرسودگی شغلی و همچنین با بهره گیری از "عوامل درون سازمانی" مرتبط با "نظریه ی چند عاملی بهره وری" (ساعتچی، ۱۳۷۹)، انجام گرفت. نتایج حاصل از این تحقیق حاکی از آن است که: (۱) پرسشنامه ی سنجش فرسودگی شغلی بر روی کارگران، از اعتبار کافی برخوردار می باشد ( $\alpha = 0.9039$ )؛ (۲) پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی ۳۰ سوالی، از هماهنگی درونی کافی برخوردار است ( $\alpha = 0.889$ )؛ (۳) پرسشنامه ی سنجش میزان فرسودگی شغلی کارگران براساس شش عامل، یعنی: افسردگی، بیماری های روان تنی، احساس خستگی و پوچی، احساس گناه و وسواس، احساس ناهمدلی و بی علاقهگی به کار، استوار می باشد؛ (۴) محتوای پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی، از عواملی چون: بی توجهی نسبت به روابط بین فردی و بالندگی کارکنان، ناکارآمدی مدیریت در به کارگیری اثربخش منابع انسانی، مشکلات ارتباطی بین فردی، تعارض بین کارکنان و همچنین سطح پایین احساس امنیت شغلی و روانی، تشکیل شده است. به طور کلی، پرسشنامه ی حاضر با "نظریه ی چند عاملی بهره وری" و "مدل نظام مند انتخاب و به کارگیری اثر بخش منابع انسانی در سازمان" (مناباماس)، هماهنگ است؛ (۵) بین عوامل چهارگانه ی درون سازمانی (بی توجهی نسبت به کارکنان، مدیریت غیر اثربخش، مشکلات بین فردی و عدم امنیت شغلی و روانی) و عوامل شش گانه ی فرسودگی شغلی (میزان افسردگی، روان تنی، احساس خستگی و پوچی، احساس گناه و وسواس، احساس ناهمدلی و بی علاقهگی به کار)، رابطه وجود دارد؛ (۶) از بین همه ی عوامل، عدم امنیت شغلی و روانی با میزان افسردگی کارگران، از عوامل دیگر، بیشتر رابطه داشته است. بعد از آن، مشکلات بین فردی با احساس گناه و وسواس کارکنان، رابطه ای در حد زیاد دارد؛ (۷) بین سطح درآمد و میزان افسردگی کارکنان، رابطه معکوس وجود دارد؛ (۸) بین سطح درآمد کارگران و میزان ناهمدلی در آن ها، رابطه ی معکوس وجود دارد، (۹) بین سطح درآمد کارگران و میزان احساس گناه و وسواس در آنان، رابطه ی معکوس وجود دارد. به عبارت دیگر، تمام عوامل درون سازمانی، بیش از همه با افسردگی رابطه دارند. این واقعیت در تأیید رویکرد روانشناختی - اجتماعی (مزلیج، ۱۹۸۲)، رویکرد تعاملی چرنیس (۱۹۸۰)، مدل کاپنر و همکارانش (۱۹۹۳) و مدل درماندگی آموخته شده ی سلیگمن (۱۹۷۵) است. نتایج حاصل از بررسی همه گیری شناسی اختلال فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران و تعیین عوامل درون سازمانی موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مورد مطالعه که در سال ۱۳۸۳ و به وسیله ی همین محقق (در ۱۵ کارخانه ی وابسته به آن شرکت در ۱۵ استان کشور و با نمونه ی ۸۵۱ نفر از کارکنان شاغل) انجام گرفت نیز، در تأیید نتایج این تحقیق بوده است.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

### مقدمه :

از مشخصات یک سازمان سالم آن است که **سلامت جسمی و روانی کارکنان** آن به همان اندازه مورد توجه مدیریت سازمان قرارگیرد که **تولید و بهره‌وری**، مورد تأکید می‌باشد (ساعتچی، ۱۳۸۰، ص ۲۰۵). یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجه **روانشناسان صنعتی و سازمانی** در آمریکا، **روانشناسان کار و سازمانی** در اروپا و در دو دهه‌ی اخیر نیز توجه روانشناسان فعال در زمینه‌های کار، صنعت، سازمان و مدیریت و بهره‌وری در ایران را به خود معطوف ساخته، نشانه‌ها، علل و آثار **فرسودگی شغلی**<sup>۱</sup> است. به نظر می‌آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با دیگران، باعث ایجاد تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به آنان می‌شود (ص ۲۱۶ و ۲۱۷). در بسیاری از سطوح کاری، کارکنان سازمان‌ها و به ویژه کارگران، پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند و از اثرات آن، در رنج هستند. فن‌آوری در بروز فرسودگی شغلی، نقش موثری دارد. پیشرفت فن‌آوری وضعیت کار را به طور کلی دگرگون ساخته و بروز این تغییرات در محیط‌های شغلی، ایمنی شغلی کارکنان را تهدید می‌کند. فشارهای روانی و در نهایت فرسودگی شغلی، به عنوان یک عامل بزرگ در عملکرد شغلی کارکنان سازمان‌ها و به ویژه در عملکرد کارگران، ظاهر می‌شود. فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله‌ی کارکنان، ارائه می‌گردد و می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف روحیه و بی‌علاقگی کارکنان نسبت به قبول مسئولیت باشد. علاوه بر آن، فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و بروز مشکلات خانوادگی، همبستگی دارد (مزلج<sup>۲</sup> و جکسون<sup>۳</sup>، ۱۹۸۱، ص ۹۹). مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در دهه‌ی ۱۹۷۰ به وسیله‌ی **فرود انبرگر**<sup>۴</sup> (۱۹۷۵) در نیویورک معرفی شد و **پاینس**<sup>۵</sup> نیز همپای او در کالیفرنیا، در رشد توجه روانشناسان نسبت به ابعاد گوناگون این مفهوم، نقش داشته است (فاربر<sup>۶</sup>، ۱۹۸۳). به طور کلی می‌توان فرسودگی شغلی را نوعی اختلال بدانیم که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی، در وی ایجاد می‌شود و نشانه‌های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است. ضمناً، عزت نفس فرد مبتلا به این عارضه، کم می‌شود و احساس ناسودمندی را تجربه می‌کند (ساعتچی، ۱۳۷۶، ص ۳۲۲).

تا کنون در رابطه با فرسودگی شغلی، رویکردهای گوناگونی ارائه شده است که مهم‌ترین آن عبارتند از: **رویکرد بالینی**<sup>۷</sup>، **رویکرد روانشناختی - اجتماعی**<sup>۸</sup>، **رویکرد تعاملی چرنیس**<sup>۹</sup> و **مدل کاپنر**<sup>۱۰</sup>.

- در **رویکرد بالینی** گفته می‌شود: (۱) نشانگان فرسودگی شغلی به صورت علائم مختلف ظاهر می‌شود؛ (۲) این علائم و شدت آن‌ها از یک فرد به فرد دیگر تفاوت دارد؛ (۳) این عوارض یکسال پس از شروع به کار در فرد ظاهر می‌شود و (۴) کارکنان فداکار و متعهد به سازمان، افرادی که سازمان را جایگزین زندگی اجتماعی خود می‌کنند، آنانی که دارای شخصیت سلطه‌طلب هستند و بالاخره مدیران، بیشتر گرفتار عارضه فرسودگی شغلی می‌شوند (پاکی، ۱۳۸۰، ص ۲۶؛ خلیفه سلطانی، ۱۳۷۷، ص ۴۳، گرگوری، ۱۳۷۴).
- در **رویکرد روانشناختی - اجتماعی** گفته می‌شود فرسودگی شغلی یک ساختار چند بُعدی است که از سه مؤلفه مرتبط با هم، یعنی: (۱) تحلیل یا خستگی عاطفی، (۲) مسخ شخصیت و (۳) پائین بودن احساس موفقیت فردی، تشکیل شده است. به

<sup>۱</sup> - Job burnout

<sup>۲</sup> - Maslach, C.

<sup>۳</sup> - Jackson, s.

<sup>۴</sup> - Freudenberg

<sup>۵</sup> - Pines

<sup>۶</sup> - Farber, A.

<sup>۷</sup> - Clinical approach

<sup>۸</sup> - Social-Psychological approach

<sup>۹</sup> - Cherniss Transactional Approach

<sup>۱۰</sup> - Capner Model



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

اعتقاد گاردن<sup>۱۱</sup> (۱۹۸۷)، موفقیت فردی با خود کارآمدی رابطه ی مثبت و با درماندگی آموخته شده<sup>۱۲</sup> (سلیگمن<sup>۱۳</sup>، ۱۹۷۵)، همبستگی منفی دارد.

