



فرسودگی

شغلی

امام علی (ع):

اسباب ریاست تحمل است و بلند نظری

تهیه و تنظیم:

مجتبی سلطانی

دکتری مشاوره شغلی

مقدمه

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام بر سلامتی بشر تاثیر گذار است، یکی از این عوامل محل کار است چرا که زندگی روزانه هر فرد تا حدود بسیار صرف اشتغال به کار می شود. بخش عمده مردمان هر جامعه را جمعیت شاغل تشکیل می دهند. این افراد که در سازمان های مختلف اشتغال دارند، با توجه به جو سازمان، نوع شغل و وظایف شان با مسایلی روبه رو هستند.

کار ضرورت توسعه است و توسعه تامین کننده منافع ملت و آحاد افراد جامعه است. عموم مردم بیشتر وقت خود را در محیط کار می گذرانند و نیروی شاغل بخش مولد جامعه را تشکیل می دهد. به همین دلیل شرایط، محیط و توجه به بهداشت روانی در محیط کار اهمیت زیادی دارد. زیرا توسعه اقتصادی بر پایه سلامت نیروی کار استوار بوده و شناخت و پیشگیری از مشکلات و آسیب های شغلی باعث حفظ و سلامت روانی نه تنها در کارمندان بلکه در محیط کار می گردد.

در سالهای اخیر گرایش کارمندان برای حل مشکلات و سازگاری مناسب با زندگی شغلی و خانوادگی و پاسخگویی خلاق و انعطاف پذیر به نیازها و استفاده از امکانات در کنار آمدن با مشکلات به سمت کمک های تخصصی بیشتر شده است.

واقعیت این است که کیفیت کار هر فرد با روحیات او رابطه دارد. گاهی وقتها فشار های روانی در محل کار آنقدر زیاد است که از تحمل فرد خارج است به طوری که احساس می شود فرد بدرد آن کار نمی خورد. در این حالت فرد نگرش منفی نسبت به خود و شغل خود پیدا میکند و سلامت عمومی اش به خطر می افتد.

نظر سنجی ها مشخص کرده است که بیش از ۵۰ درصد کارکنان سازمان ها نمی دانند ماموریت سازمانی که در آن کار می کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنان این گونه تصور می کنند که آگاهی از ماموریت سازمانی تاثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان ها هیچگونه همدلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران رده های بالاتر سازمانی که در آن کار می کنند، نمی بینند. بررسی دیگری در همین زمینه نشان می دهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی اثرات متقابل و تشدید کننده ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی

دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد.

یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزا است و سندرمی مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره‌ی منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود. در صورتی که فرد دچار این حالت شود، تغییرات منفی در نگرش‌ها، روحیه و رفتار او ایجاد می‌شود، از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می‌کند. فرسودگی شغلی نوعاً یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان توسعه یافته و ممکن است واقعا به یک ناتوانی روانی تبدیل شود. به طوری که برخی از صاحب‌نظران فرسودگی شغلی را در راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی در رده اختلالات انطباقی طبقه‌بندی می‌کنند. در این حالت کار اهمیت و معنای خود را از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شغلی شده، احساس تحلیل

رفتگی و خستگی مزمن می کند، خلق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده و در روابط بین فردی تا اندازه ای بدگمان و بدبین می شود. در انگلستان برآورد شده که ۴۰ میلیون روز کاری هر ساله به دلیل اختلالاتی که در اثر فرسودگی شغلی ایجاد می شود از بین می رود. آژانس امنیت و سلامت کار اروپا، ۲۰ میلیون یورو در سال ۲۰۰۲ در اروپا و در ایالات متحده ۵۰ تا ۷۵ میلیون دلار در سال هزینه فرسودگی شغلی را تخمین زده اند. در ایران پژوهش اکبری بر روی پرسنل مراکز درمانی نشان داد که اکثریت کارمندان دچار فرسودگی شغلی کم در بعد احساس خستگی عاطفی، فرسودگی شغلی متوسط در بعد مسخ شخصیت و فرسودگی شغلی شدید در بعد عدم موفقیت فردی در حد شدید بودند.

عوم توازن بین خواسته ها و مهارت های شغلی، عدم کنترل شغلی، عدم توازن رابطه تلاش و پاداش و فشارهای شغلی عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی می باشند. تعدادی از پیامدهای آن نیز غیبت شغلی، ترک شغل و بیماری ها می باشند. همچنین غیبت کارمندان از محل کار، کاهش کیفیت مراقبت از بیماران، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی روان تنی، عدم تمایل برای مراقبت از بیمار، تغییر شغل و ترک خدمت، از پیامدهای ناشی از فرسودگی شغلی در بیمارستان ها می باشد. در سال های اخیر، اصطلاح

فرسودگی شغلی در نوشته های مختلف با استرس حرفه ای ارتباط داده شده است و از سال ۱۹۷۴ از زمانی که اصطلاح فرسودگی شغلی توسط فرویدنبرگر (۱۹۷۴) مطرح شد. به عنوان موضوع بسیاری از تحقیقات مطرح شده است. از دیدگاه لوید و لسلی (۲۰۰۸) فرسودگی شغلی زمانی رخ می دهد که کار انجام شده پس از مدت کوتاهی برای فرد نامفهوم جلوه کند. همچنین می تواند نتیجه اضطراب، یا گوناگونی در کارهای مربوط به فرد و یا نتیجه عوامل فردی باشد.

فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، روانی و هیجانی است که از فشار هیجانی شدید، ثابت و مکرر ناشی از درگیری دراز مدت با انسانها ایجاد می شود. فرسودگی شغلی شکل خاصی از فشار روانی است که بویژه توسط مدد کاران و کادر طبی تجربه می شود. فرسودگی منجر به خستگی هیجانی و احساس بی عاطفه نسبت به مراجعین می گردد. افراد در این شرایط ممکن است از تماس با مراجعین کناره گیری کنند و از همکاران، حمایت اجتماعی بیشتری را طلب کنند. در این حرفه ها نرخ بالایی از خود کشی و الکلیسم گزارش شده است.

نشانه‌گان فرسودگی عبارتند از روحیه پایین، نگرش منفی نسبت به بیماران، مراجعان و افرادی نظیر آنها در محیط کار، نگرش تمسخر آمیز نسبت به پیشرفتهای شغلی، نمایش

اطمینان اغراق آمیز در رفتارهای آشکار، غیبت از کار، تغییر شغل مجدد و سایر رفتارهای گریز از واقعیت مانند مصرف مواد مخدر.

مسلش (۲۰۰۱)، شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی مؤثر می داند که عبارتند از:

حجم کار زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض در محیط کار و تضاد ارزشهای فرد و ارزشهای محیط کار.

فاربروهیفتز (۱۹۸۲)، با ۶۰ درمانگر و مشاور در مورد تجربه فشار وابسته به شغل مصاحبه کردند، اولین منبع فشاری که این افراد گزارش کرده بودند، فقدان موفقیت درمانی است. دیگر منابع فرسودگی، کار زیاد و کار با مراجعان خاص و جدایی از دوستان و دیگران بود.

