

شناسایی مولفه ها و ارائه مدل کاهش فرسودگی شغلی کارکنان (مورد مطالعه:
سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی)
مهدی اکبرزاده^۱، کامران محمدخانی^۲، نادرقلی قورچیان^۳، اختر جمالی^۴

چکیده

هدف پژوهش حاضر شناسایی مولفه های فرسودگی شغلی و ارائه مدلی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی بود. روش پژوهش برحسب هدف، کاربردی؛ برحسب نوع داده، آمیخته (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی متوالی و برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی است. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان، متخصصین و افراد آگاه به امر در زمینه ارائه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بود. برای تعیین نمونه های این پژوهش از روش نمونه گیری غیرتصادفی هدفمند از ۲۰ خبره استفاده شد. جامعه آماری بخش کمی شامل کلیه کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۲۰۸۵ نفر بود. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای و محاسبه حجم نمونه بر اساس جدول مورگان تعداد ۳۲۵ نفر به عنوان آزمودنی انتخاب شدند. ابزار پژوهش پرسشنامه ۵۶ گویه ای می باشد. روایی ابزار کمی از طریق روایی سازه ای به تایید رسید و پایایی آن نیز از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ۰.۸۹، محاسبه گردید. نتایج حاصل از اجرای پژوهش نشان داد، مهمترین مولفه های فرسودگی شغلی در میان کارکنان تصمیم گیری و کنترل و نظارت، فناوری اطلاعات، نظام مالی و بودجه، نظام پاداش، سیستم تحقیق و توسعه، فضا، تجهیزات و امکانات، ویژگی فردی کارکنان، ویژگی فردی مدیران، فرهنگ سازمانی، امنیت شغلی، حمایت مدیریت، سیاسی، قانونی، دولتی، فرهنگی و اقتصادی می باشد. در مجموع شناسایی مولفه های فرسودگی شغلی و کاهش آن موجب افزایش بهره وری منابع انسانی سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی خواهد شد.

کلید واژه ها: فرسودگی، فرسودگی شغلی، مدل سازی، سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی.

پذیرش مقاله: ۱۴۰۰/۱۲/۲۱

دریافت مقاله: ۱۴۰۰/۰۸/۰۲

^۱ - دانشجوی دکتری مدیریت آموزش عالی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۲ - دانشیار گروه مدیریت آموزش عالی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران، (نویسنده مسئول)

k.kamran@srbiau.ac.ir

^۳ - استاد گروه مدیریت آموزش عالی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

^۴ - استادیار گروه مدیریت آموزش عالی، واحد علوم و تحقیقات، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران.

مقدمه

اهمیت نیروی انسانی در سازمان به اندازه‌ای است که آنها را به مثابه «مشتریان داخلی» و رکن چهارم سازمان‌ها معرفی کرده‌اند. بنابراین زمانی که مشتریان داخلی از فعالیت خود ناراضی باشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیرممکن باشد. اگر نیروی کار تعهد سازمانی نداشته باشد و از توانمندی خویش در پیشبرد اهداف سازمان استفاده ننماید، سازمان به اهداف خود نخواستار رسید، بدیهی است یکی از عوامل تاثیرگذار بر کارآمدی سازمان، مسأله فرسودگی شغلی در سازمان است. این عامل به قدری اهمیت دارد که در صورت بی‌توجهی بدان کلیه نرم افزارها، سخت افزار و سایر فناوری‌های پیشرفته فاقد کارآمدی و بهره‌وری لازم می‌گردد (سید جوادین و شهباز مرادی، ۱۳۸۵).

فرسودگی شغلی در مجامع امروزی شیوع زیادی پیدا کرده و تمام ابعاد زندگی را در بر می‌گیرد و از یک طرف موجب افزایش اعتیاد، طلاق، ترک شغل و بیماریهای جسمی و روانی و از طرف دیگر موجب کاهش نیروی مولد کاری و ضربه به اقتصاد کشور می‌شود. این پدیده جامعه را در همه ابعاد با خطر مواجه می‌کند. علائم و نشانه‌های فرسودگی شامل خستگی عاطفی، افراد مبتلا به فرسودگی شغلی اغلب از سردرد، اختلال خواب، خلق تحریک پذیر، ناموفق بودن در زندگی زناشویی، اضطراب، افسردگی، فشار خون بالا و ... رنج می‌برند (عاطف و همکاران، ۱۳۸۵).

تعریف فرسودگی شغلی خستگی شدید ذهنی و فیزیکی ناشی از استرس مزمن در محیط کار است. تعریف فرسودگی شغلی ارائه شده توسط سازمان بهداشت جهانی به این شرح است: سندرم ناشی از استرس مزمن محل کار که به خوبی مدیریت نشده است (حمیدی و شاملو، ۱۴۰۰).

فرسودگی شغلی تنها مساله 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 فرسودگی شغلی بالا می‌رود و باعث کاهش اهمیت ارزشها، ضعیف شدن اراده و روحیه می‌شود (رسولی، ۱۳۹۱).

زمانی نام خستگی و دلزدگی را فرسودگی شغلی می‌نامند که فرد بعد از استراحت و یا گذراندن وقت و تفریحات خود، باز هم انگیزه‌ای برای برگشت به کار نداشته باشد. این مرحله در اصل اولین مراحل دلزدگی شغلی است. فرسودگی شغلی در اکثر مواقع زمانی رخ می‌دهد که فرد انگیزه

کافی برای ادامه کار ندارد و کار مورد علاقه خود را انتخاب نکرده است. همچنین ممکن است مدیران و رهبران، فشارهای عصبی و روانی زیادی را در جهات مختلف به کارکنان خود وارد کنند که این عامل می‌تواند دلیل اصلی فرسودگی شغلی در بین کارمندان باشد (فتحی و همکاران، ۱۴۰۰). نکته مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم 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 به دنبال دارد (بویاس و همکاران، ۲۰۱۲).

پس از سال‌ها تجربه؛ دنیا به این نتیجه رسیده است که اگر سازمانی بخواهد در امور کاری خود پیشتاز باشد و در عرصه رقابت عقب نماند باید از نیروی انسانی متخصص، خلاق و با انگیزه بالا برخوردار باشد. بر اساس 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 ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد (خاکبازان، ۱۳۸۵). مدیران با احاطه به نحوه انگیزش کارکنان و انگیزه‌های آنان و تاکید بر ارتقاء بهداشت روانی کارکنان می‌توانند در تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان به سهولت گام برداشته و در انجام سایر وظایف خود نیز موفق باشند از این جهت رضایت کارکنان، ارتقاء اعتماد به نفس آنها و علاقه مند کردن بیشتر آنها به شغل مورد تصدی و در نتیجه برآورده شدن اهداف سازمانی از اهمیت خاصی برخوردار است. (شهناز دوست و همکاران، ۱۳۹۰).

فرسودگی شغلی در شاخصهای گوناگون تجلی می‌یابد. نخست شاخصهای هیجانی که توام با بی‌علاقه شدن فرد نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل خود، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس بی‌تفاوتی و ملامت و بی‌زاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران. شاخصهای نگرشی مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود، شاخصهای رفتاری مانند تحریک پذیری و پرخاشگری، کناره‌گیری از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن فعالیتها، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان و همکاران، شاخصهای روان‌تنی مانند احساس

¹ . Boyas J, Wind LH, Kang S-Y.

خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی و ... شاخصهای سازمانی مانند کاهش رسیدگی به خواسته های ارباب رجوع، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، غیبت از کار، ترک شغل، افزایش تعداد موارد خلافتکاری و ... می باشد (مسلش و لیتر^۱، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی به خستگی ناشی از فشارهای موجود در محل کار، نفس کار و همچنین علایم و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه گیری در کارکنان گفته می شود. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند این تمایل را پیدا می کنند که به باطل سازی (حقیر کردن) خود، شغلی که به عهده دارند، سازمان محل کار خویش و به طور کلی، به باطل سازی زندگی خود پردازند. فرسودگی شغلی می تواند باعث شود فرد تصمیم بگیرد شغل یا حرفه خود را تغییر دهد به هر حال، بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی یا شغل خود را تغییر می دهند یا از جهت روانی کناره جویی می کنند و به انتظار می نشینند تا بازنشسته شوند (حسینی و همکاران، ۱۴۰۰). فرسودگی شغلی در شاخصهای گوناگون تجلی می یابد. نخست شاخصهای هیجانی که توأم با بی علاقه شدن فرد نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل خود، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس بی تفاوتی و ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران. شاخصهای نگرشی مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود، شاخصهای رفتاری مانند تحریک پذیری و پرخاشگری، کناره گیری از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن فعالیتها، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان و همکاران، شاخصهای روان تنی مانند احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی و ... شاخصهای سازمانی مانند کاهش رسیدگی به خواسته های ارباب رجوع، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، غیبت از کار، ترک شغل، افزایش تعداد موارد خلافتکاری و ... می باشد (سلحشور و اسماعیلی، ۱۴۰۰).

با بررسی ادبیات در زمینه فرسودگی شغلی و مطالعه موردی شرکت‌ها و سازمان‌هایی که برنامه‌هایی را در این مورد اجرا کرده‌اند این طور به نظر می‌رسد که تهیه برنامه‌ای منظم و جامع برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان در سطوح مختلف از الزامات سازمان‌های پیشرو به شمار می‌رود.

^۱ . Maslach, C; Leiter, Michael P.

مسئله پژوهشگر در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی که به مرور زمان باعث فرسودگی شغلی کارکنان و بی‌انگیزگی آنها می‌شود. به بیان دقیقتر با افزایش فرسودگی شغلی، میزان بی‌انگیزگی در محیط کار افزایش یافته و در ادامه کاهش انگیزه شغلی موجب کاهش بهره‌وری نیروی کار در محیط سازمان می‌شود. از سوی دیگر شناخت عوامل فرسودگی شغلی می‌تواند نقش موثری در کنترل شرایط محیط کار داشته باشد. با آگاهی از میزان و چگونگی یادگیری در محیط کار و سازمان یادگیرنده و عوامل دخیل در فرسودگی شغلی کارمندان و داشتن بینش لازم در این زمینه، مدیران قادر خواهند بود تدابیر لازم را برای کاهش عوامل فرسودگی شغلی را به دست آورند. به عبارت دیگر، اصلاح روش‌های مدیریتی که منجر به ایجاد تغییرات مناسب در محیط کار می‌شود به نوبه خود می‌تواند میزان احساس فرسودگی شغلی کارمندان و همچنین عوارض ناشی از آن مانند تأخیر، غیبت‌های متوالی، استعفا و ترک محل کار را کاهش دهد. (عرب و همکاران، ۱۳۹۱).

از این رو توجه به عوامل فرسودگی شغلی و تأثیر آن در عملکرد کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی موضوعی است که بایستی توسط مسئولین سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی درمورد نظر قرار گرفته و تلاش گردد با توجه به عواقب سوئی که می‌تواند بر سازمان فرد و دیگر همکاران داشته باشد، این مشکل را حل نمایند. مدیران سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به منزلت اجتماعی کارکنان خود توجه کمتری نشان داده‌اند. توزیع امکانات مادی و معنوی و فراهم آوردن فرصتهای پیشرفت شغلی و نظایر آن بر اساس عدالت و شایستگی موجبات رشد حرفه‌ای کارکنان و رضایت شغلی و کاهش فرسودگی شغلی آن‌ها را فراهم می‌کند. به علاوه، انتخاب و انتصاب مدیران در مراکز علمی-پژوهشی بر اساس شایستگی و اتصال آن به یک نظام ارزیابی عملکرد مطلوب و اجتناب مدیران از اقدامات یک‌جانبه می‌تواند نقش مهمی در کاهش فرسودگی دارد (زمینی و همکاران، ۱۳۸۹). فرسودگی شغلی با کاهش روحیه، احساس کفایت، التزام به کار و میزان بهره‌وری و افزایش غیبت و تأخیر کارکنان و تغییر شغل مرتبط بوده و پیشگویی‌کننده مشکلات سلامتی (فقر جسمی، عاطفی و ذهنی) و سطح پایین رضایت شغلی در آن‌هاست (طوبایی و همکاران، ۲۰۰۹). از جمله مواردی که می‌توان به فرسودگی شغلی کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به آن اشاره کرد. ۱- کاهش منابع سازمانی بدلیل سیاستهای توسعه آموزش عالی دولت که باعث ایجاد دانشگاههای غیرانتفاعی و بالتبع کاهش

دانشجو و ازدیاد نیروی مازاد ۲- عدم تفکیک وظایف که باعث بروز فشار کاری شده است. ۳- نسبت حقوق کارکنان دانشگاه آزاد از دانشگاهها و سازمانهای دولتی کمتر است. ۴- عدم توجه به تجربه، تخصص و شایسته بودن افراد ۵- رابطه جایگزین ضابطه با توجه به موارد اشاره شده پژوهشگر در نظر دارد مدلی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی ارائه نماید.

حمیدی و شاملو (۱۴۰۰) در تحقیقی به تعیین اثربخشی روش کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان مینودشت پرداختند. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و در اجرا، آزمایشی از نوع پیش آزمون-پس آزمون با گروه کنترل بود. جامعه این پژوهش معلمان مرد شهرستان مینودشت بودند که ۲۰۰ نفر از آن‌ها به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای دو مرحله‌ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای سنجش استرس شغلی از پرسش‌نامه موسسه سلامت و ایمنی انگلستان (HSE 1990) و به منظور سنجش فرسودگی شغلی، از پرسش‌نامه مزلچ و همکاران استفاده شد. نتایج آزمون تحلیل کواریانس چند متغیری داده‌های به دست آمده نشان داد که بین گروه آزمایش و کنترل پس از انجام مداخله آزمایشی در متغیرهای استرس شغلی و فرسودگی شغلی تفاوت معنی‌داری وجود دارد. مقایسه میانگین‌ها نشان می‌دهد که میانگین دو متغیر خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در پس آزمون، در گروه آزمایش پایین‌تر از گروه کنترل بوده است در حالی که میانگین عملکرد فردی در گروه آزمایش در پس-آزمون بالاتر از گروه کنترل بوده است.

فتحی و همکاران (۱۴۰۰) در پژوهشی به بررسی رابطه بین خودکارآمدی، خودانگاره و فرسودگی شغلی معلمان زبان انگلیسی ایرانی: رویکرد مدل معادلات ساختاری پرداختند. به این منظور، سه پرسش‌نامه اعتبارسنجی شده برای اندازه‌گیری این متغیرها در میان ۱۸۴ معلم به عنوان شرکت‌کننده به کار گرفته شد. این شرکت‌کننده‌ها شامل آموزگاران مرد و زن با میزان تحصیلات گوناگون دانشگاهی بودند. همچنین برای تحلیل داده‌ها از رویکرد مدل معادلات ساختاری برای بررسی مدل ساختاری مفروض بهره گرفته شد. یافته‌های به دست آمده نشان داد که خودانگاره معلم ۱۴/۵ درصد واریانس، و خودکارآمدی معلم ۲۲/۶ درصد واریانس فرسودگی شغلی را تبیین

می‌کند. همچنین یافته‌ها بیان‌گر این بود که با وجود تأثیر یکتای هر دو متغیر بر فرسودگی شغلی، خودکارآمدی معلمان پیش‌بینی‌کننده قوی‌تری برای فرسودگی شغلی آن‌ها بود.

اعتمادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهشی به بررسی اثر بخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی در کارکنان یک سازمان در اهواز پرداختند. طرح پژوهش، تجربی میدانی از نوع پیش‌آزمون - پس‌آزمون با گروه کنترل بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت نفت اهواز بودند. نمونه تحقیق نیز شامل ۳۰ نفر از کارکنان بودند که بعد از غربال‌گری اولیه به صورت تصادفی انتخاب و در گروه آزمایش و کنترل جایگزین شدند. جهت اندازه‌گیری متغیرها از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش و پرسشنامه شادکامی آکسفورد استفاده شد. نتایج تحلیل کوواریانس نشان داد که بین گروه آزمایش و کنترل در پس‌آزمون فرسودگی شغلی و شادکامی تفاوت معناداری وجود دارد ($p < 0/0001$). مقایسه میانگین‌ها نشان داد اثر بخشی آموزش مهارت‌های زندگی در محیط کار باعث کاهش فرسودگی شغلی و افزایش شادکامی در کارکنان شده است.

کوچکی نژاد ارم ساداتی و معافی مدنی (۱۳۹۹) در پژوهشی به ارائه الگویابی ساختاری هوش معنوی بر فرسودگی شغلی معلمان با نقش میانجی تعهد سازمانی پرداختند. پژوهش حاضر با هدف بررسی تأثیر هوش معنوی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری تعهد سازمانی انجام گرفت. روش پژوهش توصیفی-همبستگی بود. جامعه آماری شامل همه معلمان شاغل در آموزش و پرورش (۷۰۰ نفر) منطقه‌ی سنگر شهرستان رشت بود که از این تعداد، به روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای ۳۵۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد، هوش معنوی بر فرسودگی شغلی اثری منفی و معنادار دارد. همچنین هوش معنوی تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی معلمان دارد و تعهد سازمانی تأثیر منفی و معناداری بر فرسودگی شغلی دارد و در نهایت نتایج فرضیه اصلی نشان داد که هوش معنوی بر فرسودگی شغلی با میانجی‌گری تعهد سازمانی اثر دارد.

زرگرشیرازی و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس احترام سازمانی و حمایت اجتماعی ادراک شده پرستاران زن پرداخته است. در تبیین این یافته می‌توان گفت بر اساس نظریه همانندسازی اجتماعی تأمین نیازهای فطری و روانی کارکنان مانند دریافت توجه، احترام، و احساس ارزشمندی از طریق ایجاد احساس هویت جمعی، می‌تواند باعث افزایش

تعهد، و همانندسازی با سازمان، دلبستگی بیشتر به شغل و در نتیجه کاهش استرس و در نهایت حفظ سلامت روانی و جسمانی کارکنان گردد. افراد از لحاظ روانشناختی بیشتر به سازمان‌هایی دلبسته می‌شوند که عضویت شان در آن، هویت اجتماعی مثبتی را برای شان فراهم کند، بنابر این، هرچه فرد از سازمان احترام بیشتری را دریافت کند، تعهد بیشتری را نسبت به سازمان نشان خواهد داد.

سینا و همکاران (۱۳۹۳) در پژوهشی به ارائه مدل ساختاری پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک پرداخته است. این پژوهش از نوع کاربردی، توصیفی - همبستگی است و جامعه آماری مورد بررسی این تحقیق شامل ۳۴۰ نفر از مدیران زن گروه‌های مختلف آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک بود که با روش نمونه‌گیری تصادفی خوشه‌ای و با استفاده از جدول مورگان تعداد ۱۸۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و دو بعد فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی و مسخ شخصیت) رابطه منفی و معنی‌داری وجود دارد یعنی با بالا رفتن سطح طندگی کاری مدیران فرسودگی شغلی آنان را در ابعاد خستگی عاطفی و مسخ شخصیتی پایین می‌آورد و به عبارتی متغیر کیفیت زندگی کاری قادر به پیش‌بینی ابعاد فرسودگی شغلی خستگی عاطفی و مسخ شخصیت است که بیش‌ترین ضریب تعیین متعلق به خستگی عاطفی و مسخ شخصیت می‌باشد.

چیگروی، بادرکس و ایلکیو^۱ (۲۰۲۰) در پژوهشی به عنوان "ارزیابی فرسودگی شغلی در دانشجویان پزشکی دامپزشکی با استفاده از پرسشنامه فرسودگی ماسلاچ: یک نظرسنجی در دو ترم" با موضوع فرسودگی شغلی پرداختند. این تحقیق بر روی ۳۹۰ نفر از دانشجویان دامپزشکی انجام شده بود. پرسشنامه مذکور دارای روایی محتوایی بوده و پایایی آن نیز بر مبنای آلفای کرونباخ ۰,۸۳۳ محاسبه گردید. نتایج حاصل از اجرای تحقیق نشان داد سطح فرسودگی شغلی دانشجویان نمونه مورد پژوهش بالاتر از میزان متوسط مورد اشاره در پرسشنامه استاندارد ماسلاچ بوده است. در ضمن با افزایش سطح تحصیلات دانشجویان میزان فرسودگی شغلی نیز افزایش یافته است.

^۱ . Chigerwe, Munashe, Boudreaux, Karen A. and Ilkiw, Jan E.

همچنین میزان فرسودگی شغلی دانشجویان دختر بیشتر از سطح فرسودگی دانشجویان پسر بوده است.

روش تحقیق

با توجه به اینکه هدف پژوهش حاضر شناسایی مولفه های فرسودگی شغلی و ارائه مدلی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی بود؛ روش پژوهش برحسب هدف، کاربردی؛ برحسب نوع داده، آمیخته (کیفی-کمی) از نوع اکتشافی متوالی؛ برحسب زمان گردآوری داده، مقطعی و برحسب روش گردآوری داده ها و یا ماهیت و روش پژوهش در بخش کمی توصیفی-پیمایشی و در بخش کیفی آمیخته (کمی - کیفی) است.

جامعه و نمونه آماری این پژوهش در دو بخش کیفی و کمی می باشد. جامعه آماری بخش کیفی پژوهش شامل خبرگان، متخصصین و افراد آگاه به امر در زمینه ارائه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان بود. ویژگی های خبرگان پژوهش که به تأیید اساتید راهنما و مشاور رسیده بود، افرادی بودند که از نظر آگاهی و اطلاعات در زمینه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان برجسته بوده و این که بتوانند با ارائه اطلاعات دقیق نمادی از جامعه باشند. برای تعیین نمونه های این پژوهش و تعیین این گروه از خبرگان از روش نمونه گیری غیرتصادفی هدفمند از ۲۰ نفر استفاده شد. جامعه آماری بخش کمی این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به تعداد ۲۰۸۵ نفر بود. در این پژوهش با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای چند مرحله ای و محاسبه حجم نمونه بر اساس جدول مورگان تعداد ۳۲۵ نفر به عنوان آزمودنی انتخاب شدند.

همانطور که گفته شد روش نمونه گیری در این پژوهش تصادفی خوشه ای مرحله ای بود. بدین صورت که در مرحله اول به طور تصادفی از بین کلیه کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی ۹ معاونت و ۸ مرکز انتخاب شد؛ در مرحله بعد از هر معاونت ۶ اداره انتخاب شد. در نهایت از هر اداره نیز ۵ کارمند و از هر مرکز ۷ کارمند به طور تصادفی انتخاب و پرسشنامه های پژوهش در میان آن ها توزیع شد. برای جمع آوری داده ها در بخش کیفی این پژوهش از مصاحبه های نیمه ساختاریافته استفاده شد. در مصاحبه های انفرادی با مصاحبه شوندگان، برای بررسی مقدماتی پنج سؤال مصاحبه استفاده شد که این سؤال ها بر گرفته از موضوع، مدل و اهداف پژوهش بود که در جدول زیر به آن اشاره شده است. علاوه بر سؤال های زیر پژوهشگر سؤال های

فرعی دیگری نیز در کنار هر سؤال برای درک تجارب شرکت کنندگان در حین مصاحبه مطرح کرد. در بخش کمی نیز از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شده است. این پرسشنامه شامل ۵۶ گویه با طیف پنج گزینه ای لیکرت می باشد.