- در رویکرد تعاملی چرنیس<sup>۱۴</sup> گفته می شود: (۱) منابع فرسودگی شغلی، متعدد هستند؛ (۲) فشارزاهای<sup>۱۴</sup> باعث می شوند فرد دچار آشفتگی روانی شود و (۳) مقابله ی دفاعی، از طریق مجموعه ای از تغییرات در نگرش و رفتار فرد مشخص می شود.
- در مدل کاپنر<sup>۱۵</sup> نیز نسبت به این اعتقاد تأکید می شود که؛ بین فشارزاهای و آشفتگی روانی، میزان آشفتگی روانی و درجات و تعداد مکانیسم های دفاعی<sup>۱۵</sup> آشفتگی روانی و احساس شکست و سنج شخصیت A و فشارزاهای ادراکی، رابطه ی مثبت و بین این سنج از شخصیت و حمایت اجتماعی، رابطه ی منفی وجود دارد. کارکنان سازمان ها، یکباره گرفتار فرسودگی شغلی نمی شوند. مراحل پنج گانه ی فرسودگی شغلی عبارتند از؛ مرحله ی ماه عسل<sup>۱۶</sup>، مرحله ی کمبود سوخت<sup>۱۷</sup>، مرحله ی بروز نشانه های مزمن<sup>۱۸</sup>، مرحله ی بحران<sup>۱۹</sup> و بالأخره، مرحله ی برخورد با دیوار<sup>۲۰</sup>. فردی که گرفتار فرسودگی شغلی شده است، احساس هایی نظیر؛ عدم رضایت شغلی، ناکارایی، اختلال در خواب، احساس خستگی، واکنش فرار، فرسودگی مزمن، خشم و افسردگی، ناراحتی های جسمی، بدبینی، شک و تردید نسبت به خود، سردرد، دردهای مزمن پشت و به پایان رسیدن نیرو و توان را تجربه می کند. ضمناً ممکن است فرد مبتلا به عارضه ی فرسودگی شغلی گرفتار اختلال های جسمی، نظیر زخم معده، انواع بیماری های جسمی و تغییرات فیزیولوژیکی (مثل اختلال در فشار خون) نیز بشود (ساعتچی، ۱۳۸۰، ص ۲۱۷).
- سلیه<sup>۲۱</sup> (۱۹۵۶) نیز در رابطه با فشار روانی و مراحل گوناگون آن، از مفاهیمی نظیر خستگی جسمی، هیجانی و روانی، مرحله واکنش هشدار دهنده<sup>۲۲</sup>، مرحله مقاومت<sup>۲۳</sup>، مرحله تحلیل یافتگی یا درماندگی<sup>۲۴</sup> استفاده کرده است. تاکنون در رابطه با عوارض و نتایج فرسودگی شغلی، تحقیقات قابل توجهی انجام گرفته است. راسل<sup>۲۵</sup> و آلتمایر<sup>۲۶</sup> (۱۳۷۷، ص ۳۹) به این نتیجه رسیده اند که نگرش های منفی و غیر انسانی فرد مبتلا به عارضه ی فرسودگی شغلی، می تواند به محیط خانوادگی و محفل های دوستانه ی وی نیز، کشیده شود. ضمناً تجربه ی بالینی محقق حاکی از آن است که به ندرت می توان شخصی را یافت که علی رغم گرفتار آمدن به فرسودگی شغلی، در زندگی خصوصی اش با نشاط و پر انرژی باشد. پاتو<sup>۲۷</sup> (۱۹۸۸) در تحقیق خود به این نتیجه رسیده است که هر چند تفاوت های فردی باعث می شود افراد مبتلا به عارضه ی فرسودگی شغلی احساس های همانندی را تجربه نکنند، اما غالباً احساس ترس، گناه و فشار روانی، در همه ی آنان به چشم می خورد.

11 - Garden  
12 - Learned helplessness  
13 - Seligman,  
14 - Stressors  
15 - Defense mechanisms  
16 - Honeymoon stage  
17 - Fuel shortage stage  
18 - Chronic symptom stage  
19 - Critical stage  
20 - Hitting the wall stage  
21 - Selye, H.  
22 - Alarm reaction  
23 - Stage of resistance  
24 - Stage of exhaustion  
25 - Russel  
26 - Altmaier  
27 - Potter



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

### نتایج تحقیقات در زمینه ی فرسودگی شغلی در ایران: نتایج تحقیقات در زمینه ی فرسودگی شغلی در ایران نشان می

دهد؛ (۱) میزان فرسودگی شغلی تعداد قابل توجهی (۲۸ درصد) از پرستاران در بخش های عمومی ۷ بیمارستان شهر تهران گرفتار فرسودگی شغلی هستند (نیلیان، ۱۳۷۰)؛ (۲) درصد پرستاران و بهیاریانی که در بیمارستان های سوانح و سوختگی تهران کار می کنند و در سطح بالا دچار فرسودگی شغلی هستند، بیش از درصد پرستارانی است که فرسودگی شغلی آنان، در سطح متوسط و پائین است (رفیعی، ۱۳۷۳)؛ (۳) لازم است به نمود نشانه های فرسودگی شغلی در بین پرستاران شاغل در بخش های مراقبت های ویژه، توجه بیشتری مبذول گردد (عبدی، ۱۳۷۳)؛ (۴) منابع حمایتی همسر و خانواده، دارای بیشترین نقش مؤثر در فرسودگی شغلی هستند (بوساری، ۱۳۷۴)؛ میانگین فشار روانی پرستاران بالینی در سطح متوسط و میانگین فشار روانی شغلی مریمان پرستاری، در سطح پائین می باشد (پیرامون مقدم، ۱۳۷۴)؛ (۶) در دبیران مرد، بیشترین میزان فرسودگی شغلی، مربوط به مسخ شخصیت و در دبیران زن، مربوط به تحلیل عاطفی بوده است (بدری گرگوری، ۱۳۷۴)؛ ...

**موضوع و اهداف پژوهش:** کارگران صنایع نساجی، به دلایل گوناگون و در رابطه با شرایط کاری، گرفتار فرسودگی ذهنی، هیجانی و جسمی می شوند و فرسودگی شغلی نیز همواره با عوامل درون سازمانی اصلی و مکمل، موجبات گرفتار آمدن آنان را به این عارضه، فراهم می آورد. ضمناً عواملی نظیر میزان حقوق و دستمزد، تعداد فرزندان خانواده، سن و سابقه کار نیز می تواند فرسودگی شغلی کارگران را تشدید کند. از این رو، اهداف پژوهش حاضر عبارتند از؛ (۱) کسب آگاهی و بینش نسبت به میزان شیوع عوامل فرسودگی شغلی در بین کارگران نساجی کارخانه مورد مطالعه؛ (۲) روشن ساختن نقش عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) بر میزان فرسودگی شغلی کارگران؛ (۳) غنی تر ساختن ادبیات پژوهش در زمینه ی فرسودگی شغلی، به ویژه در صنایع نساجی تهران، (۴) کمک به نظریه های مربوط به فرسودگی شغلی، عوامل درون سازمانی مؤثر بر آن و شناخت سازه های تشکیل دهنده هر یک از آن ها.

**پرسش های پژوهش:** پرسش های اصلی پژوهش عبارتند از؛ (۱) وضعیت میزان فرسودگی شغلی در کارگران نساجی چگونه است؟؛ (۲) آیا بین عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) و فرسودگی شغلی، رابطه وجود دارد؟؛ (۳) آیا بین میزان دستمزد و عارضه ی فرسودگی شغلی در بین کارگران نساجی، رابطه وجود دارد؟

**فرضیه های پژوهش:** هر چند پژوهش حاضر از حیث ارائه ی جدول مربوط به نرخ و درصد میزان شیوع عوامل مورد سنجش فرسودگی شغلی در کارگران نساجی، جنبه ی اکتشافی به خود گرفته است، مع هذا، فرضیه های زیر، فرضیه های اصلی پژوهش است:

۱. عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) با عوامل فرسودگی شغلی کارگران، رابطه دارد.
۲. میزان سن کارگران، با فرسودگی شغلی آن ها، رابطه ی مستقیم دارد.
۳. میزان درآمد کارگران، با میزان فرسودگی شغلی آنان، رابطه ی معکوس دارد.