جاب و شل (۱۹۹۱)، تجربه فشار ۷۳ مشاور کالج در استرالیا را بررسی کردند و دریافتند مشاورانی که تجربه بیشتری دارند، علائم فرسودگی بیشتری نشان می دهند. سیمر (۱۹۹۶) ویژگیهای زیر را بعنوان ویژگیهای و صفات زمینه ساز فرسودگی شغل می داند: سرسختی پائین، عزت نفس کم، منبع کنترل بیرونی و سبک مقابله ای اجتنابی.

به زعم مسلش (۲۰۰۱) در بین خصوصیات جمعیت شناختی، سن با ثبات ترین رابطه را با فرسودگی شغلی دارد. یعنی افراد جوان تر فرسودگی بیشتری دارند. در عین حال افراد متأهل و زنان نیز نسبت به مجردها و مردها، فرسودگی بیشتری را گزارش می کنند.

با توجه به تفاوت‌هایی که بین افسردگی با فشار شغلی و فرسودگی با افسردگی وجود دارد. در ادامه مبحث به بررسی این تفاوتها پرداخته می شود:

مطالعات این مسئله را تایید کرده است که جنبه‌هایی از کار با فرسودگی همبستگی دارد که احساس معنا داری را در کارمندان ایجاد می کند. به عنوان مثال فرسودگی ۱۰۰ نفر از پرستاران بیمارستان با تعداد ساعات کاری آنها همبستگی معنا داری داشت اما با احساس پیشرفت آنها همبستگی نداشت (پینز، ۲۰۰۰).

نتایج مطالعات بر روی ۶۶ مدیر نشان داد که احساس فشار زیاد با فرسودگی همبستگی نداشت. اما فرسودگی به طور معنا داری با احساس تسلط داشتن همبستگی نشان داد (کافری و پینز، ۱۹۸۰؛ نقل از پینز و کینان، ۲۰۰۵).

نتایج تحقیقات پینز و کینان (۲۰۰۵) نشان می دهد متغیرهایی مثل عدم رضایت حرفه ای، میل به ترک شغل و نشانه های فیزیکی و هیجانی به سطح عملکرد ادراک شده، با فرسودگی همبستگی بیشتری دارد تا با احساس فشار.

اگر چه فرسودگی ممکن است با ادراک از سیاستهای سازمان در ارتباط باشد. سیاستها را می توان به عنوان فشارهای مربوط به کار در نظر گرفت. کروپانزانو و همکارانش این مسئله را مسلم می دانند که حداقل یک جزء از فرسودگی، یعنی خستگی هیجانی با سیاستهای سازمانی همبستگی دارد. (هنگ، چونگ ولین، ۲۰۰۳).

تحقیقات بر روی ۳۰۷ در مانگر نشان داد بین درمانگران میزان بیشتری از فرسودگی نسبت به دیگر سرویسهای خدماتی مشاهده شد و نمرات آنها بیانگر میزان بالایی از خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و میزان کمی از عملکرد شخصی است (بالوگان، تیتلوئی، اویمی و کاتر، ۲۰۰۲)

نتایج تحقیق بر روی نمونه ای از دانشجویان نشان داد شخصیت، بویژه خلق و خوی منفی ممکن است زمینه را برای فرسودگی دانشجویان فراهم کند. در حالیکه حمایت اجتماعی بویژه حمایت دوستان مهمترین سپر در برابر فرسودگی است. فعالیتهای فوق برنامه نیز در ایجاد احساس پیشرفت دانشجویان دارای اهمیت است، بنا براین با فرسودگی در تقابل است (جاکوبس و دود، ۲۰۰۳)

همچنین احساس ذهنی از زیاد بودن حجم کاری پیش بینی کننده خستگی هیجانی و

مسخ شخصیت است. سنجش عینی حجم کاری (شامل سنجش میزان حجم

تحصیلی، اینکه آیا دانشجویان کارمند نیز هستند یا نه و میزان ساعات کاری آنها) با

فرسودگی ارتباط ندارد (جاکوبس و دود، ۲۰۰۳)

در مطالعات کلارک و واتسون (۱۹۹۰؛ نقل از جاکوبس و دود) ویژگی‌های شخصیتی قوی‌ترین پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شناخته شدند.

خلق و خوی منفی (به طور کلی روان رنجوری) با هر سه جزء فرسودگی همبستگی نشان داد (جاکوبس و دود، ۲۰۰۳) در تحقیق زمینه‌یابی در دانشگاه داک، پولیت و پیو دریافتند ۴۰٪ روحانیون و کشیش‌های مسیحی احساس فرسودگی و افسردگی می‌کردند و مطالعه‌ی ای روی کشیش‌های اداری آمریکایی وابسته به کلیسای لوتران در سال ۲۰۰۲ نشان داد، درصد مرگ و میر در بین روحانیون مسیحی اندک‌اما بیماری‌های قلبی مزمن، طلاق، افسردگی در آنها بالا است به طوری که ۱۶ درصد از مردان و ۲۴ درصد از کل این روحانیون مسیحی افسرده‌اند و نیز اقلیت مهمی از روحانیون مسیحی از شرایط شغلی خود ناامید و مایوسند (پکتور، ۲۰۰۵).

مطالعات معمولاً ارتباطی منفی بین فرسودگی و رضایت شغلی را گزارش می‌دهد و هر دوی

این مسایل به شدت تحت تاثیر ساختار و فرایند سازمان است (بوریس، ۲۰۰۲). کالیت

موریس، ۲۰۰۲. استکمیلر و یاراندی، ۱۹۹۳. تامسن و دیگران، ۱۹۹۹؛ نقل از پیکو، ۱۹۹۹).

یافته‌ها نشان می‌دهد شکایات روانی تنی با استرس‌های مرتبط با شغل در ارتباط است و

شکایات روانی تنی مهمترین پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی محسوب می‌

شوند (پیکو، ۱۹۹۹. والتر و ادلین، ۱۹۹۴). مطالعات آنونی میوس (۲۰۰۵) بر روی معلمان تربیت

بدنی نشان داد فرسودگی زمانیکه تقاضاهای شغلی بالا و منابع شغلی اندک باشد افزایش می یابد. این تحقیق نشان دهنده:

الف. تأثیر ابهام نقش، گرانباری نقش و تعارض نقش بر خستگی هیجانی ب. تأثیر خستگی هیجانی بر مسخ شخصیت

ج. تأثیر حمایت همکاران و مسخ شخصیت بر عملکرد شخصی

د. تأثیر عملکرد شخصی بر تعهد حرفه ای

ه. تأثیر عملکرد شخصی بر رضایت شغلی.