جدول ۱. سؤال های مصاحبه با خبرگان

ردیف	سؤال
۱	برای اینکه فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کاهش یابد، از چه تدابیری باید استفاده شود؟
۲	مولفه های اثرگذار بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی چیست؟
۳	در ارائه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی چه عواملی را باید در نظر گرفت؟
۴	تسهیل کننده ها ارائه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی شامل چه مواردی است؟
۵	موانع کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی شامل چه مواردی است؟

مرحله کمی پژوهش شامل پرسشنامه است که از دو بخش اطلاعات جمعیت شناختی و پرسشنامه محقق ساخته ارائه کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی و شرایط علی و پیامدهای آن تشکیل شده است. برای حصول اطمینان از روایی ابزار در بخش کیفی پژوهش و به منظور اطمینان خاطر از دقت بودن یافته ها از دیدگاه پژوهشگر، از نظرات ارزشمند اساتید آشنا با این حوزه و متخصصان دانشگاهی که در این حوزه خبره و مطلع بودند استفاده شد و در نهایت از طریق روایی محتوایی، روایی ابزار کیفی به تایید رسید. در بخش کمی روایی پرسشنامه از طریق تحلیل عاملی اکتشافی و به شیوه تحلیل سازه ای به شرح جدول زیر به تایید رسید است.

جدول ۲. نتایج تحلیل عاملی اکتشافی برای پرسشنامه

نام عامل کشف شده	جزئیات آزمون	بارعاملی			مؤلفه‌ها	مؤلفه‌ها	
		عامل ۳	عامل ۲	عامل ۱			
عامل ۱: مؤلفه ساختاری عامل ۲: مؤلفه رفتاری عامل ۳: مؤلفه محیطی	KMO=0/132 سطح معنی داری آزمون بارتلت: ۰/۰۰۰		۰/۴۹۲	۰/۸۶۱	۱	ساختاری	
			۰/۲۸۸	۰/۷۲۲	۲		
			۰/۳۲۸	۰/۶۴۱	۳		
				۰/۷۹۲	۴		
				۰/۷۸۲	۵		
				۰/۴۰۲	۶		
	درصد تبیین واریانس: ۵۴		۰/۷۸۸		۱	رفتاری	
			۰/۸۲۸	۰/۵۴۹	۲		
			۰/۶۴۱		۳		
		۰/۷۹۹	۰/۷۹۲		۴		
			۰/۵۰۲		۵		
			۰/۴۹۲		۶		
			۰/۷۸۸	۰/۴۰۸	۰/۳۷۲	۱	محیطی
			۰/۸۲۸	۰/۴۹۲	۰/۳۳۶	۲	
			۰/۶۴۱	۰/۳۸۸	۰/۳۶۱	۳	

شایان توجه است که ضریب کفایت نمونه برای این آزمون ۰/۱۳۲ محاسبه شد همچنین سطح معنی داری در آزمون بارتلت ۰/۰۰۰۱ و در نهایت ۵۴ درصد تبیین واریانس نیز حاصل شد. به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از طریق محاسبه آلفای کرونباخ ۰/۸۹ محاسبه گردید.

جدول ۳. ضرایب پایایی مؤلفه‌های پرسشنامه

آلفای کرونباخ	خرده مقیاس‌ها
۰/۷۹	بعد ساختاری
۰/۸۶	بعد رفتاری
۰/۹۸	بعد محیطی
۰/۸۹	کل پرسشنامه

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از اجرای این تحقیق در دو بخش کیفی و کمی را شامل می‌شود. در بخش کیفی و از طریق مصاحبه نیمه ساختار یافته اقدام کد گذاری متون مصاحبه از طریق نرم افزار

مکس کودا شد. در بخش کمی نیز از طریق پرسشنامه بسته پاسخ اقدام به اجرای مدل کمی از طریق نرم افزار ایموس گردید.

سوال اصلی اول) ابعاد و مؤلفه های فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی کدامند؟

به منظور پاسخ‌دهی به این سوال از روش پژوهش کیفی استفاده شد، بدین منظور با استفاده از مصاحبه نیمه ساختاریافته از مطلعین کلیدی و خبرگان حوزه فرسودگی شغلی، که با توجه به فرایند مصاحبه، تعداد آنها ۲۰ نفر بود که ۹ نفر مدرس، ۸ نفر خبره در زمینه فرسودگی شغلی و ۳ نفر مدیر و معاون سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی انتخاب گردید و مورد مصاحبه قرار گرفتند و از طریق کدگذاری باز و محوری تحلیل شد که نتیجه تحلیل منجر به شناسایی و تدوین و سه بعد، چهارده مؤلفه فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی شناسایی شد که در ادامه هر یک از مؤلفه‌ها و مفاهیم مرتبط جداگانه به همراه شواهد مستند گزاره‌های کلامی در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۴. نتایج تجزیه و تحلیل کیفی مصاحبه ها

کلید واژه مصاحبه	کد مصاحبه شونده	منبع	کد گذاری باز (شاخص)	کد گذاری محوری (مؤلفه)	کد گذاری انتخابی
استانداردها و الگوها	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۳۰	مصاحبه	وجود استانداردها و الگوهای مطلوب		عوامل ساختاری / تصمیم گیری و کنترل و نظارت
استقلال تصمیم گیری	۱۱۳، ۱۱، ۱۹، ۱۱۰، ۱۱۱	مصاحبه	توانایی استقلال در تصمیم گیری و شفافیت در عمل		
مدیریت کیفیت	۱۱۵، ۱۱۴، ۱۱۳، ۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	روشن زاده (۱۳۸۵)	اجرای مدیریت کیفیت جامع در سازمان		
مدیریت مشارکتی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	مشارکت در تصمیم گیری		
برنامه ریزی و کنترل	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	توانایی انجام برنامه ریزی و کنترل فعالیت ها		عوامل ساختاری / فناوری اطلاعات
تکنولوژی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	ایجاد فضای یادگیری تکنولوژی روز		
اطلاعات	۱۱۳، ۱۱، ۱۹، ۱۱۰، ۱۱۱	مصاحبه	دسترسی به بانک های اطلاعات کارکنان		
زیر ساخت های اطلاعات	۱۴، ۱۱۷، ۱۱۰، ۱۸، ۱۱۶	مصاحبه	وجود زیر ساخت های ارتباطی و اطلاعاتی		
شبکه ها	۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۸، ۱۱۰	مصاحبه	توسعه شبکه های ارتباطی درون و برون سازمانی		عوامل ساختاری / مالی و بودجه
حامیان خصوصی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۲۹۱	هیر و همکاران (۲۰۰۳)	یافتن حامیان بخش خصوصی جهت حمایت از کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان		