### **ضرورت پژوهش:** <sup>۲۸</sup> **آنگوس مادیسون** (۱۹۸۲) اظهار می دارد؛ ظهور و سقوط ملت ها در رابطه ی مستقیم با میزان بهره وری

ملی است. بهره وری ملی یک کشور در شرایطی افزایش پیدا می کند که سطح بهره وری سازمان ها در حد بهینه باشد. عوامل و موانع انسانی مؤثر بر بهره وری سازمان ها متعددند و بر اساس نظریه ی چند عاملی بهره وری و مدل مرتبط با آن، یعنی مناباماس، یکی از عوامل درون سازمانی مکمل و مؤثر بر بهره وری شغلی کارکنان سازمان ها، سطح بهداشت روانی کارکنان سازمان است. به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی کارکنان می تواند به عنوان یک عامل بازدارنده، سطح کارآیی کارکنان را تنزل دهد و از این بابت سازمان ها متحمل زیان های فراوانی می شوند. بنابراین آگاهی از وضعیت بهداشت روانی کارکنان و به ویژه میزان فرسودگی شغلی آنان، می تواند به عنوان مقدمه ای بر تلاش ها در جهت رهایی افراد مبتلا به فرسودگی شغلی در سازمان ها، تلقی شود.

**جامعه ی آماری:** در پژوهش حاضر، جامعه ی آماری را تمام کارگران مرد کارخانه های نساجی شاغل در سال ۱۳۸۱ تشکیل داده است. از جامعه ی کارگران شاغل در کارخانجات ممتاز واقع در جنوب تهران، تعداد ۳۰۶ کارگر (۳۲ درصد از کل گروه) به صورت تصادفی از بین چارچوب نمونه برداری (فهرست اسمی افراد یا عناصر) که در ساختمان اداری این کارخانه موجود است، انتخاب شد.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

**ابزار پژوهش:** در پژوهش حاضر، با الهام از؛ (۱) پرسشنامه ی مُرّج؛ (۲) مطالعه ی نورمحمدی (۱۳۸۱) در زمینه ی تدوین و بررسی عملی بودن، اعتبار و روایی و هنجاریابی مقیاس فرسودگی شغلی در نزد کارگران واحدهای تولیدی- صنعتی تهران، پرسشنامه ی ۶۸ سؤالی به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی کارگران نساجی، تهیه شد.

برای سنجش عوامل درون سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی کارگران، به کمک نظریه ی چند عاملی بهره وری و مدل مرتبط با آن، یعنی مدل نظام مند انتخاب و به کارگیری منابع انسانی در سازمان (مناباماس)، که در آن عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) مؤثر بر بهره وری شغلی کارکنان در سازمان های ایران مشخص شده اند، پرسشنامه ای مرکب از ۳۰ سؤال تهیه شد و پس از محاسبات مربوط به اعتباریابی و حذف سؤاله های ضعیف و نسبت به تحلیل عاملی سؤال های پرسشنامه، اقدام شد. این پرسشنامه با ۲۳ سؤال، ۴ عامل را می سنجد که مراتب اعتباریابی و رواسازی آن نیز توسط پژوهشگر، انجام شده است. در این پژوهش، به منظور برآورد ضریب اعتبار و پرسشنامه، از ضریب آلفا کرونباخ که عملاً همگونی پرسشنامه را نشان می دهد، استفاده شده است (هومن، ۱۳۸۰، ص ۴۶). ضمناً در رابطه با روایی ابزار پژوهش نیز از روش تحلیل عاملی و به کمک تحلیل مؤلفه های اصلی (PC) استفاده شده است (ثرنادیک، ۱۳۷۵، ص ۳۶۶ و هومن، ۱۳۸۰، ص ۳۹۶).

**روش تجزیه و تحلیل داده ها:** در این پژوهش که به کمک؛ (۱) بیان درصد موارد مشاهده شده؛ (۲) اندازه های گرایش به مرکز توزیع، (۳) اندازه های پراکندگی و (۴) مقادیر مربوط به بیان شکل توزیع اندازه ها، سعی شد گروه مورد مطالعه، به خوبی توصیف گردد. در مرحله ی بعد و برای پاسخ به پرسش های پژوهش، ارزش های آماری ضریب همبستگی پیرسون، ضریب آلفای کرونباخ، تحلیل عاملی (به کمک تحلیل مؤلفه های اصلی یا PC)، استفاده شده است.

**یافته های پژوهش:** با توجه به ۳۰۷ پرسشنامه ای که با حضور پرسشگران در کارخانه و اجرای انفرادی پرسشنامه ها به دست آمد، ۳۰۶ پرسشنامه قابل تشخیص داده شد. داده های مربوط به جمعیت شناختی<sup>۲۹</sup> این پژوهش حاکی از آن است که؛ (۱) ۳۰۰ نفر از آزمودنی ها متأهل، ۴ نفر مجرد و ۲ نفر نیز از همسر خود جدا شده اند؛ (۲) دامنه ی تغییرات سن آزمودنی ها حداقل ۲۸ و حداکثر ۵۶ سال می باشد و گروه ۴۰ ساله ها بیشترین تعداد را به خود اختصاص داده است (۵۸/۵ درصد)؛ (۳) میان، نما و انحراف استاندارد سن کارگران به ترتیب، ۳۹، ۴۰ و ۵/۴۱۶ می باشد و مقادیر مربوط به چولگی و افراستگی توزیع نشان می دهد که تمرکز بیشتر افراد، به سمت سنین کمتر بوده و ارتفاع توزیع سن آنان از توزیع سن هنجار (نرمال، کوتاهتر است؛ (۴) دامنه ی تغییرات جمعیت فرزندان خانواده کارگران مورد مطالعه، از بدون فرزند (۷/۲ درصد) تا ۹ فرزند در تغییر است و بیشترین فراوانی نیز مربوط به خانواده های دارای دو فرزند (۳۸ درصد) می باشد؛ (۵) ۴۹/۵ درصد کل گروه نمونه دارای خانه شخصی هستند، ۳۸/۴ درصد در خانه ی اجاره ای یا رهنی، ۱۲/۱ درصد نیز در منزل دیگری، زندگی می کنند؛ (۶) ۹۸ درصد از کارگران مورد مطالعه در استخدام رسمی هستند، ۴ نفر قراردادی و یک نفر نیز به طور آزمایشی به کار اشتغال دارند؛ (۷) متوسط درآمد افراد مورد مطالعه حدود ۱۰۴ هزار تومان در ماه (حداقل ۶۴ و حداکثر ۱۸۰ هزار تومان می باشد)، ۱۹ درصد کل افراد، ماهیانه حدود ۹۰ هزار تومان دریافت می کنند و ۲۸ درصد نیز، درآمدی کمتر از ۹۰ هزار تومان در ماه دارند.

**داده های مربوط به مشخصه های آماری و اعتباریابی پرسشنامه ۶۸ سؤالی فرسودگی شغلی:** یافته های حاصل از اعتباریابی درجه بندی ۲۶۲ کارگر که به تمام سؤال ها به طور کامل پاسخ داده اند حاکی از آن است که؛ (۱) اعتبار این مقیاس با ۶۸ سؤال، برابر با ضریب در حد مطلوب، یعنی ۰/۹۰۳۹ است، (۲) از بین سؤال های این مقیاس، سؤال ۱۰ کمترین همبستگی را با کل سؤال ها نشان می دهد و بیشترین سهم در کل پرسشنامه را نیز، سؤال ۶۰ دارد؛ (۳) با حذف سؤال های ضعیف پرسشنامه، اعتبار این مقیاس در حد مطلوب تر، یعنی ۰/۹۲۳۳ می باشد. بر این اساس می توان گفت؛ در پاسخ به این پرسش که؛ آیا سؤال های پرسشنامه سنجش فرسودگی دارای هماهنگی درونی است تا بتوان آن را معتبر در نظر گرفت؟، می توان گفت پاسخ مثبت است. این پرسشنامه با ۳۴ سؤال، به ترتیب دارای میانگین ۰/۶۲۱ / ۱۰۱ و انحراف استاندارد معادل ۲۵/۴۱۲۴ می باشد.

**داده های مربوط به مشخصه های آماری و اعتباریابی پرسشنامه ۳۰ سؤالی سنجش عوامل درون سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی:** مقیاس ۳۰ سؤالی سنجش عوامل درون سازمانی با توجه به داده های معتبر برای ۳۰۶ نفر، برابر با ضریب



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

اعتبار در حد مطلوب ۰/۸۸۹۰ است. از بین سؤال های این مقیاس، سؤال اول کم ترین همبستگی را با کل مقیاس نشان می دهد و بیشترین سهم در کل مقیاس را نیز سؤال چهاردهم دارد. بر این اساس می توان گفت در پاسخ به این پرسش که: آیا سؤال های مقیاس ۳۰ سؤالی سنجش عوامل درون سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی دارای هماهنگی درونی است تا بتوان آن را معتبر در نظر گرفت؟ می توان گفت پاسخ، مثبت است.