همچنین نتایج این تحقیقات برخلاف انتظار محققین نشان داد ابهام، گرانباری و تعارض نقش حتی در صورت وجود حمایت اجتماعی و کنترل شغلی بالا با بعد خستگی هیجانی همبستگی مثبت دارند. تحقیق زمینه یابی در مورد سطوح فشارهای حرفه ای و آمادگی برای فرسودگی شغلی نشان داد که آسیب شناسان زبان و گفتار در بین گروههای شغلی وابسته به بهداشت

بیشترین میزان فشار را متحمل می شوند (فلتون، ۱۹۹۸، فیلیان، لیبرمن

فستناو، ۱۹۹۱، اسویندلر و راس، ۱۹۹۳، نقل از بینگ و همکاران، ۲۰۰۲) برای سنجش فرسودگی

، مسلس و جکسون پرسشنامه فرسودگی را فراهم کردند (MBI) که کاربردی ترین

ابزار در سنجش فرسودگی شغلی است این ابزار در ابتدا مخصوص کارمندان اجتماعی (مددکاران)، پرستاران و معلمان در نظر گرفته شد و برای گروه‌های شغلی خارج از حیطه خدمات انسانی قابل استفاده نبود. برای برطرف کردن نیاز به سنجش و ارزیابی فرسودگی در مشاغل غیر از خدمات انسانی پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش زمینه یابی کلی (MBI-GS) ایجاد شد که شامل سه بخش خستگی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد حرفه ای است و با فرم اصلی آن هم‌تا است (هنگ، چونگ و لین، ۲۰۰۳). شواهد تجربی در خصوص ارتباط بین فرسودگی و قصد ترک شغل فراوان دیده می شود. کارمندان گزارش دادند که بالا بودن فرسودگی احتمال ترک شغل را بالا می برد و فرسودگی اصولاً به عنوان واکنشی به فشارهای گوناگون مورد مطالعه قرار می گیرد (هنگ، چونگ و لین، ۲۰۰۳) تحقیقات نشان می دهد فرسودگی به شدت در حرفه های خدمات انسانی مثل پرستاری، آموزش، مراقبت‌های روانی که مستلزم تعاملات هیجانی شدید با افرادی است که نگرانیهای گوناگون دارند دیده می شود. از طرفی یافته ها تصویر پیچیده ای از مشاوران مدرسه نشان می دهد و با وجود بودن برخی از نشانه های فرسودگی مشاوران احساس مثبت و غرور آمیزی در حیطه کاری خود دارند (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱؛ نقل از بولتروکنستانتین، ۲۰۰۵).

امروزه مشاوران مدرسه در شرایطی استخدام می شوند که مستلزم کار در نقشهای مختلف و با دانش آموزشی هستند که در سیستم مدرسه حضور دارند. همچنین داشتن مسئولیتهای وسیعی چون فراهم کردن امکان مشاوره فردی و گروهی به دلیل ایفای نقشهای حرفه ای متعدد و انجام کار با حجم بالا و نقشهای مبهم مشاوران مدرسه را مستعد تجربه فرسودگی می کند (هداد، ۱۹۹۸؛ نقل از بولتر و کانسنتین، ۲۰۰۵)

در مطالعه بولتر و کانسنتین (۲۰۰۵) ارتباط بین عزت نفس گروهی (تمایل به بودن در جمع) و سه بعد فرسودگی در نمونه بزرگی از مشاوران مدرسه مورد بررسی قرار گرفت. در این تحقیق عزت نفس گروهی به ادراک فرد از خود به عنوان عضوی از گروههای اجتماع اشاره می کند که عضویت در این گروهها از نظر اهمیت هیجانی، مهم و با ارزش تلقی می شود برعکس هویت شخصی که ویژگیهای فردی مشخص است. چهار جزء برای هویت گروهی در ادبیات پژوهشی آمده است:

۱. عزت نفس گروهی خصوصی، که به میزان احساس مثبت فرد در مورد گروه اجتماعیش گفته می شود (ارزشهای درونی که فرد از گروهش گرفته).

۲. عزت نفس گروهی عمومی، که به درجه اعتقاد افراد به مثبت ارزیابی شدن گروه توسط دیگر افراد گفته می شود.

۳. عضویت عزت نفس گروهی، که به میزان اعتقاد افراد به اینکه عضوی خوب برای گروه اجتماعی خود هستند.

۴. عضویت عزت نفس خصوصی، به عضویت در گروه به عنوان قسمت مهمی از اعتقاداتشان در مورد خودشان گفته می شود. لازم به توضیح است افرادی که اغلب ارزشهایشان با دیگران مرتبط است و افرادی که شناختی قوی از گروه اجتماعیشان دارند نگرش به هم پیوسته بیشتری را در ارتباط با گروه خود به نمایش می گذارند که برایشان نتایج سودمندی در موقعیت های سخت به همراه دارد. به عنوان مثال، سیاهپوستان در آمریکا احساس خوبی در مورد افراد گروه خودشان دارند (دارای عزت نفس گروهی خصوصی بالا) هستند اما ادراک بیرونی آنها در مورد گروه نژادیشان ممکن است منفی و خفت بار باشد که نتیجه آن عزت نفس گروهی عمومی پائین است. برای برخی از گروههای اجتماعی عزت نفس گروهی خصوصی و عزت نفس گروهی عمومی ممکن است واقعا ناهمبسته باشد (کرو و همکاران، ۱۹۹۴؛ نقل از بولتر و کنستانتین، ۲۰۰۵)

تفاوت فرسودگی با استرس

فرسودگی اغلب در چهارچوب پژوهشهای مربوط به استرس در نظر گرفته می شود. فرسودگی و احساس فشار واکنش های متفاوتی هستند که به استرس زاهای حرفه ای داده می شود و به نظر می رسد که دارای پیامدها، همبستگی های متفاوتی باشند.

استرس زاهای شغلی بیشتر با احساس فشار همبستگی دارند تا با فرسودگی، در حالیکه اهمیت و ارزش شغلی بیشتر با فرسودگی همبستگی دارد تا با احساس فشارهای شغلی. فرسودگی بیشتر با نتایج و پیامدهایی مثل ناخشنودی حرفه ای، میل به ترک شغل، نشانه های جسمانی و سطح عملکرد ادراک شده مرتبط است.

مسلش و دیگران (۲۰۰۱) به عنوان مثال « فرسودگی شغلی را به عنوان یک واکنش طولانی مدت به استرس زاهای بین فردی و هیجانات شدید در محیط کاری » می دانند.

هنفول و شیروم (۲۰۰۰) معتقدند فرسودگی در نتیجه استرسهای مزمن محیط شغلی آشکار می شود.

کوپر و دیگران فرسودگی را نتیجه استرسهای شغلی مزمن می دانند. شواهد زیادی وجود دارد که حکایت از این مساله دارد که فرسودگی حرفه ای همیشه نتیجه استرس بالا نیست همچنین کار با اهمیت تر با فرسودگی کمتر همبستگی دارد. یک مثال خوب در این زمینه پرستاران بیمارستانند که گفتگوی فردی از میان آنها با این عبارات آمده است « من از روزی لذت می برم که کارم سنگین باشد و زمانی فرسودگیم بیشتر می شود که برای کمک به بیمار قادر به انجام هیچ کاری نباشم. اساس کاربرد این مطلب نظریه وجودگرایی است و تا زمانی که فرسودگی یکی از زیر مجموعه های استرس در نظر گرفته شود تفاوت های مختصری در مورد پیش آیندها، همبستگی ها و پیامدهای آن وجود دارد. اما طبق نظریه وجودگرایی دلیل احساس فرسودگی نیاز مبرم مردم به داشتن یک زندگی با معنا و اعتقاد داشتن به این مساله که کارهایی که انجام می دهند مفید و مهم است.

فرانکل در نوشته های خود بیان می کند « اولین نیروی انگیزشی انسان تلاش برای یافتن معنای زندگی است ». نیز انسان به داشتن این اعتقاد که کارهایی که انجام می دهد معنادار است راهی است برای مقابله با وحشتی که از مواجهه با مرگ برای او به وجود می آید.