عوامل مؤثر بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی

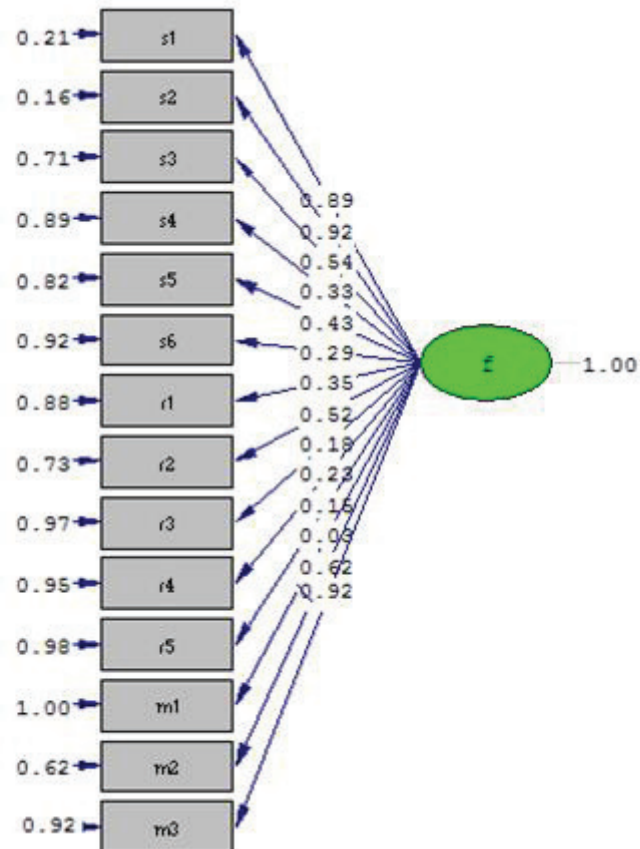
کلید واژه مصاحبه	کد مصاحبه شونده	منبع	کد گذاری باز (شاخص)	کد گذاری محوری (مؤلفه)	کد گذاری انتخابی
حامیان دولتی	۱7، ۱1، ۱5، ۱6، ۱10	مصاحبه	یافتن حامیان بخش دولتی جهت حمایت از کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان		
همکاری	۱15، ۱28، ۱13	مصاحبه	ایجاد شبکه همکاری با سایر سازمان ها و مراکز علمی در جهت تأمین مالی		
پرداخت های انعطاف پذیر	۱2، ۱14، ۱5، ۱12، ۱11	مصاحبه	پرداخت های انعطاف پذیر بر اساس شایستگی های کارکنان	عوامل ساختاری/نظام پاداش	
پاداش و پرداخت	۱2، ۱14، ۱5، ۱12، ۱11	ضیایی (۱۳۹۳)	نظام پاداش و پرداخت مبتنی بر خلاقیت و نوآوری در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان		
پاداش و پرداخت	۱13، ۱1، ۱9، ۱10، ۱29	مصاحبه	نظام پاداش و پرداخت مبتنی بر تولید دانش و انتقال فناوری در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان		
دانش روز	۱4، ۱17، ۱10، ۱8، ۱6	مصاحبه	کاربردی نمودن پژوهش های دانشجویی در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان	عوامل ساختاری/سیستم تحقیق و توسعه	
جایگاه اجتماعی	۱4، ۱3، ۱27، ۱8، ۱10	مصاحبه	انتشار نتایج تحقیقات دانشگاهی و انتشار نشریات علمی پژوهشی در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان		
پژوهش های کاربردی	۱20، ۱10، ۱6، ۱2	مصاحبه	انجام تحقیقات کاربردی در راستای نیازهای سازمان		
هدایت و رهبری	۱14، ۱27، ۱9، ۱11، ۱5	مصاحبه	سازماندهی تیم های تحقیقاتی در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان	عوامل ساختاری/فضا، تجهیزات و امکانات	
بنا و ساختمان فیزیکی	۱14، ۱1، ۱6	مصاحبه	بنا و ساختمان سازمان مرکزی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان موثر است		
نکهداری و به روز رسانی	۱4، ۱3، ۱26، ۱8، ۱10	مصاحبه	نگه داری و به روز رسانی امکانات و تجهیزات		
به روز بودن	۱4، ۱3، ۱1، ۱8، ۱10	مصاحبه	آشنایی با تحقیقات دنیا	عوامل رفتاری/ویژگی فردی کارکنان	
انعطاف پذیری	۱17، ۱10، ۱8، ۱6، ۱26	رستمی و همکاران (۱۳۹۰)	انعطاف پذیر و خود انگیزه		
هوش هیجانی	۱7، ۱1، ۱5، ۱6، ۱10، ۱15، ۱14، ۱13	مصاحبه	توانایی درک هیجان و عواطف خود و دیگران		
تعامل و ارتباط موثر	۱2، ۱14، ۱5، ۱12، ۱11	مصاحبه	توانایی برقراری ارتباطات موثر با دیگران	عوامل رفتاری/ویژگی فردی مدیران	
ایجاد انگیزه	۱13، ۱1، ۱9، ۱10، ۱25	لاسچینگر و همکاران (۲۰۱۲)	مدیران توانایی ایجاد انگیزه در کارکنان را دارند		
توانایی برقراری	۱4، ۲۵، ۱، ۱0، ۱8، ۱6	مصاحبه	مدیران توانمند توانایی برقراری ارتباط کارکنان را به خوبی دارند		

کلید واژه مصاحبه	کد مصاحبه شونده	منبع	کد گذاری باز (شاخص)	کد گذاری محوری (مؤلفه)	کد گذاری انتخابی
ارتباط مهارت و تجربه کافی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	داشتن مهارت و تجربه کافی می تواند به مدیران کمک شایانی کند		
اعتماد سازمانی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	توسعه فضای اعتماد و تفاهم	عوامل رفتاری/فرهنگ سازمانی	
تیم سازی و کار تیمی	۱۱۳، ۱۱، ۱۹، ۱۱۰، ۱۲۶	مصاحبه	تقویت مشارکت پذیری		
انعطاف پذیری	۱۱۵، ۱۱۴، ۱۱۳	مصاحبه	وجود فرهنگ انعطاف پذیری در سازمان		
تبدیل وضعیت استخدامی	۱۲، ۱۲۷، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	تبدیل وضعیت قراردادها طبق شاخص های ارتقاء	عوامل رفتاری/امنیت شغلی	
استقلال مالی	۱۲، ۱۲۲، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	تقویت ذهنیت به سمت استقلال مالی و سرمایه گذاری		
آرامش فکری یا چشم انداز	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	مصاحبه	تکریم بازنشستگان و احترام به پیش کسوتان		
بیمه	۱۱۳، ۱۱، ۱۹، ۱۱۰، ۱۱۱	مصاحبه	برقراری بیمه های مختلف		
آینده نگری	۱۴، ۱۱۷، ۱۲۲، ۱۸، ۱۶	مصاحبه	سرمایه گذاری سنوات کارکنان		
حمایت مدیریت	۱۴، ۱۳، ۱۱، ۱۸، ۱۱۰	مصاحبه	مدیریت، از عواملی که در کاهش فرسودگی شغلی موثر است پشتیبانی می کند.	عوامل رفتاری/حمایت مدیریت	
مدیریت منابع انسانی	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱	آنتونیو و همکاران (۲۰۰۹)	مدیریت، آموزش برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان رانوعی سرمایه گذاری می داند نه هزینه		
بودجه آموزش	۱۷، ۱۱، ۱۵، ۱۶، ۱۱۰	مصاحبه	مدیریت بودجه لازم را برای آموزشها در جهت کاهش فرسودگی شغلی قرار می دهد.		
دوره های آموزشی	۱۱۵، ۱۲۴، ۱۱۴، ۱۱۳، ۱۲۶	مصاحبه	مدیریت دوره های آموزشی را برای کاهش فرسودگی شغلی در تمام سطوح سازمانی اعمال می کند.		
خط مشی ها و سیاست ها	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱، ۱۲۲	مصاحبه	خط مشی ها و سیاست های دولت در زمینه کاهش فرسودگی شغلی	عوامل محیطی / سیاسی، قانونی، دولتی	
تدوین قوانین	۱۲، ۱۱۴، ۱۵، ۱۱۲، ۱۱۱، ۱۳۰	مصاحبه	تدوین قوانین مناسب اداری در راستای کاهش فرسودگی شغلی		
تشریفات زائد اداری	۱۱۳، ۱۱، ۱۹، ۱۱۰، ۱۱۱	مصاحبه	کاهش تشریفات زائد اداری برای کاهش فرسودگی شغلی		
زیر ساخت ها	۱۴، ۱۱۷، ۱۱۰، ۱۸، ۱۶	مصاحبه	ایجاد زیر ساخت های فیزیکی، ارتباطات، تسهیل حمل و نقل در جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان		