**رواسازی پرسشنامه ها :** در محاسبات مربوط به اعتباریابی هر دو پرسشنامه مربوط به سنجش میزان فرسودگی شغلی و عوامل درون سازمانی مشخص شد که این دو پرسشنامه، از هماهنگی درونی زیادی برخوردار هستند. برای پاسخ به این سؤال که: «ماهیت مقیاس مورد استفاده چه عامل یا عواملی را اندازه گیری می کند؟»، از روش تحلیل مؤلفه های اصلی استفاده شده و برای تشخیص عامل یا عامل هایی که احتمالاً زیر بنای سؤالها را تشکیل داده است و همچنین برای تعیین ساختار ساده آنها، از روش چرخش اکواماکس استفاده شده است (هومن ، ۱۳۸۰ ، ص ۴۱۱). برای تحقیق در این مورد که: آیا ماتریس همبستگی داده ها صفر است یا خیر؟ از آزمون کرومیت بارتلت استفاده شد ...

**اجرای تحلیل عاملی پرسشنامه سنجش فرسودگی شغلی :** برای مشخص ساختن این مطلب که: پرسشنامه سنجش فرسودگی شغلی، از چند عامل معنادار اشباع است؟، سه شاخص اصلی، یعنی: (۱) ارزش ویژه، (۲) نسبت واریانس تعیین شده توسط هر عامل و (۳) نمودار چرخش یافته ارزش های ویژه که به نمودار Scree معروف است، مورد بررسی قرار گرفت. مشخصه های آماری اولیه که در اجرای تحلیل مؤلفه های اصلی به دست آمده، با توجه به حذف سؤال هایی که دارای هماهنگی کافی نبوده اند حاکی از آن است که چون مقدار دترمینان ماتریس همبستگی برابر با صفر نبوده و شاخص KMO برابر با ۰/۸۸۴ می باشد بنابراین کفایت نمونه برداری در این پژوهش، تأیید می شود (جدول ۱).

### جدول ۱- اندازه ی دترمینان ماتریس، شاخص KMO و آزمون بارتلت

#### Correlation Matrix

a. Determinant = 1.470E-10

#### KMO and Bartlett's Test

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		
		.884
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	5603.553
	df	1540
	Sig.	.000



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

پس از انجام محاسبات جهت تعیین؛ (۱) عامل های اشتراک پرسشنامه ی فرسودگی شغلی، (۲) مشخصه های آماری اولیه و میزان واریانس تبیین شده توسط عامل ها، (۳) بهره گیری از طرح Scree به منظور جدا سازی عامل های بزرگ از عامل های کوچک، (۴) نمایش صخره ای ( Scree ) عامل های پرسشنامه، (۵) تعیین اندازه ی دترمینان ماتریس، شاخص KMO و آزمون بارتلت برای مجموعه ی جدید، (۶) عامل های اشتراک پرسشنامه ی فرسودگی شغلی، (۷) مشخصه ی آماری نهایی پرسشنامه ی ۳۴ سؤالی سنجش فرسودگی شغلی، (۸) ماتریس عاملی مربوط به استخراج ۶ عامل از طریق مؤلفه های اصلی قبل از چرخش و بالاخره، (۹) ماتریس عاملی مربوط به استخراج ۶ عامل بعد از چرخش به شیوه ی اکواماکس (جدول ۲)، نتایج زیر حاصل آمد.

جدول ۲\_ مشخصه های آماری و اعتباریابی پرسشنامه ی ۶۸ سؤالی

	اعتبار	همبستگی	واریانس	میانگین	مجموعه
	در صورت حذف سؤال	مجموعه	هرسؤال	مجموعه	در صورت حذف سؤال
	حذف سؤال	در صورت حذف سؤال	باتست	در صورت حذف سؤال	شماره ی سؤال
I1	.9010	.4930	1186.9937	200.6260	I1
I2	.9008	.5017	1182.1092	200.1450	I2
I3	.9029	.3029	1208.1447	200.8588	I3
I4	.9018	.4162	1194.1513	200.5038	I4
I5	.9054	.0582	1234.5003	199.8435	I5
I6	.9048	.1430	1223.3567	199.8779	I6
I7	.9039	.2111	1216.9800	199.6718	I7
I8	.9055	.0714	1232.2596	199.7290	I8
I9	.9031	.2900	1208.6081	200.6031	I9
I10	.9057	.0239	1238.6323	200.5420	I10
I11	.9038	.2109	1218.6379	200.1450	I11
I12	.9020	.3929	1199.6061	199.1489	I12
I13	.9021	.3833	1204.0738	199.0534	I13
I14	.9015	.4602	1198.9716	198.8702	I14
I15	.9004	.5364	1176.2788	199.7023	I15
I16	.9068	-.1243	1254.5096	200.8931	I16
I17	.9015	.4369	1190.3332	199.9885	I17
I18	.8995	.6085	1166.1321	200.1450	I18
I19	.9032	.2626	1222.0501	198.6298	I19
I20	.9025	.3480	1207.9255	199.6374	I20
I21	.9030	.2874	1211.7477	199.9427	I21
I22	.9026	.3312	1208.1452	199.9351	I22
I23	.9045	.0474	1239.5266	201.6641	I23
I24	.9036	.1998	1228.6340	198.5878	I24
I25	.9034	.2331	1227.4733	198.5611	I25
I26	.9019	.4106	1200.8394	199.8053	I26
I27	.9047	.1063	1230.6894	199.8359	I27
I28	.9034	.2395	1220.2296	199.1756	I28



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

I29	199.7557	1232.3462	.0779	.9052
I30	201.2366	1229.0855	.1590	.9040
I31	199.7099	1247.7776	-.0594	.9062
I32	199.2748	1238.4836	.0374	.9051
I33	200.5115	1200.4424	.3908	.9020
I34	199.4618	1195.9583	.4392	.9016
I35	200.5191	1194.0514	.4512	.9015
I36	201.0420	1198.5768	.4879	.9013
I37	201.0992	1208.6415	.3881	.9022
I38	201.3473	1223.4000	.2555	.9032
I39	199.9885	1197.9041	.4426	.9016
I40	199.9618	1183.5464	.6004	.9002
I41	200.3626	1181.9255	.5923	.9001
I42	200.2786	1238.8838	.0326	.9052
I43	200.6221	1190.3356	.5221	.9009
I44	199.7672	1233.5663	.0952	.9045
I45	200.4504	1211.5818	.3524	.9025
I46	200.8588	1187.5700	.5544	.9006
I47	199.8511	1190.9241	.5352	.9008
I48	198.5267	1222.3345	.2934	.9030
I49	199.1412	1215.1945	.2939	.9029
I50	199.3626	1213.3278	.3349	.9026
I51	199.5725	1185.2112	.6102	.9002
I52	200.0496	1277.2657	-.3747	.9084
I53	199.7634	1194.3806	.5311	.9010
I54	199.9695	1211.7232	.3049	.9029
I55	200.4084	1207.3230	.3530	.9024
I56	200.0611	1267.2070	-.2424	.9079
I57	199.7137	1197.8220	.5426	.9010
I58	200.1908	1197.7949	.4739	.9014
I59	199.4924	1180.1206	.6349	.8998
I60	200.1183	1176.6105	.6609	.8996
I61	199.9618	1195.1786	.5661	.9008
I62	199.6718	1186.8267	.6094	.9003
I63	199.6641	1185.7412	.6301	.9001
I64	200.7977	1208.4072	.3761	.9023
I65	200.7061	1196.7600	.4630	.9014
I66	200.4389	1190.6304	.5442	.9007
I67	200.4389	1178.3085	.6391	.8997
I68	200.4733	1220.4188	.2854	.9030

N of Cases = 262.0    N of Items = 68    Alpha = .9039

ساختار عامل‌هایی که در جدول ۲ به کمک ۱۶ بار روش از سرگیری به دست آمده و همچنین مجموعه پرسش‌هایی که به گونه‌ای مشترک با یک عامل هم بسته هستند، به شرح زیر ارائه شده است.





## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

۱- عامل یکم شامل پرسش های ۴۰، ۳۹، ۶۲، ۵۱، ۵۷، ۶۰، ۶۳، ۴۱، ۵۹، ۴۶، ۵۸، ۶۷، ۴۳، ۶۱

۳- عامل سوم شامل پرسش های ۱۳، ۱۲، ۱۴، ۱۵، ۱۸

۴- عامل چهارم شامل پرسش های ۱، ۲، ۳، ۱۸، ۴۶، ۵۸

۵- عامل پنجم شامل پرسش های ۶۷، ۶۳، ۶۲، ۶۵، ۶۱، ۵۵، ۶۴

۶- عامل ششم شامل پرسش های ۱۹، ۲۴، ۲۵

بنابراین در پاسخ به این سؤال که " آیا پرسشنامه ی ۶۸ سؤالی مقیاس سنجش فرسودگی شغلی، از روایی مناسبی برخوردار است؟" با توجه به نتایج بالا می توان گفت پاسخ مثبت است و عملاً ساختار پرسشنامه ی سنجش فرسودگی شغلی با حذف ۳۴ سؤال، نام گذاری شده و می توان عوامل شش گانه آن را که پاسخ این پرسش است، به ترتیب سازه های /افسردگی، بیماری های روان تنی، احساس خستگی و پوچی، احساس ناهمدلی، احساس گناه و وسواس و بی علاقهگی به کار نامید. قابل ذکر است برخی از سؤال ها به دلیل ماهیت آن ها بر روی یک عامل مستقل بار داشته ( مانند سؤال ۴۰) و برخی از سؤال ها حتی بر روی ۳ عامل بار عملی دارند (مانند سؤال ۶۷).