افرادی که از شغلشان انتظار به دست آوردن معنای وجودی دارند در انتخاب خود اهداف بلند و آرمان گرایانه را وارد می کنند و زمانی احساس شکست، ناامیدی، درماندگی و سرانجام فرسودگی می کنند که شغلشان بی اهمیت و بی معنا باشد.

زمانی که کارکنان با یکسری اهداف و انتظارات از شغل وارد کار می شوند نرسیدن به این اهداف استرس زاهایی است که سرانجام باعث فرسودگیشان می شود. به عنوان مثال برای پرستاران هدف اصلی کمک به افراد دردمند است در نتیجه بزرگترین علت فرسودگی آنها مشاهده انسان های دردمندی است که قادر نیستند آنها را یاری رسانند یا برای معلمان با اهمیت ترین هدف تعلیم و تربیت دانش آموزان، القا کردن مطالب و ترغیب کردن آنان است در نتیجه اصلی ترین علت فرسودگی معلمان مشکلات انضباطی و دانش آموزان گستاخ است یا برای مدیران با اهمیت ترین هدف، نفوذ بسیار زیاد بر سازمان است در نتیجه قدرتمندترین علت فرسودگی نداشتن قدرت و منابع جهت تاثیر واقعی بر سازمان است.

تفاوت بین فرسودگی و افسردگی

امروزه فرسودگی و افسردگی مشکلات رایج در بین کارمندان است. افسردگی و فرسودگی به هم وابسته اند و تشخیص تفاوت های بین آنها مستلزم توجه به یکسری نکات اساسی است.

فرسودگی به عنوان یک حالت ذهنی پایدار مرتبط با شغل تعریف می شود پژوهشهای قبلی نشان داده فرسودگی نتیجه فشارهای مزمن زندگی شغلی است فشارهایی مثل سنگینی و حجم کار، تعارض نقش، ابهام نقش، نبود مشارکت اجتماعی.

اختلال افسردگی شامل افسردگی عمیق و افسرده خوئی است (انجمن روانشناسی امریکا). که هر کدام از نظر مدت و تعداد نشانه هایشان با هم متفاوتند. یکی از عوامل استرس که می تواند باعث فعال شدن افسردگی گردد استرسهای محیط کار است.

برطبق ۱۲ مطالعه در زمینه فرسودگی و افسردگی نشان داده شد بین نشانگان افسردگی و ابعاد مجزای فرسودگی رابطه وجود دارد اما در عین حال فرسودگی به صورت آماری با نشانگان افسردگی متفاوت است. مطالعات نشان می دهند فرایند فرسودگی با فرایند افسردگی مشابه است اما این دو در زمینه ها و بافتهای متفاوتی اتفاق می افتد و فرسودگی می تواند مرحلهای در ایجاد و توسعه افسردگی تلقی گردد.

تقریباً نیمی از افرادی که فرسودگی شدید دارند دچار اختلال افسردگی هستند و چنانچه فرد دچار فرسودگی مزمن گردد ریسک داشتن افسردگی بالاتر می رود در انتها فرسودگی مرتبط با شغل و اختلال افسردگی با هم آمیخته است. اما این مساله به این معنی نیست که تمام کسانی

که فرسودگی شدید دارند دچار اختلال افسردگی هستند بلکه این مساله نشان دهنده ارتباط بین فرسودگی و افسردگی است. در حالیکه این دو مفهوم همانند نیستند. تغییر در محیط کاری فرد فرسوده برای بهبود طولانی مدت کافی است در حالیکه بیماران افسرده علاوه بر این، نیازمند دارودرمانی و رواندرمانی هستند

ماسلاچ و همکارانش (۲۰۰۱) فرسودگی را دارای سه مولفه اصلی و یک مولفه فرعی می دانند:

- **خستگی عاطفی:** عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه های فرسودگی است. این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر استرس است. در حقیقت خستگی عاطفی یک بعد مورد نیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران است.

- **مسخ شخصیت:** مارو در بازنگری تعدادی از مطالعات مربوط به فرسودگی معتقد است که مسخ شخصیت معمولاً بعد از خستگی عاطفی روی می دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت به پاسخهای غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین و همکاران و... با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می شود.

- **عدم کارایی فردی (عدم موفقیت فردی):** رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده تر است. در بعضی از تحقیقات، به نظر می رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می کند که این مولفه ها به جای اینکه به صورت زنجیروار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه یکدیگر رشد می کنند. به عبارت دیگر، موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شوند از تلاشهای حرفه ای خود برداشت های منفی دارند و احساس می کنند که در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند.

طبقه بندی عوامل فرسودگی شغلی

عوامل سازمانی مرتبط با فرسودگی:

تعارض نقش

عاملی که به استرس ناشی از کار منجر می شود ناسازگاری نقش یا تعارض می باشد و زمانی رخ می دهد که تن دادن به مجموعه ای از الزامات شغلی با پذیرش مجموعه ای دیگر از الزامات شغلی مغایر، یا به کل ناممکن است. شخصی که مسوولیت های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام تعارض برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد.

در بررسی هایی که تاکنون انجام شده چهارگونه تعارض نقش شناخته شده است که عبارتند از:

۱- ناسازگاری نقش میان- فرست، که در این نوع ناسازگاری شخص در معرض انتظارات، خواستها و فشارهای متضاد قرار می گیرد.

۲- ناسازگاری ، زمانی پیش می آید که از فرد شاغل خواسته می شود که فعالیتهای

گوناگون را انجام دهد که با یکدیگر جر در نمی آید و یا با هم ناسازگارند

۳- ناسازگاری ، این ناسازگاری نتیجه آن است که نقشهایی که در کار به فرد محول

می شود با باورها و ارزشهای شخصی او تضاد دارد.

۴- ناسازگاری ف در این ناسازگاری فرد شاغل با دو دسته انتظارات و خواستها روبرو

است. یک دسته انتظارات و خواستهای افرادی که در محیط کار هستند، و در طرف دیگر،

انتظارات و خواستهای افرادی که خارج از محیط کار قرار دارند.

تعارض نقش در سازمان حالتی است که در آن اعضا سازمان در وضعیتی قرار می گیرند

که باید چند وظیفه متضاد و متعارض را انجام داده یا اینکه از آنها خواسته می شود که دو

یا چند هدف متعارض را دنبال کنند.

تعارض نقش انواع مختلفی دارد، گاهی تعارض نقش هنگامی پیش می آید که فرد، از

ایفاکننده یک نقش انتظارات متعارضی داشته باشد. مثلا مدیر از کارمند هم درخواست

کار با سرعت و هم با دقت، کیفیت و درعین حال سخت را داشته باشد و همچنین زمانی

پیش می آید که افرادی که ایفا کننده نقش با آنها سر و کار دارد از او انتظاران متفاوت و

متعارضی داشته باشند. مثلا انتظارات روسا از فرد با انتظارات مشتریان متفاوت است. تعارض نقش منبع اضطراب، افسردگی و کاهش رضایت شغلی است.