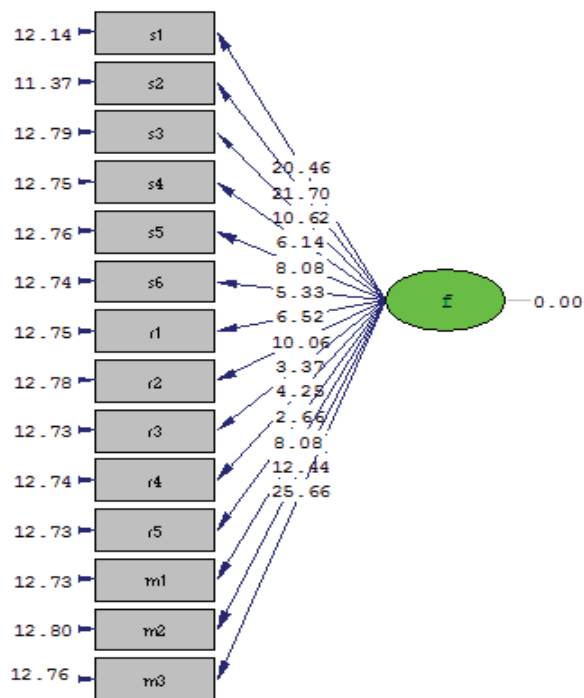
کلید واژه مصاحبه	کد مصاحبه شونده	منبع	کد گذاری باز (شاخص)	کد گذاری محوری (مؤلفه)	کد گذاری انتخابی
فرهنگ ملی	13، 11، 18، 10، 130، 124، 114	مصاحبه	ارزش های کلی فرهنگ ملی در راستای کاهش فرسودگی شغلی قرار گیرد		
فرهنگ کار	120، 110، 16، 12	مصاحبه	فرهنگ کار و فضای علمی موجود در جامعه می تواند در جهت کاهش فرسودگی شغلی تاثیر داشته باشد	عوامل محیطی/ فرهنگی	
دوره های آموزشی	114، 110، 19، 111، 122، 15، 121	مصاحبه	دوره های آموزشی کاهش فرسودگی شغلی موجب همکاری و تعامل بیشتر کارکنان در بخش دانش تخصصی می شود.		
ارتقا فرهنگی	114، 11، 16، 123، 120	مصاحبه	استفاده از سرمایه های اجتماعی در جهت رفع ارتقا فرهنگی و ادراکی در جامعه		
وابستگی به شهریه	13، 11، 18، 10، 14، 129، 130	مصاحبه	رهایی از اقتصاد وابسته به شهریه دانشجویی		
هوش مالی	14، 13، 11، 18، 10	مصاحبه	استفاده از ظرفیت ها و پتانسیل های مالی دانشگاه	عوامل محیطی/ اقتصادی	
مدیریت مالی	14، 117، 110، 18، 16	مصاحبه	توانایی استفاده بهینه از نقدینگی دانشگاه		
شم اقتصادی	11، 15، 16، 10، 17، 124	مصاحبه	شناسایی فرصت های سودآوری اقتصاد		
کار آفرینی	115، 114، 113	مصاحبه	استفاده از تجربیات اساتید و دانشجویان		
سن	129، 113	اقباسی و همکاران (۱۳۹۰)	سن کارکنان در کاهش فرسودگی شغلی تاثیر دارد	عوامل جمعیت شناختی	
جنسیت	115، 114	اقباسی و همکاران (۱۳۹۰)	جنسیت در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد.		
تحصیلات	12، 114، 15، 112، 111	انیسی و همکاران (۱۳۸۹)	میزان تحصیلات کارکنان به عنوان عاملی تعیین کننده برای کاهش فرسودگی شغلی موثر است		
سابقه کار	113، 11، 19، 110، 111	انیسی و همکاران (۱۳۸۹)	سوابق شغلی در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان تاثیر دارد		

در ادامه و در جهت پاسخ به این سوال از طریق تحلیل عاملی تأییدی مورد آزمون قرار گرفته است. آزمون برازندگی در تحلیل تأییدی و مسیر، شاخص RMSEA، یا جذر برآورد واریانس خطای تقریب کمتر از ۰/۸؛ شاخص χ^2/df کمتر از سه باشد. مقدار (T-Value) ضرایب معنی داری هر متغیر نیز بزرگ تر از ۱/۹۶ و کوچک تر از ۱/۹۶- باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است. نمودارهایی که در ذیل قید شده مدل فرسودگی شغلی در حالت استاندارد و

معناداری را نشان می‌دهد. همان‌طور که در نمودارهای زیر مشاهده می‌شود، عضویت کلیه عوامل بررسی شده در این متغیر تأیید شده است.



نمودار ۱. الگوی اندازه‌گیری فرسودگی شغلی با استفاده از تحلیل عاملی در حالت استاندارد



نمودار ۲. الگوی اندازه‌گیری فرسودگی شغلی با استفاده از تحلیل عاملی در حالت معنی‌داری

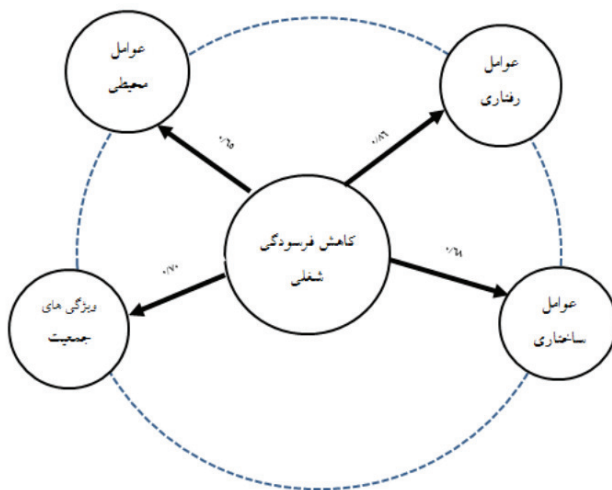
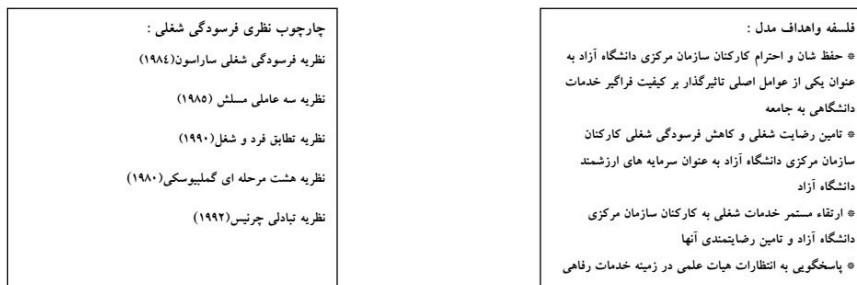
جدول ۵. ضرایب عوامل فرسودگی شغلی در حالت معنی‌داری و حالت استاندارد