**اجرای تحلیل عاملی پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی :** برای مشخص ساختن این مطلب که پرسشنامه از چند عامل معنادار اشباع است نیز، سه شاخص اصلی (۱) ارزش ویژه، (۲) نسبت واریانس تعیین شده توسط هر عامل و (۳) نمودار چرخش یافته ارزش های ویژه که به نمودار scree مشهور است، مورد بررسی قرار گرفته است. به منظور تعیین مجموعه پرسش هایی از پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی و تعیین مجموع پرسش هایی که به گونه ای مشترک با یک عامل هم بسته هستند، کلیه محاسباتی که برای همین منظور و تعیین مجموعه سؤال های مقیاس فرسودگی شغلی طی شده بود (در سطور قبلی به آن اشاره کردیم)، انجام گرفت. جدول ۳ نتایج حاصل از بخش نهایی تحلیل را که در واقع نتیجه ی نهایی تحلیل عاملی است، پس از ۹ بار روش از سرگیری، نشان می دهد. ساختار عامل هایی که در جدول ۳ به دست آمده، مجموعه پرسش های باقیمانده از کل پرسشنامه را (که به گونه ای مشترک با یک عامل هم بسته هستند) به شرح زیر مشخص می سازد.

عامل یکم شامل پرسش های ۲۸، ۱۳، ۲۱، ۱۷، ۱۸، ۱۴، ۱۲، ۱۶، ۱۵

عامل دوم شامل پرسش های ۹، ۶، ۷، ۱۰، ۵، ۱۱، ۲۳، ۱۷

عامل سوم شامل پرسش های ۲۳، ۲۲، ۲۴، ۱۳، ۲۹، ۱۱، ۱۴

عامل چهارم شامل پرسش های ۲۷، ۲۶، ۲۸، ۲۵



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول 25- ماتریس عملی چرخش یافته پرسشنامه عوامل درون سازمانی با شیوه اکواماکس

	Component			
	1	2	3	4
I15	.759			
I16	.715			
I12	.622			
I14	.532		.427	
I18	.523			
I17	.503	.410		
I21	.459			
I9		.729		
I6		.626		
I7		.610		
I10		.609		
I5		.605		
I11		.547	.408	
I8		.542		
I23			.715	
I22			.700	
I24			.664	
I13	.430		.457	
I29			.431	
I27				.737
I26				.662
I25				.599
I28	.422			.491

Extraction Method: Principal Component Analysis.  
Rotation Method: Equamax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 9 iterations.

بنابراین در پاسخ به این سؤال پژوهش، که "آیا پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی از روایی مناسبی برخوردار است؟" با توجه به نتایج بالا می توان گفت پاسخ مثبت است و عملاً ساختار پرسشنامه سنجش عوامل درون سازمانی با حذف هفت سؤال، نامگذاری شده و می توان عوامل چهار گانه آن را که پاسخ یکی دیگر از پرسش های اصلی پژوهش است، به ترتیب سازه های بی توجهی نسبت به روابط بین فردی و بالندگی کارکنان، ناکارآمدی اثربخش به کارگیری منابع انسانی، مشکلات ارتباطی بین فردی و تعارض بین کارکنان و سطح پایین احساس امنیت شغلی و روانی نامید. قابل ذکر است بیشتر سؤال ها به دلیل ماهیت آن ها تنها بر روی یک عامل مستقل بار داشته و برخی از این مجموعه مانند سؤال های ۷، ۱۱، ۱۱، ۱۳، ۱۴ و ۲۸ بر روی دو عامل قرار گرفته یا بار عاملی دارد. به منظور پاسخ به این سؤال اصلی که آیا عوامل درون سازمانی با میزان فرسودگی شغلی کارگران رابطه دارد؟ لازمست برای این سؤال که آیا بین عوامل چهارگانه درون سازمانی و عوامل شش گانه فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟، پاسخ قانع کننده ای ارائه داد. ضرایب همبستگی میان دومقیاس یا پرسشنامه در جدول ۲۶ خلاصه شده است.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۴ - میزان همبستگی عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی

بی توجهی به کارکنان	عدم مدیریت اثربخش	مشکلات بین فردی	عدم امنیت شغلی و روانی	
۰/۱۷	۰/۲۰	۰/۲۶	۰/۳۴	افسردگی
۰/۱۳	۰/۱۷	۰/۱۹	۰/۲۷	روان تنی
۰/۱۵	۰/۱۲	۰/۱۹	۰/۱۹	خستگی و احساس پوچی
۰/۱۴	۰/۱۸	۰/۲۳	۰/۲۶	ناهمدلی
۰/۱۳	۰/۱۶	۰/۳۰	۰/۲۸	احساس گناه و وسواس
۰/۱۳	۰/۱۸	۰/۱۳	۰/۲۸	بی علاقه‌گی به کار

جدول ۵ نتایج خلاصه شده مربوط به آزمون همبستگی را برای نمره های کل گروه های مورد مطالعه در هر دو پرسشنامه نشان می دهد.

جدول ۵ - سطح معناداری نتایج آزمون همبستگی عوامل درون سازمانی و فرسودگی شغلی

بی توجهی به کارکنان	عدم مدیریت اثربخش	مشکلات بین فردی	عدم امنیت شغلی و روانی	
۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	افسردگی
۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	روان تنی
۰/۰۱	۰/۰۳	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	خستگی و احساس پوچی
۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	ناهمدلی
۰/۰۲	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	۰/۰۰۱	احساس گناه و وسواس
۰/۰۳	۰/۰۰۱	۰/۰۳	۰/۰۰۱	بی علاقه‌گی به کار

همان گونه که مشاهده می شود اطلاعات جدول بالا به گونه ای است که ابتدا برای هر گروه سنی ضریب همبستگی میان دو مقیاس محاسبه شده، آن گاه به کمک تبدیل این ضریب به شاخص  $t$  تفاوت این ضریب با عدد صفر، آزمون شده است. چنان چه سطح معناداری یا احتمال مربوط به هر آزمون از میزان  $\alpha = 0.05$  کمتر باشد، فرضیه ی صفر مبنی بر عدم تفاوت معنادار بین ضریب همبستگی و صفر رد شده و نتیجه می گیریم که ضریب همبستگی معنادار است.

بنا بر اطلاعات موجود برای هر یک از آزمون ها سطح معناداری از  $\alpha = 0.05$  کمتر است یعنی برای تمام این آزمون ها شواهد حاکی از رد فرضیه صفر (همبستگی بدست آمده با صفر تفاوت معناداری ندارد) است.

در حالی که بین تمام عوامل درون سازمانی و جنبه های مختلف فرسودگی شغلی مورد سنجش مقیاس ساخته شده رابطه وجود دارد، رابطه ی بین عدم امنیت شغلی و میزان فرسودگی در کارگران بیش از همه چشمگیر تر است.

در پاسخ به سؤال دیگر پژوهش که: «آیا بین سطح دستمزد کارگران و میزان فرسودگی شغلی در آنان رابطه وجود دارد؟» نتایج پژوهش نشان داد که این رابطه تأیید می شود. جدول ۶ نتایج شش آزمون همبستگی را در این مورد، نشان می دهد.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۶ \_ نتایج آزمون همبستگی میزان دستمزد و عوامل فرسودگی شغلی

نتیجه ی آزمون	سطح معناداری	حجم نمونه	میزان همبستگی	
معنادار	۰/۰۴۲	۲۸۹	-۰/۱۲۰	افسردگی
بی معنا	۰/۰۷۴	۲۸۵	-۰/۱۰۶	روان تنی
بی معنا	۰/۶۹۳	۲۹۷	-۰/۰۲۳	خستگی و احساس پوچی
معنادار	۰/۰۳۳	۲۹۳	-۰/۱۲۴	ناهمدلی
معنادار	۰/۰۲۹	۲۹۷	-۰/۱۲۷	احساس گناه و وسواس
بی معنا	۰/۷۴۴	۲۹۹	-۰/۰۱۹	بی علاقگی به کار

همان گونه که مشاهده می شود، نتایج آزمون اول، چهارم و پنجم معنادار است. به عبارت دیگر می توان گفت:

(۱) در کارکنان، بین سطح درآمد و میزان افسردگی آن ها رابطه ی معکوس وجود دارد.