ابهام نقش

یکی از عوامل محیط کار که منجر به استرس می شود ابهام نقش می باشد. ابهام نقش را به عنوان یکی از ویژگی های نقش چنین تعریف کرده اند: وضعیت شغلی معینی که در آن پاره ای اطلاعات لازم برای انجام شغل به طور مطلوب نارسا یا گمراه کننده اند در نتیجه فرد نمی داند که چه انتظاری از وی برای انجام شغلش دارند. از طرفی ابهام نقش زمانی پدید می آید که روشن نباشد نقش فرد چیست و یا هنگامی که به روشنی معلوم نباشد هدف از شغل معینی چیست یا حدود مسئولیتهای فرد کدام است. ابهام نقش زمانی به فرسودگی منجر می شود که فرد را از بهره وری و پیشرفت باز دارد.

بعضی از افراد، از انتظاری که از آنها می رود آگاه نیستند. چنین افرادی، تنها می دانند که از آنها انتظار می رود شخص کارآمدی در حرفه خود باشند اما مطمئن نیستند که چگونه می توانند این انتظار را برآورده سازند و این عدم اطمینان، بدین دلیل است که برای ایفای

نقش خود، الگو یا راهنمایی ندارند که از او پیروی کنند یا الگوبرداری نمایند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می‌تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد.

از دیگر استرس‌های شغلی که نقشی آسیب‌زا دارد نقش شغلی تعارض انگیز یا مبهم فقدان فرصتهایی برای اعمال کنترل بر وضعیت خود در سرکار یا موقعیت‌های دیگر، فقدان آزادی برای تصمیم‌گیری، برخوردار نبودن از حمایت همکاران، رییس، دوستان و اعضای خانواده. چنین شرایطی نه تنها با یکدیگر بلکه با خصوصیات فردی کارگر نیز تعامل داند که از آن جمله است:

- میزان آسیب‌پذیری ژنتیک

- گرایش به پرخاشگری

- تمرکز بیش از حد بر فعالیت شلی

- احساس دائمی اضطراب و فوریت

- گرایش به اهداف غیر واقع بینانه

- پایین بودن عزت نفس

- ناتوانی در بازگشت به آرامش
- ناتوانی بر پذیرش و قبول بی چون و چرای امور تغییر ناپذیر
- داشتن سبک زندگی آسیب زا (در ارتباط با دخانیات، الکل، غذا، ورزش و مراقبت از سلامت خود)
- تمایل به واکنش های تسلیم گرایانه.

تفریط نقش

یکی دیگر از عوامل مرتبط تفریط نقش می باشد. یعنی وضعیتی که در آن مهارتهای شخص به طور تمام و کامل استفاده نمی شود.

تفریط نقش می تواند کمی یا کیفی باشد یعنی هنگامی که افراد مدت زمان زیادی در اختیار دارند و کار اندکی دارند تفریط نقش کمی پیش می آید و هنگامی که افراد انگیزه فکری برای انجام کارهای تکراری نداشته باشند و توانایی آنها بیش از کارهای تکراری و یکنواختی باشد که انجام می دهند در این حالت تفریط نقش کیفی پیش می آید.

گاهی اوقات کمی کارها و کاهش نقشی که فرد باید انجام دهد یا یکنواختی و تکراری بودن نقش افراد ممکن است برای آنها فشار روانی ایجاد کند. از عوارض تفریط نقش پایین آمدن اعتماد به نفس، عصبانیت، شکایت های جسمی و روانی را می توان نام برد. همچنین بی ارادگی از عوارض دیگری است که موجب افسردگی می شود.

ازدیاد نقش

بعض افراد نمی توانند به پیشنهاد کاری و مسوولیت های فراوان و بیش از حدی که به آنها می شود نه بگویند و در نتیجه، مسوولیت ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

عوامل بین فردی

تحقیقات مختلفی که بر روی نقش حمایت در فشار روانی و فرسودگی شغلی صورت گرفته است

حمایت اجتماعی را به عنوان یک منبع کمک به افراد برای مقابله با فشار روانی و فرسودگی شغلی مشخص کرده است، حمایت اجتماعی موجب تسهیل رفتارهای انطباقی

فرد می شود که البته به ماهیت اجتماعی فرد باز می گردد . به عبارت دیگر زمانی شکل می گیرد که روابط عمیقی حاکی از علاقه و نگرانی نسبت به هم ، بین افراد به وجود آید .

عوامل دورن فردی :

عدم آمادگی برای احراز شغل: نقش تعیین کننده ای در فرآیند فرسودگی شغلی

دارد . افرادی که آموزش های لازم برای احراز شغل را کسب نکرده اند آمادگی

بیشتری برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی را دارند

متغیرهای جمعیت شناختی: (جنس ، سن ، میزان تحصیلات ، وضعیت تأهل و سابقه

کار) نقش مؤثری در فرسودگی شغلی دارند

ویژگی های شخصیتی: افراد می تواند به عنوان زمینه ساز فرسودگی شغلی عمل

نماید به عنوان مثال افرادی که دارای عزت نفس بالایی هستند در مواجهه با

مشکلات و موقعیت های خطرناک مقاوم و فعال هستند در حالیکه افراد با عزت

نفس پایین سعی می کنند از موقعیت هایی به این شکل اجتناب کنند.

روند برخورد و اقدام در برابر فرسودگی شغلی

وقتی با روند فرسودگی در خودمان آشنا می شویم و آن را می شناسیم

معمولاً سه اقدام انجام می دهیم:

با آن زندگی می کنیم، یعنی با آن سازش یا به عبارتی از ماجرا فرار می کنیم
برای رفع آن کاری می از کنار آن می گذریم، یعنی آن را فراموش می کنیم
کنیم که این راه حل در اصل و ذات انسانیت نهفته است.

به هر جهت فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمانها و کارکنان تحمیل
می کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و
مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، تحت تاثیر قرار گرفتن سلامت روانی
فرد، کاهش کیفیت خدمت ارائه شده به ارباب رجوع، رکورد و تاخیر در سلسله کارهای
تخصصی و اداری و ...

براساس تحقیقات صاحب‌نظران علوم رفتاری، یکی از مهمترین عوامل بروز فرسودگی
شغلی در سازمان، سبک مدیریت خاصی است که سرپرستان سازمان اتخاذ می کنند. در
این زمینه، تحقیقات حکایت از این دارند، کارکنانی که با سرپرستان دارای ملاحظه کاری
کم، کار می کنند برای نمونه، پائین بودن رفاه و آسایش کارکنان و پائین بودن روابط
دوستانه و گرم میان سرپرستان و کارکنان نسبت به افرادی که رابطه صمیمانه تری را با

سرپرستان خود دارند، بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی هستند. . از بین متغیر های دیگری که با فرسودگی شغلی مرتبط هستند می توان به وضع تاهل افراد اشاره کرد. تحقیقات حکایت از این دارند که موارد کمتری از فرسودگی شغلی در میان اشخاص متأهل نسبت به افراد مجرد گزارش شده است.

مراحل فرسودگی شغلی :

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

مرحله ماه غسل : زمانی است که ما در جایی استخدام می شویم و با شور و شغف خاصی

کار خود را شروع می کنیم . اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز

می شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی

می شود .

کمبود کار مایه: مرحله ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می کند و نارضایتی

شغلی و خستگی شروع می شود و فرد سعی می کند از طریق پناه آوردن به خوابیدن زیاد،

مصرف سیگار، مواد مخدر

و ... به نوعی خود را فریب دهد .