معناداری	ضریب استاندارد	عوامل فرسودگی شغلی
۲۰/۴۶	۰/۸۹	تصمیم‌گیری و کنترل و نظارت
۲۱/۷۰	۰/۹۲	فناوری اطلاعات
۱۰/۶۲	۰/۵۴	نظام مالی و بودجه
۶/۱۴	۰/۳۳	نظام پاداش
۸/۰۸	۰/۴۳	سیستم تحقیق و توسعه
۵/۳۳	۰/۲۹	فضا، تجهیزات و امکانات
۶/۵۲	۰/۳۵	ویژگی فردی کارکنان
۱۰/۰۶	۰/۵۲	ویژگی فردی مدیران
۳/۳۷	۰/۱۸	فرهنگ سازمانی
۴/۲۵	۰/۲۳	امنیت شغلی
۲/۶۶	۰/۱۶	حمایت مدیریت
۸/۰۸	۰/۰۳	سیاسی، قانونی، دولتی
۱۲/۴۴	۰/۶۲	فرهنگی
۲۵/۶۶	۰/۹۲	اقتصادی

همانطوری که در نمودارهای بالا ملاحظه می‌شود الگوی مقدار تقسیم کای اسکوئر بر درجه آزادی عدد ۲/۳۷ به دست آمده که کوچک‌تر از حد استاندارد ۳ است، مقدار RMSEA نیز عدد ۰/۰۵۲ به دست آمده که کوچک‌تر از ۰/۰۸ است و مقدار P-Value نیز کوچک‌تر از ۰/۰۵ به دست آمده، از این رو این الگوی برازنده است. و عضویت تمامی ابعاد فرسودگی شغلی در آن پذیرفته می‌شود.

سوال دوم: چه مدلی را می‌توان برای فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی ارائه نمود؟

مدل پیشنهادی شامل فلسفه و اهداف، مبانی نظری، ابعاد، مولفه‌ها و ویژگی‌ها می‌باشد. با استفاده از نظریه‌های فرسودگی و مولفه‌های آن، باید به پانزده مولفه دیگر، در درون سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به عنوان فرایندهای لازم درون سیستم توجه گردد و برای نهادینه‌سازی هر یک از این مولفه‌های پانزده گانه، برنامه‌ریزی دقیق و جامع به عمل آید. مدل مفهومی تدوین شده در جامعه آماری کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی مورد آزمون قرار گرفت که نتایج حکایت از برازش مطلوب مدل بوده است. مدل تایید شده به شرح شکل زیر می‌باشد.



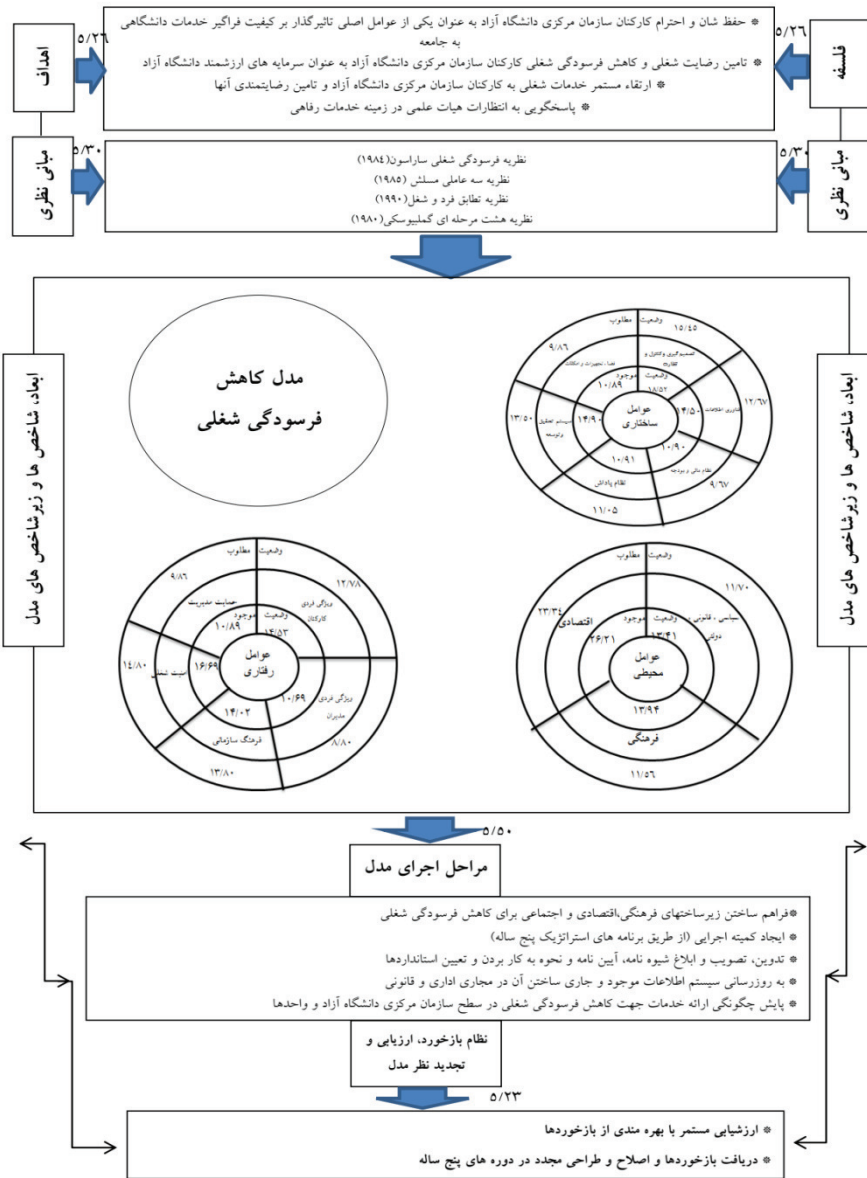
نظام بازخورد مهندسی مجدد:

- ارزشیابی مستمر با بهره مندی از بازخوردها
- دریافت بازخوردها و اصلاح و طراحی مجدد در دوره های سه ساله

سازوکارهای اجرایی :

- بر اساس اطلاعات وضع موجود برنامه استراتژیک میان مدت و کوتاه مدت تدوین و در قالب برنامه های یکساله عملیاتی گردد .
- دریافت مستمر اطلاعات و بازخورد از فرایند اجرای کاهش فرسودگی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه
- سنجش میزان رضایت کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه و دریافت نظرات اصلاحی
- قابلیت انعطاف برنامه های کاهش فرسودگی شغلی در قالب برنامه های سازمان در واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی

نمودار شماره ۳) مدل اولیه احصاء شده



نمودار شماره ۴) مدل تأیید شده

بحث و نتیجه گیری

پژوهش حاضر با هدف شناسایی مولفه های فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی انجام پذیرفت. در پژوهش حاضر، عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی مورد بررسی قرار گرفت و نتایج حاصل نشان داد که عوامل ساختاری، رفتاری، محیطی، جزء فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی شناسایی شد.