(۲) در کارکنان، بین سطح درآمد و میزان ناهمدلی در آن ها رابطه ی معکوس وجود دارد.

(۳) در کارکنان، بین سطح درآمد آن ها و میزان احساس گناه و وسواس، رابطه ی معکوس وجود دارد.

**نتایج فرعی:** با مطالعه ی سایر ویژگی های فیزیولوژیکی و جسمانی کارگران، وضعیت آن ها را از نظر کار با دستگاه های جدید و قدیم می توان به شرح زیر خلاصه کرد:

جدول ۷ \_ نمایش وضعیت افراد دیابتی از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
دیابت	بلی	Count	10	4	14
		% within	71.4%	28.6%	100.0%
		% of Total	3.6%	1.5%	5.1%
خیر		Count	222	38	260
		% within	85.4%	14.6%	100.0%
		% of Total	81.0%	13.9%	94.9%
Total		Count	232	42	274
		% within	84.7%	15.3%	100.0%
		% of Total	84.7%	15.3%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۵/۱ درصد افراد مورد مطالعه از بیماری دیابت در رنج هستند، کماکان حدود ۷۱ درصد آن ها بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جدول ۸- نمایش وضعیت افراد دچار زخم معده از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
زخم معه	بلي	Count	68	12	80
		% within معده	85.0%	15.0%	100.0%
		% of Total	23.9%	4.2%	28.1%
خير	Count	173	32	205	
	% within معده	84.4%	15.6%	100.0%	
	% of Total	60.7%	11.2%	71.9%	
Total	Count	241	44	285	
	% within معده	84.6%	15.4%	100.0%	
	% of Total	84.6%	15.4%	100.0%	

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۲۸ درصد افراد مورد مطالعه از بیماری زخم معده در رنج هستند، کماکان حدود ۸۵ درصد آن ها بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.

جدول ۹- نمایش وضعیت افراد دچار فشار خون بالا از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
فشار خون بالا	بلي	Count	29	4	33
		% within بالا	87.9%	12.1%	100.0%
		% of Total	10.3%	1.4%	11.7%
خير	Count	209	39	248	
	% within بالا	84.3%	15.7%	100.0%	
	% of Total	74.4%	13.9%	88.3%	
Total	Count	238	43	281	
	% within بالا	84.7%	15.3%	100.0%	
	% of Total	84.7%	15.3%	100.0%	



**دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹** دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۱۱/۷ درصد افراد مورد مطالعه از بیماری فشار خون بالا در رنج هستند، حدود ۸۸ درصد آن ها هنوز بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.

**جدول ۱۰- نمایش وضعیت افراد دچار فشار خون پایین از نظر کار با دستگاه ها**

		ماشین آلات		Total
		قدیم	جدید	
بلی فشار خون پایین	Count	41	7	48
	% within فشار خون پایین	85.4%	14.6%	100.0%
	% of Total	14.8%	2.5%	17.3%
خیر	Count	194	35	229
	% within فشار خون پایین	84.7%	15.3%	100.0%
	% of Total	70.0%	12.6%	82.7%
Total	Count	235	42	277
	% within فشار خون پایین	84.8%	15.2%	100.0%
	% of Total	84.8%	15.2%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۱۷/۳ درصد افراد مورد مطالعه دچار فشار خون پایین هستند، بالغ بر ۸۵ درصد آن ها هنوز بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.

**جدول ۱۱- نمایش وضعیت افراد دارای چربی خون از نظر کار با دستگاه ها**

		ماشین آلات		Total
		قدیم	جدید	
بلی چربی خون	Count	48	14	62
	% within چربی خون	77.4%	22.6%	100.0%
	% of Total	17.1%	5.0%	22.1%
خیر	Count	190	29	219
	% within چربی خون	86.8%	13.2%	100.0%
	% of Total	67.6%	10.3%	77.9%
Total	Count	238	43	281
	% within چربی خون	84.7%	15.3%	100.0%
	% of Total	84.7%	15.3%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت : در حالی که ۲۲/۱ درصد افراد مورد مطالعه دارای چربی خون هستند، بالغ بر ۷۷ درصد آن ها هنوز بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

### جدول ۱۲- نمایش وضعیت افراد دچار بیماری قلبی از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
بیماری قلبی	بلی	Count	40	5	45
		% within بیماری قلبی	88.9%	11.1%	100.0%
		% of Total	14.3%	1.8%	16.1%
خیر	خیر	Count	196	38	234
		% within بیماری قلبی	83.8%	16.2%	100.0%
		% of Total	70.3%	13.6%	83.9%
Total	Total	Count	236	43	279
		% within بیماری قلبی	84.6%	15.4%	100.0%
		% of Total	84.6%	15.4%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۱۶/۱ درصد افراد مورد مطالعه دچار بیماری قلبی هستند، نزدیک به ۸۹ درصد آن ها هنوز بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.

### جدول ۱۳- نمایش وضعیت افراد دچار بیماری میگرن از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
میگرن	بلی	Count	44	5	49
		% within میگرن	89.8%	10.2%	100.0%
		% of Total	15.9%	1.8%	17.7%
خیر	خیر	Count	190	38	228
		% within میگرن	83.3%	16.7%	100.0%
		% of Total	68.6%	13.7%	82.3%
Total	Total	Count	234	43	277
		% within میگرن	84.5%	15.5%	100.0%
		% of Total	84.5%	15.5%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۱۷/۷ درصد افراد مورد مطالعه از بیماری میگرن در رنج هستند، مع هذا ۹۰ درصد آن ها هنوز بر روی ماشین آلات قدیم کار می کنند.



### جدول ۱۴- نمایش وضعیت افراد دچار بیماری ریوی از نظر کار با دستگاه ها

		ماشین آلات			
		قدیم	جدید	Total	
بیماری ریوی	بلي	Count	55	6	61
		% within بیماری ریوی	90.2%	9.8%	100.0%
		% of Total	19.6%	2.1%	21.7%
خیر	خير	Count	182	38	220
		% within بیماری ریوی	82.7%	17.3%	100.0%
		% of Total	64.8%	13.5%	78.3%
Total		Count	237	44	281
		% within بیماری ریوی	84.3%	15.7%	100.0%
		% of Total	84.3%	15.7%	100.0%

با توجه به جدول فوق می توان گفت: در حالی که ۲۱/۷ درصد افراد مورد مطالعه از بیماری ریوی در رنج هستند، مع هذا تنها حدود ۱۰ درصد آن ها بر روی ماشین آلات جدید کار می کنند.

در پژوهش حاضر، شاخص های توصیفی عوامل مورد سنجش ارائه گردیده و با تنظیم جداول و نمایش های هیستوگرام، داده های مربوط به؛ نمره، فراوانی ساده، فراوانی درصدی، فراوانی درصدی با توجه به داده های از دست رفته (۱۳ نفر) و درصد فراوانی تراکمی، به دست آمده است.

### بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات :

هر چند در کشورهای بزرگ صنعتی کارگران همواره در مطالعات مربوط به فرسودگی شغلی، مورد توجه خاص بوده اند، امادر ایران مطالعات اندکی در این زمینه انجام گرفته است. در بین کارگران نیز، عموماً کارگران صنایع نساجی به دلیل مسایل متعدد، در معرض این پدیده قرار داشته اند. کارگران صنایع نساجی به دلایل گوناگون و در رابطه با شرایط کاری، گرفتار فرسودگی ذهنی، جسمی و هیجانی می شوند، از طرف دیگر، فرسودگی شغلی نیز همواره با عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) در رابطه بوده و در نهایت موجب کاهش بهره وری سازمان می گردد. عواملی چون میزان حقوق و دستمزد، تعداد فرزندان خانواده، سن و سابقه ی کار کارگران نیز ممکن است در تشدید میزان فرسودگی شغلی در آنان نقش داشته باشد. از این رو، در تحقیق حاضر، عوامل درون سازمانی و اثرات آن در فرسودگی شغلی کارگران صنایع نساجی تهران، مورد توجه قرار گرفت. در شرایطی که انتظارات کارگران از کار خود زیاد است؛ به کرات دچار دلسردی و ناکامی می شوند، بر اوضاع و احوال و موقعیت کار خود کنترلی نداشته و از ناهمخوانی درونی نیز رنج می برند. با توجه به آنچه که در فوق گفته شد، اهداف اصلی پژوهش حاضر را می توان در موارد زیر خلاصه نمود:

۱. کسب آگاهی و بینش نسبت به میزان شیوع عوامل فرسودگی شغلی در بین کارگران نساجی کارخانه مورد مطالعه.
۲. روشن ساختن نقش عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) بر میزان فرسودگی شغلی کارگران.
۳. غنی تر ساختن ادبیات پژوهش در زمینه ی فرسودگی شغلی، به ویژه در صنایع نساجی و روشن ساختن نقش عواملی چون ماشین آلات قدیمی و جدید، میزان حقوق و دستمزد کارگران و تعداد فرزندان و سن آنان بر فرسودگی شغلی.
۴. کمک به تئوری های مربوط به فرسودگی شغلی و عوامل درون سازمانی و شناخت سازه های تشکیل دهنده ی هر یک از آن ها.





## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

جامعه‌ی آماری پژوهش حاضر را تمام کارگران مرد کارخانه‌های صنایع نساجی شاغل در سال ۱۳۸۱ تشکیل داده است و به منظور به دست آوردن یک نمونه‌ی معرف از جامعه کارگران شاغل در کارخانه‌های نساجی، کارخانه‌ی ممتاز که یکی از بزرگ‌ترین کارخانه‌های نساجی کشور است و تعداد کارکنان آن در هنگام تحقیق ۹۵۰ نفر بوده است، انتخاب شد. در این کارخانه، تنوعی از دستگاه‌های قدیمی و جدید، در خط تولید وجود دارد. از جامعه‌ی کارگران کارخانه‌ی ممتاز، تعداد ۳۰۶ کارگر که ۳۲/۲ درصد کل گروه را تشکیل می‌دهد، به صورت تصادفی از بین چارچوب نمونه برداری (فهرست اسمی افراد یا عناصر) که در ساختمان اداری این کارخانه موجود است، انتخاب شد.

از آنجا که پرسشنامه‌ی سنجش فرسودگی شغلی که بر روی جامعه‌ی کارگران ایرانی هنجاریابی شده باشد، وجود نداشت و عوامل سنجش فرسودگی شغلی کماکان در مرحله‌ی نظریه پردازی قرار دارد، در پژوهش حاضر با الهام از؛ **پرسشنامه‌ی سنجش فرسودگی شغلی مزلیج** که ادعا می‌کند سه عامل **مسخ شخصیت، پیشرفت و ترقی شخصی و فرسودگی شغلی** را می‌سنجد؛ **مقیاس فشار روانی شغلی ساعتچی** (۱۳۸۰، ص ۲۲۰)، **مطالعه‌ی نورمحمدی** (۱۳۸۱) و **مطالعه‌ی کشور ژاپن که توسط هال (۲۰۰۰) ارائه شده است**، یک پرسشنامه‌ی ۶۸ سؤالی به منظور سنجش میزان فرسودگی شغلی کارگران نساجی تهیه شد.

برای سنجش عوامل درون سازمانی به کمک نظریه‌ی چند عاملی بهره‌وری و مدل مرتبط با آن، یعنی مَناباماس و با الهام از عوامل درون سازمانی اصلی و مکمل، پرسشنامه‌ی مرکب از ۳۰ سؤال تهیه شد. پس از انجام محاسبات مربوط به اعتبار یابی و حذف سؤال‌های ضعیف، نسبت به تحلیل عاملی آن اقدام شد. این پرسشنامه با ۲۳ سؤال ۴ عامل را می‌سنجد که مراتب اعتبار یابی و رواسازی آن نیز توسط پژوهشگر، انجام شده است.

در پاسخ به این پرسش که **"آیا پرسشنامه‌ی سنجش فرسودگی شغلی بر روی کارگران از اعتبار کافی برخوردار است؟"** مشخص شد که پرسشنامه مزبور با ۶۸ سؤال داری اعتبار یا هماهنگی درونی بالایی به میزان  $(\alpha = 0.9039)$  است که با حذف سؤال‌های ضعیف آن برای مجموعه‌ی ۳۴ سؤالی، این ضریب اعتبار به میزان  $(\alpha = 0.9233)$  به دست آمده است. در پاسخ به این پرسش که آیا سؤال‌های پرسشنامه‌ی سنجش عوامل درون سازمانی ۳۰ سؤالی از هماهنگی درونی کافی برخوردار است تا بتوان آن را به عنوان یک وسیله‌ی معتبر در نظر گرفت؟ نیز می‌توان گفت پاسخ مثبت است؛ زیرا مجموعه‌ی مزبور با ۳۰ سؤال، دارای ضریب تجانس مناسب  $\alpha = 0.889$  است.

در پاسخ به سؤال سوم پژوهش که می‌پرسد **"محتوای پرسشنامه‌ی سنجش فرسودگی شغلی از چه عواملی اشباع است؟"** یا در واقع این سؤال که آیا پرسشنامه‌ی سنجش فرسودگی شغلی دارای روایی سازه است؟، می‌توان گفت به نتایج حاصل از تحلیل عاملی (به روش تحلیل مؤلفه‌های اصل)، حاکی از آن است که پرسشنامه‌ی سنجش میزان فرسودگی شغلی کارگران با ۳۴ سؤال باقی مانده، بر ۶ عامل افسردگی، یعنی؛ بیماری‌های روان‌تنی، احساس خستگی و پوچی، احساس ناهمدلی، احساس گناه، وسواس و بی‌علاقگی به کار، استوار است.

بررسی عامل‌های استخراج شده نشان داد که یافته‌های پژوهش حاضر در راستای نظریه‌هایی از جمله **پاریک<sup>۳۰</sup>** است. وی عوامل فرسودگی شغلی را در سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد و جو یا اقلیم سازمانی، می‌بیند. هم‌چنین عوامل به دست آمده از نظریه‌ی پین (۱۹۸۲) را به خوبی تایید می‌کند. او نشانگان فشار روانی فرسودگی شغلی را در عواملی چون: (۱) کاهش نیروی ذخیره شده در بدن فرد، (۲) پایین آمدن سطح مقاومت فرد نسبت به بیماری، (۳) افزایش عدم رضایت و بدبینی و (۴) افزایش غیبت فرد از کار و کاهش کارایی او در محیط کار، می‌داند (ساعتچی، ۱۳۷۹، ص ۲۱۸). به عبارت دیگر، همانند نظریه‌ی کالیمو و همکارانش (۱۳۷۹، ص ۳۹) و مزلیج (۱۹۸۲)، بهتر است به پدیده فرسودگی شغلی به عنوان شاخصی واحد نگریسته نشود، بلکه آن را پدیده‌ای چند بعدی ببینیم.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

در پاسخ به سؤال چهارم پژوهش که می پرسد؛ "محتوای پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی، از چه عواملی اشباع است؟" یا این سؤال اصلی که؛ " آیا پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی دارای روایی سازه است؟"، نتایج حاصل از تجربه و تحلیل ( به کمک روش تحلیل مؤلفه های اصلی، با ۲۳ سؤال) نشان می دهد عواملی چون: (۱) بی توجهی نسبت به روابط بین فردی و بالندگی کارکنان، (۲) ناکارآمدی اثربخش در به کارگیری منابع انسانی، (۳) مشکلات ارتباطی و تعارض بین فردی، با تجربه عوارض فرسودگی شغلی همبستگی دارد. به طور کلی می توان گفت بین فرسودگی شغلی کارکنان و سطح پایین احساس امنیت شغلی و روانی در آنان، رابطه ی مستقیم وجود دارد. به طور کلی، می توان گفت پرسشنامه ی حاضر با نظریه ی چند عاملی بهره وری و مناباماس (ساعتچی، ۱۳۷۹)، همهانگ است. در نظریه ی چند عاملی بهره وری و مدل مرتبط با آن گفته می شود، شش عامل درون سازمانی اصلی، بر بهره وری تأثیر جدی دارند. این عوامل عبارتند از: (۱) هدایت و اثر گذاری، (۲) ارزیابی علمی عملکرد شغلی کارکنان، (۳) آموزش اثربخش کارکنان، (۴) انتخاب علمی کارکنان، (۵) تعیین مشوق های مالی و (۶) تجزیه و تحلیل شغل. هم چنین سؤال های پرسشنامه ی سنجش عوامل درون سازمانی با ۱۲ عامل از عوامل درون سازمانی مکمل و مؤثر در بهره وری نیز تا حدود زیادی همخوانی دارد. به طور کلی می توان نتایج پژوهش، را در موارد زیر، خلاصه کرد:

۱. بین عوامل چهارگانه ی درون سازمانی (بی توجهی نسبت به کارکنان، عدم مدیریت اثربخش، مشکلات بین فردی و عدم امنیت شغلی و روانی) و عوامل ششگانه فرسودگی شغلی (میزان افسردگی، عوارض روان تنی، احساس خستگی و پوچی، ناهمدلی، احساس گناه و وسواس و بی علاقگی نسبت به کار) رابطه وجود دارد.
۲. از بین همه ی عوامل، عامل عدم امنیت شغلی و روانی با میزان افسردگی کارگران، از همه بیشتر رابطه داشته است ( $r = -0.34$ ) و بعد از آن، مشکلات بین فردی است که با احساس گناه و وسواس کارکنان، رابطه ای در حد  $r = 0.3$  دارد.
۳. تمام عوامل درون سازمانی بیش از همه، با افسردگی رابطه دارند. این واقعیت در تأیید رویکرد روانشناختی - اجتماعی (مزلیج، ۱۹۸۲)، رویکرد تعاملی چرنیس ۱۹۸۰، مدل کاپنر و همکارانش ۱۹۹۳، (به نقل از پاک، ۱۳۸۰) و مدل درماندگی آموخته شده ی سلینگمن می باشد.
۴. در کارگران، بین سطح درآمد و میزان افسردگی آنان رابطه ی معکوس وجود دارد.
۵. در کارگران، بین سطح درآمد و میزان ناهمدلی در آنان رابطه ی معکوس وجود دارد.
۶. در کارگران، بین سطح درآمد آنان و میزان احساس گناه و وسواس، رابطه ی معکوس وجود دارد.
۷. با توجه به هنجار (نرم) هر مقیاس و نمره ی T بزرگ تر از ۶۰ و بزرگ تر از ۷۰ ( بزرگ تر از ۲ واحد استاندارد)، می توان گفت که در صد میزان شیوع عوامل مورد سنجش فرسودگی شغلی در کارگران مورد مطالعه، به شرح زیر است:

نوع اختلال	درصد شیوع بیش از متوسط	درصد شیوع در حد
افسردگی	۲۵	۲
اختلال های روان تنی	۱۳/۵	۱/۵
خستگی و احساس پوچی	۱	-
ناهمدلی	۱۵	۲
احساس گناه و وسواس	۱۳/۵	۱/۳
بی علاقگی به کار	۳	۱

نتایج کلی و حاصل از بررسی همه گیری شناسی اختلال فرسودگی شغلی در بین کارکنان شرکت ملی صنایع پتروشیمی ایران و تعیین عوامل درون سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مورد مطالعه که در سال ۱۳۸۳ و به وسیله ی همین محقق (در ۱۵ کارخانه ی وابسته به آن شرکت در ۱۵ استان کشور و با نمونه ی ۸۵۱ نفره از کارکنان شاغل) انجام گرفت نیز، در تأیید نتایج این تحقیق بوده است.



## دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

**پیشنهادات تحقیق:** در رابطه با پیشنهادات تحقیق باید گفت چنانچه خواهان افزایش سطح بهداشت روانی کارکنان در محیط کار هستیم، لازم است: (۱) با تأمین بودجه ی کافی موجباتی را فراهم آوریم که کارگران به طور دوره ای مورد معاینه جسمانی و روانشناختی قرار گیرند؛ (۲) برای مدیران کارخانه های نساجی و به ویژه برای سرپرستان، کارگاه های آموزشی در زمینه ی بهداشت روانی تشکیل شود؛ (۳) اقدامات مرتبط با کاهش آلودگی صوتی و محیطی در کارگاه ها به عمل آید؛ (۴) کارگاه های آموزشی اثربخش در زمینه ی اثرات متقابل عوامل درون سازمانی (اصلی و مکمل) و برون سازمانی بر فشار روانی کارگران و تجربه ی فرسودگی شغلی به وسیله ی آنان طراحی و به وسیله ی متخصصان روانشناسی کار، روانشناسی صنعتی سازمانی و روانشناسی بهره وری برای مدیران سطوح عالی، میانی و پایه (سرپرستان) کارخانجات نساجی کشور تشکیل گردد.

### منابع فارسی:

۱. پاک، فاطمه (۱۳۸۰)، **ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی سنجش و اندازه گیری دانشگاه علامه طباطبایی .
۲. پیامی بوساری، میترا، (۱۳۷۴)، **بررسی وضعیت حمایت های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت های ویژه**، کارشناسی ارشد آموزش پرستاری دانشگاه تربیت مدرس.
۳. پیرامون مقدم، علیرضا (۱۳۷۴)، **بررسی مقایسه ای میزان تنیدگی شغلی پرستاران بالینی و مربیان پرستاری شاغل در دانشگاه های علوم پزشکی**، کارشناسی ارشد پرستاری، دانشگاه علوم پزشکی تهران.
۴. ثرندایک، آر. ال. (۱۳۷۵)، **روانشنجی کاربردی**، ترجمه ی حیدرعلی هومن. تهران: انتشارات دانشگاه تهران، (تاریخ انتشار به زبان اصلی، ۱۹۸۲).
۵. جلد کار، معصومه (۱۳۷۹)، **مقایسه فرسودگی شغلی پرستاران بخش های روانپزشکی و غیر روانپزشکی مراکز پزشکی نور**، فارابی و توانبخشی مدرس، پایان نامه ی کارشناسی ارشد روانشناسی، دانشگاه آزاد خوراسگان.
۶. خلیفه سلطانی، افتخارالسادات (۱۳۷۷)، **بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزشی شهر اصفهان**، پایان نامه ی کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه اصفهان.
۷. دلاور، علی (۱۳۶۸)، **روش تحقیق در روانشناسی و علوم تربیتی (چاپ دوم)**، تهران، انتشارات دانا.
۸. ساعتچی، محمود (۱۳۸۰)، **روانشناسی بهره وری**، ویرایش دوم، تهران، نشر ویرایش.
۹. ممی زاده، جعفر (۱۳۷۳)، **مدیریت استرس در سازمان**، ماهنامه ی زمینه، شماره ی ۳۹ و ۴۰، صفحات ۱۲ - ۱۵.
۱۰. نورمحمدی نجف آبادی، نفیسه (۱۳۸۱)، **تدوین و بررسی عملی بودن، اعتبار، روایی و هنجاریابی مقیاس سنجش فرسودگی شغلی در نزد کارگران واحدهای تولید - صنعتی شهر تهران**. پایان نامه ی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی (منتشر نشده).
۱۱. هومن، حیدرعلی (۱۳۷۴)، **شناخت علوم رفتاری در علوم رفتاری**، تهران: انتشارات پارسا.
۱۲. هومن، حیدرعلی (۱۳۸۰)، **تحلیل داده های چند متغیری در علوم رفتاری**، تهران: انتشارات پارسا.

### منابع انگلیسی:

- Carlson, R.E.(1967). *Selection Interview Decisions: the effect of interviewer experience, relative quota situation, and applicant sample on interviewer decisions*. Personnel Psychology, 20, 259-280.
- Cherniss, carry . (1990). *long – term consequences of burnout : an exploratory study* . jop. rog . Beh, vol. 13.



دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران ۳ و ۴ اسفند ۸۹ دانشگاه آزاد اسلامی واحد اصفهان (خوراسگان)

- Farber, Barry .A. (1983). *Stress and burnout in the human service professions*. New York: pergaman press.
- Freudenberg, H.J. (1975). *The staff burnout syndrome in alternative institutions*, psychotherapy, theory , Research and practice , vol. 12, No 1 .
- Garden, A.M. ( 1987 ) *Depersonalization : a valid dimension of burnout* . Human Relation, vol. 40.
- Maddison,A .( 1982 ),*Phases of Capitalism Development*. Oxford, England : Oxford University Press.
- Maslach & Jackson, S. (1981). "*Maslach burnout inventory* " research edition , manual. Palo Alto, Calif. consulting psychologists press.
- Moss, L. (1981), *Management stress*. Reading. MA: Addison Wesley.
- Pain , W.S. (1982) , *Job stress and burnout : Research , theory and intervention* . London : Sage Publications.
- Pines, A.M., Aronson, E. & Karuf, D. (1981), *Burnout: From tedium to personal growth*. New York: W. H. Freeman.
- Potter, D. A. & parry, Anny, (1987 ) " *Basic Nursing: theory and practice*". The mosby company st. lovis.
- Russel & Altmaier & Velzen . (1987). "*job – related stress .... Burnout* " , j . App. Psch, Vol, 17, no 2.
- Seligman, M. E. P. (1975), *helplessness: on depression , development and death*. New York: Freeman.
- Selye, H. ( 1982 ) , *History and present status of the stress concept*. In L. Goldberger & C.V.

Website: [www.profsaatchi.ir](http://www.profsaatchi.ir)

E-mail: [mahmoodsaatchi@yahoo.cim](mailto:mahmoodsaatchi@yahoo.cim)

This document was created with Win2PDF available at <http://www.daneprairie.com>.  
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.