آغاز نشانه‌های مزمن فرسودگی: در این مرحله خستگی مزمن، سردردهای دوره‌ای،

ترش کردن معده، خشم و افسردگی شدید شدت پیدا می‌کند.

بحران: در این مرحله بدبینی عمیق، شک به تواناییهای شخصی، ناامیدی و بروز ذهنیت

فرار از مشکلات ایجاد می‌شود.

مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می‌شود. با

همکاران و مدیر در محل کار درگیر می‌شود. درخانه نیز با همسر و فرزندان خود

برخوردهای مکرری نشان می‌دهد.

نشانه‌های فرسودگی شغلی :

شاخص‌ها و نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارتند از:

۱ - **شاخصهای هیجانی:** بی‌علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس

درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران

و بیگانگی، احساس بی‌تفاوتی، ملامت و بیزاری

۲ - **شاخص‌های نگرشی:** بدبینی، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار

خود، گله‌مندی و بدگمانی.

۳- شاخص‌های رفتاری: تخریب‌پذیر و پرخاشگر بودن کناره‌جویی از دیگران،

کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و

افزایش مشکلات با مسئولان، رؤسا و همکاران و خانواده

۴- شاخصهای روان‌شناختی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، سردرد،

اختلال در خوابیدن، اختلال گوارشی و سرما خوردگی‌های مکرر

۵- شاخصهای سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، تنزل ابعاد

اخلاقی و معنوی، افزایش تعداد موارد خلافکاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و

حوادث در کار.

گروههای مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی

گروه ۱- کارکنان فداکار و متعهد به سازمان: گروهی که همواره در صدد کمک به

دیگران هستند و برایشان اهمیت ندارد که مددجو کیست. بلکه به این مسئله توجه دارند

که مددجویان نیازمند کمک هستند و باید به آنها رسیدگی شود این کارکنان با فشار

مضاعف‌گریبانگیر هستند. از یک طرف نیرویی از درون آنها را برای عملکرد بهتر

تحریک می‌کند و از سوی دیگر مراجعان آنان را تحت فشار قرار می‌دهند. اگر این

عوامل فشار آور به عوامل فشار زای سازمانی اضافه شود فرد متعهد به سازمان ، به سوی

فرسودگی شغلی هدایت می شود

گروه ۲- افرادی که سازمان را به عنوان جایگزینی برای زندگی اجتماعی به کار می برند:

این گروه از کارکنان افرادی هستند که زندگی بیرون از اداره برای آنها رضایت بخش

نیست، در واقع این کارکنان تعهد بیش از حد به کار دارند و مدت طولانی را در سازمان

کار می کنند و بیانگر این مسئله است که ، کارمند زندگی خارج از کار را رها کرده است

که خود زمینه ای برای تجربه فرسودگی شغلی است

گروه ۳- افراد سلطه طلب: این گروه نیاز زیادی دارند که دیگران را کنترل کنند و

معتقدند هیچ کس نمی تواند کارها را به خوبی آنان انجام دهد . به این دلیل است که

افراد سلطه طلب سعی می کنند دیگران را از آموزش های لازم برای انجام کار عقب

نگهدارند . سلطه جویی این افراد اثرات منفی روی سازمان می گذارد و منجر به نگرش

منفی و بدبینی و تنفر افراد سازمان می شود و از آنجایی که افراد سلطه جو در تمام امور

سازمان دخالت میکنند به تدریج دچار فرسودگی شغلی می شوند.

گروه ۴- مدیران و مسئولین ارشد: گروه دیگری که استعداد زیادی برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی دارند، مدیرانی هستند که بیش از حد کار می کنند گروهی از مدیران هنگام شروع کار در مؤسسه از نیرویی قوی برخوردارند و می توانند سازمان را فعال کنند و امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خویش بگیرند.

رابطه فرسودگی شغلی و ویژگیهای شخصیتی:

مطالعات نشان می دهد افرادی که از لحاظ عاطفی دچار فرسودگی شغلی می شوند، اغلب کمال طلبند و به طور افراطی درگیر کار و شغلشان هستند و از طرفی اهداف غیر واقعی را برای خود مجسم می کنند (ایوانز، پالسان و کاریر، ۱۹۸۷). همین پژوهشگران اشاره دارند که بین الگوی رفتاری نوع A و علائم فرسودگی شغلی ارتباط وجود دارد. لازم به توضیح است که افراد دارای ویژگیهای رفتاری نوع A در بسیاری از مواقع به این ترتیب عمل می کنند:

وقتی محدودیت زمانی وجود نداشته باشد، بیشتر تلاش می کنند

امتیازات تحصیلی بیشتری به دست می آورند

اهداف تحصیلی بالاتری انتخاب می کنند

تا سرحد توان کار می کنند

کمتر اظهار خستگی می کنند

تکلیف مدار Task-oriented هستند

به فوریت های زمانی حساسیت دارند

رقابت جو و اهل پیشرفت اند

تلاش می کنند بطور همزمان چندین کار را انجام دهند و همیشه در انجام کارهای مختلف

شتاب زده عمل می کنند

رفتارهای خشونت آمیز و پرخاشگرانه دارند

رابطه فرسودگی شغلی و ویژگی های محیط های کاری:

محیط های کاری که دارای ویژگی های زیر هستند، کارکنان آن بیشتر در معرض

فرسودگی شغلی قرار دارند:

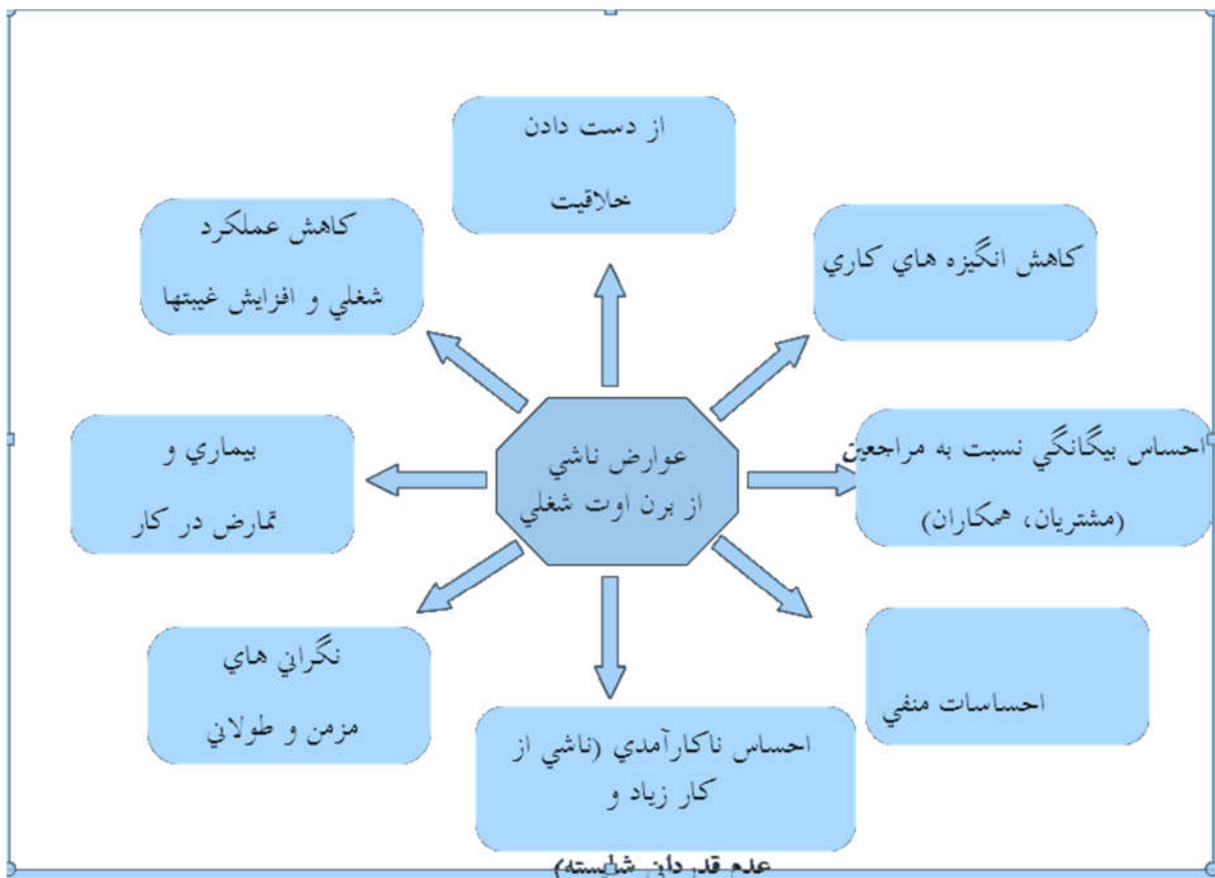
فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست های مکرر دیگران.

رقابت سخت و فشرده.

نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد.

محرومیت از آنچه فرد شایسته آن است.

نشانه های فرسودگی شغلی در بین کارکنان در شکل زیر نشان داده شده است:



پیامدهای فرسودگی شغلی:

برخی از پیامدهای زیانبار فرسودگی شغلی عبارتند از:

اولین آسیب فرسودگی کاری عبارت از رنج بردن از فرسودگی بدنی Physical

Exhaustion است. افرادی که از این عارضه رنج می‌برند، اصولاً دارای انرژی کم و

دارای احساس خستگی بیش از حد هستند. به علاوه اینکه مبتلایان برخی از نشانه های

فشار بدنی **Physical Strain** نظیر سردرد، تهوع، کم خوابی و تغییراتی در عادات

غذایی را به طور فراوان گزارش می‌دهند.

افراد مبتلا به فرسودگی شغلی، فرسودگی عاطفی را نیز تجربه می‌کنند. افسردگی

Depression احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل خود و مواردی از

این قبیل، همگی نمونه‌هایی از فرسودگی شغلی هستند.

وجود نگرش‌های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی

نشانگر فرسودگی‌های نگرشی هستند. اغلب مبتلایان احساس پایین بودن پیشرفت و ترقی

شخصی را گزارش می‌دهند.

یکی دیگر از پیامدهای فرسودگی شغلی کاهش عملکرد است که در آن فرد نمی‌تواند از

تمام و قسمت اعظم توان، استعداد و انرژی جسمی و روانی خود برای انجام کارها استفاده

کند. فرد فرسوده تلاش برای یافتن مشاغل و حرفه های جدید دارد، در مطالعه ای که

توسط جکسون، اسکاپ و اسکالر (۱۹۸۶) بر روی صدها معلم صورت گرفت، مشخص

شد که معلمان در معرض فرسودگی کاری به دنبال شغل و حرفه دیگری هستند.
اغلب قربانیان سندرم فرسودگی شغلی در واقع از لحاظ روان شناختی حالت کناره گیری
Withdraw پیشه می کنند و تا زمانی بازنشستگی دچار چنین وضعیتی خواهند بود. از
جمله پیامدهای دیگر فرسودگی شغلی می توان به افزایش غیبت از کار و کاهش کارایی
در کار اشاره کرد.

از جمله روشهای فرسودگی شغل می توان به موارد زیر اشاره کرد:

راههای بهبود فرسودگی شغلی

کاهش و از بین بردن استرسهای موجود در محیط کار
حمایت خانواده، دوستان و همکاران از افراد مبتلا به فرسودگی شغلی
تغییر شرایط کاری نامساعد و نامطلوب
استفاده از روش مدیریت زمان
آموختن و استفاده از روشهای کارآمد برای انجام کارها
استفاده از روشهای خاص آرامش مانند آموزش نظامدار آرمیدگی یا ریلکسیشن، مراقبه و
مانند آن؛

تغییر طرز فکر نسبت به کار و زندگی

(خوشبینی و استفاده از خودگویی‌های مثبت نسبت به خود و دیگران)

شناسایی محدودیت‌ها و پرهیز کردن از انجام کارهایی که توان ذهنی و جسمی لازم برای

آنها را نداریم

توجه جدی به رفاه جسمی و روانی از قبیل تغذیه مناسب، ورزش و استراحت

توزیع کارها و کمک گرفتن از دیگران

شناخت و قبول تواناییها و ناتوانیهای خود (پذیرش خود)

پذیرش واقعیتها و رها کردن آرمان و آرزوهای ناممکن

توسعه روابط دوستانه و صمیمانه با دیگران

انعطاف‌پذیری در پذیرش دیدگاههای دیگران

پرورش حس شوخ‌طبعی و خندیدن

در صورت حل نشدن مشکل، استفاده از خدمات روانشناسی و مشاوره تخصصی .

نقش مدیران در پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان:

مدیران باید امکاناتی را در سازمان فراهم کنند که مهارت‌های افراد، بسته به موضوع کاری

آنها افزایش یابد

مدیران باید افرادی را در سازمان به کار گمارند که نه تنها علاقمند به آن باشند. بلکه از

ویژگی‌های شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند

مدیران باید برای متصدیان مشاغل گوناگون دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل دهند

به کارکنان بفهمانند که به یاد آنها هستند و برای این کار از مناسبت‌ها بهترین استفاده را

ببرند

مدیران باید شرایط خطر آفرین در سازمان را به حداقل برسانند

مدیران باید شبکه‌های ارتباطی را در سازمان بهبود ببخشند.

نتیجه گیری:

افرادی که به طور طولانی مدت در معرض استرسهای شدید هستند، امکان دارد مبتلا به

فرسودگی کاری شوند. اگر چه برخی از افراد از لحاظ شخصیتی بیشتر مستعد ابتلا به این

عارضه هستند با این حال، فرسودگی شغلی با اتخاذ شیوه‌ها و تدابیر خاصی قابل اصلاح و

برگشت پذیر است و می توان تدابیری را جهت درمان آن به کار برد. بنابراین کارکنانی در

سازمان ها و ادارات به خلاقیت می رسند که از نظر روانی احساس امنیت کنند. در ضمن

مدیران متخصص آنها را هدایت کنند. در بیشتر اداره‌های دولتی این موضوع به فراموشی سپرده شده و نتیجه این که سیمای یک کارمند فردی خواب آلوده و پشت‌میزنشین ترسیم می‌شود که می‌خواهد ساعت کاری‌اش را پر کرده و حقوق آخر ماهش را دریافت کند و طبیعی است هر روز بیش از خلاقیت وی کشته می‌شود.

شیوه پیشگیری از فرسودگی شغلی

پژوهشگران و محققین علم روان‌شناسی پیشنهاد می‌نمایند در صورتی که از فرسودگی شغلی در رنج هستید یا می‌خواهید از مبتلا شدن به آن مصون بمانید اقدامات زیر را انجام دهید :

-در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نمی‌باشید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و مسئولیتی را که از عهده انجام دادن آن بر نمی‌آید، قبول نکنید .

-از برنامه‌های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید و اوقات خاصی از شبانه روز را به ورزش کردن اختصاص دهید و از برنامه‌های غذایی مناسب استفاده کنید .بدین

ترتیب مقاومت بدن شما در مقابل فرسودگی ناشی از فشارهای روانی مربوط به کار و خستگی شغلی افزایش می‌یابد .

اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی است.

-از روشهای خاص ایجاد آرامش استفاده کنید و در همان جلسه اول متوجه خواهید شد که تا چه میزان در ایجاد آرامش برای شما مؤثر واقع می‌شود .

-روش‌های کارآمد برای انجام کارها دنبال کنید. زیرا اگر روشهای بهتر و اثر بخش تر برای انجام دادن کارها را تجربه کنید، متوجه می‌شوید همیشه روشی بهتر برای انجام دادن هر وجود دارد .

-از روشهای گوناگونی مانند ایجاد علاقه، دادن آگاهی در مورد نتیجه کار، دوره‌های استراحت کوتاه مدت بهره گرفت، خواب کافی و رفتن به دامن طبیعت نیز در تقلیل استرس ناشی از کار مؤثر است .

اما افزون بر راهبردهای مطرح شده به این واقعیت انکارناپذیر نیز باید نظر داشت که مدیران می‌توانند در حل این معضل نقش کلیدی داشته باشند، زیرا یکی از وظایف

مدیریت هر سازمانی آن است که موجباتی را فراهم آورد تا فشارهای وارد بر افراد در سازمان، تخفیف پیدا کند .

از این رو، به مدیران علاقه مند به سلامت جسمی و روانی کارکنان خود پیشنهاد می شود برای پیشگیری از فرسودگی ناشی از کار به این راهکارها عمل نمایند :

-افرادی را به کاری بگمارید که نه تنها به آن کار علاقه مند باشند بلکه از ویژگیهای شخصیتی لازم برای انجام دادن درست وظایف شغلی برخوردار باشند .

-برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل دهید .

-امکاناتی را فراهم آورید که مهارتهای افراد بسته به موضوع مسئولیت کاری آنها، افزایش یابد .

-شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل برسانید .

-شبکه‌های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشید.

فرسودگی شغلی را می توان به طور مجمل بدین صورت تعریف کرد :

- وجود استرس های شدید و طولانی مدت
- شرایط کاری نامساعد در سازمان
- سبک مدیریت نامطلوب حاکم بر سازمان و وضع تأهل و مجرد

پرسشنامه (مقیاس فرسودگی کاری)

این پرسشنامه برای تحقیق در مورد مقیاس فرسودگی کاری که با نام **MMI: Maslach Burnout Inventory** می باشد که آن را یک تحقیق گر خانم به نام **Christina Maslach** تنظیم شده است .

لطفاً سعی کنید تا جایی که امکان دارد حقیقت را بیان نمایید جواب این آزمون با " بله " برای خودتان است نه هیچ کس دیگر!

تقریباً "هیچ وقت درست نیست بندرت درست است بعضی اوقات درست است اغلب

درست است تقریباً "همیشه درست است

یک امتیاز دو امتیاز سه امتیاز چهار امتیاز پنج امتیاز

پرسش ها:

- ۱- من احساس خستگی می کنم
- ۲- تماس مستقیم با انسانها مرا تحت فشار قرار می دهد یا من اغلب از تماس با انسانها اجتناب می کنم
- ۳- در پایان روز احساس می کنم تمام نیرویم را مصرف کردم تمام شده و از کار افتاده
- ۴- من احساس ناامیدی می کنم
- ۵- من تصور می کنم که دیگر چیزی نمی دانم
- ۶- من احساس افسردگی می کنم
- ۷- من میترسم که زندگی حال حاضر و شغلم هیجانی و سخت است
- ۸- من اطلاعاتی در حقیقت ندارم که چه اتفاقی برای همکاران و مشتریان و دوستان می افتد .
- ۹- از زمانی که این کار را انجام می دهم برای من بی تفاوت شده بویژه تقاضا از همکار
- رئیس - مشتری
- ۱۰- من بطور خشمگینی عکس العمل در مقابل سوالات حقیقی - معمولی انجام می دهم همینطور نشاد در کار و احتمالاً " روش زندگیم
- ۱۱- من هیچ / کمی اشتیاق و ارتباط با شغل و شخصی ام دارم
- ۱۲- برای من راحت است که یک تنش اتمسفری در کار و تماس شخصی ام ایجاد بکنم
- ۱۳- من احساس فعالی می کنم و می دانم چه چیز را حرکت بدهم

- ۱۴- من بخوبی می توانم با مبارزه طلبی در کار و شخصی کنار بیایم
- ۱۵- من احساس دارم که در (کار - شخصی) زندگی انسانهای دیگر اعمال نفوذ بکنم
- ۱۶- من در زندگی (کاری شخصی) به خیلی از چیزهای با ارزش رسیدم نه فقط در قدیم / نه در زمان خیلی دور بلکه همچنین در ماه گذشته .

جواب پرسشنامه:

۱- امتیاز خستگی پرهیجانی : کمتر از ۱۰ امتیاز - خیلی کم و بدون خستگی - ۲۰ - ۱۰

امتیاز در مرز هیجان و خستگی - بیشتر از ۲۰ امتیاز خستگی پرهیجانی

۲- امتیاز تماس شخصی کمتر می شود : کمتر از ۹ امتیاز اشتغال به کار خوب - ۱۸ - ۹

اشتغال به کار و توانایی در تماس کم می شود - بیشتر از ۱۸ امتیاز رد کردن بیشتر قرار

ملاقاتها

۳- امتیاز عملکرد و رضایت کاری : کمتر از ۹ امتیاز ناراضی با عملکرد خود - ۱۸ - ۹

امتیاز اغلب با عملکرد خود راضی هستید - بیشتر از ۱۸ امتیاز پیشرفت در رضایت کاری

منابع :

پور افکاری، نصرت اله (۱۳۸۰) فرهنگ جامع روانشناسی-روان پزشکی انگلیسی-فارسی،
جلد اول، چاپ سوم، تهران، فرهنگ معاصر، صفحه ۲۱۰.

ساراسون، ایروین جی. ساراسون، باربارا آر. روانشناسی مرضی، مترجم، بهمن نجاریان و
همکاران (۱۳۷۱)، جلد اول، چاپ اول، تهران، رشد.

by mayo clinic staff sep

26,2006.<http://www.mayoclinic.com>.

فولاد بند، فرزانه (۱۳۸۵) خستگی شغلی، علل و راه حل، هفته نامه سلامت، شماره صد و
شش، سال سوم، صفحه ۸.

Mogelijk gemaakt door Google Documenten

Ulrich Kraft, «Burned Out», Scientific American Mind,

۳۳-۲۹ p. ۲۰۰۶ June/July