نشانگان فرسودگی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند نوع شغل، تعارض و سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش از حد، نوع مدیریت، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی و ساعات کاری قرار دارد. شرایط نامناسب کاری، احساس ناکارآمدی سازمانی، احساس عدم پیشرفت فردی، فرصت های کم برای ارتقا و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پا گیر در نظام سازمانی از دیگر عوامل موثر در ایجاد و گسترش فرسودگی شغلی هستند. به عبارت دیگر، فرسودگی شغلی در هر سازمانی تا حدود زیادی به عدم رضایت نیروی انسانی آن سازمان مربوط می شود. لذا برای کاهش فرسودگی شغلی نیروی انسانی باید آنها را آموزش داد. در این راستا خواه ناخواه مسائلی چون کیفیت آموزش، انگیزه کارکنان و رضایت شغلی نیروهای انسانی و از این قبیل موارد توجه مدیران سازمان قرار می گیرد. اعتمادی و همکاران (۱۳۹۹) در پژوهش خود به این نتیجه رسید که افرادی که به طور طولانی مدت در معرض استرس های شدید هستند امکان دارد مبتلا به فرسودگی کاری شوند. این پدیده سندرمی است که شامل فرسودگی فیزیکی، عاطفی و روانی است و توام با احساس شدید پایین بودن پیشرفت شخصی در فرد است، بدین معنی که افراد درگیر با این مساله احساس می کنند هیچگونه پیشرفت و ترقی در زندگی حرفه ای و شخصی ندارند. در محیط های صنعتی و سازمانی عوامل و علل مختلفی را می توان برای فرسودگی کاری معرفی کرد که عمده ترین آنها روشی است که سرپرستان و مدیران سازمان به عنوان سبک رهبری و کنترل افراد و سازمان برای خود اتخاذ می کنند. زرگرشیرازی و همکاران (۱۳۹۶) دریافتند که شرایط کاری سخت تر، فرسودگی شغلی بیشتری را به دنبال دارد. آنها به وجود مواردی همچون احساس کمبود حمایت

اجتماعی، شکایت‌های بیشتر در زمینه‌های شناختی، عاطفی و جسمی، و مشکلاتی چون خستگی، اختلال خواب و کاستی‌های شناختی در مبتلایان به فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند. علاوه بر این، شهناز دوست و همکاران (۱۳۹۰)، به عوامل فردی مانند تیپ‌های شخصیتی و تیپ‌های اجتماعی در فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند، که با یافته‌های پژوهش حاضر، همخوانی دارد. عاطف و همکاران (۱۳۸۵) نیز به برخی متغیرهای شغلی نظیر نوع و سطح مسئولیت، سابقه کار و مدیریت مدیران اشاره می‌کنند. در این مورد، یکی از عواملی که عاطف و همکاران (۱۳۸۵) بدان اشاره کرده‌اند، با یافته‌های پژوهش حاضر همسویی دارد و آن امنیت شغلی است. در پژوهش حاضر نیز امنیت شغلی به عنوان عامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی مد نظر قرار گرفته است. همسویی دیگر یافته‌های پژوهش حاضر، با پژوهش کوچکی نژاد ارم ساداتی و معافی مدنی (۱۳۹۹) می‌باشد. در پژوهش ایشان فرسودگی شغلی معلمان تحت تاثیر عواملی مانند انتظارات، ارتباطات، انگیزش، رضایت خاطر و منزلت اجتماعی است. ارتباطات، فناوری و اطلاعات، عاملی مهم و اثرگذار قلمداد شده است. عاملی که در پژوهش حاضر، به عنوان عامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان سازمان مرکزی مطرح است. همچنین نتایج پژوهش حمیدی و شاملو (۱۴۰۰) نشان داد ذهن آگاهی بصورت منفی و استرس بصورت مثبت بر فرسودگی شغلی معلمان اثر دارد. همچنین افزایش فرسودگی شغلی معلمان بر عملکرد آنها اثر منفی دارد. در ضمن نتایج تحقیق فتحی و همکاران (۱۴۰۰) نیز نشان داد خودکارآمدی و خودانگاره بر فرسودگی شغلی اثر معکوس دارد. علاوه بر مراحل اجرایی که در مدل آمده است پیشنهادها و توصیه‌های کاربردی زیر ارائه می‌گردد:

۱. تشکیل و توسعه تیم‌های کارشناسی در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی به منظور تحقیق و بررسی نیازهای کارکنان در سازمان و چگونگی ارائه خدمات رفاهی مناسب.
۲. برآورد و تأمین اعتبارات و امکانات مورد نیاز جهت ارائه خدمات رفاهی کیفی به کارکنان سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی
۳. با توجه به ضرورت سازوکارها و الزامات مالی در ساختار خدمات رفاهی سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی پیشنهاد می‌گردد با تغییر رویکرد استراتژیک سازمان به سمت ارتقای

کیفی خدمات رفاهی از طریق سازمان ها و نهادهای طرف قرارداد با سازمان های آموزشی در صدد افزایش رضایتمندی بهره گیران خدمات رفاهی برآیند.

۴. با توجه به اینکه ساختارهای سنتی در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی مانع از ارائه به موقع و مناسب خدمات رفاهی به استفاده کنندگان می گردند لذا پیشنهاد می شود که جهت ایجاد یا توسعه خدمات رفاهی از مرزهای سنتی و از بوروکراسی های اداری کاسته شود تا موجب افزایش تعاملات بین واحد خدمات رفاهی سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی با نهادهای دولتی و خصوصی گردد.

منابع

- اعتمادی، آیدا. حیدری، علیرضا. پاشا، غلامرضا. بختیارپور، سعید. مکنونی، بهنام. (۱۳۹۹). اثر بخشی آموزش مهارت های زندگی در محیط کار بر فرسودگی شغلی و شادکامی در کارکنان یک سازمان در اهواز، **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۱(۴۳): ۱-۱۸.
- حسینی، زهرا. بخششی، مرآت. میرشجاع، میناسادات. شریفی، مریم. (۱۴۰۰). ارتباط بین رضایت، فرسودگی شغلی کاردرمانگران و فیزیوتراپیست های شاغل در بخش کووید-۱۹ مراکز درمانی، **فرهنگ و ارتقای سلامت**، ۲۵(۲): ۲۱۵-۲۲۰.
- حمیدی، فریده. شاملو، مهدی. (۱۴۰۰). اثر بخشی کاهش استرس مبتنی بر ذهن آگاهی بر استرس شغلی و فرسودگی شغلی معلمان، **پژوهش در تربیت معلم**، ۴(۱): ۵۵-۷۱.
- خاکبازان، زهرا. (۱۳۸۵). **بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهر نیشابور**، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبائی.
- رسولی، زینب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی بامیزان بهره وری در خلبانان، **علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی ارتش جمهوری اسلامی ایران**، ۱۰(۱): ۱۳۳-۱۳۷.
- زرگرشیرازی، فریبا. احدی، حسن. نادری، فرح. فرخی، نورعلی. (۱۳۹۶). پیش بینی فرسودگی شغلی بر اساس احترام سازمانی و حمایت اجتماعی ادراک شده پرستاران زن، **فصلنامه علمی پژوهشی زن و فرهنگ**، ۹(۱): ۳۳-۲۳.
- زمینی، سهیلا. حسینی نسب، داوود. زمینی، سمیرا. زارعی، پروین. (۱۳۸۹). بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز، **فصلنامه سلامت کار ایران**، ۸(۱): ۳۰-۴۰.
- سلحشور، فرزاد. اسماعیلی، فاطمه. (۱۴۰۰). دلایل فرسودگی شغلی اساتید دانشگاه ایرانی در رشته ی آموزش زبان انگلیسی: مطالعه ی موردی، **مجله تحقیقات زبان انگلیسی ایران**، ۹(۱): ۱۲۳-۱۳۷.

- سینا، حمید. کریم زاده، صمد. ناظم، فتاح. احمدی، عباداله. (۱۳۹۳). ارائه مدل ساختاری پیش بینی ابعاد فرسودگی شغلی براساس کیفیت زندگی کاری، تعهد سازمانی و مدیریت دانش مدیران زن دانشگاه آزاد اسلامی منطقه یک، **زن و جامعه**، ۱۹(۵): ۱-۱۸.
- سید جوادین، سید رضا، شهپاز مرادی، سعید. (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب، **فصلنامه علوم مدیریت ایران**، ۱ (۲): ۸۷-۶۳.
- شهناز دوست، معصومه. مقصودی، شاهرخ. تبری، رسول. کاظم نژاد لیلی، احسان. (۱۳۹۰). ارتباط فرسودگی و حمایت شغلی پرستاران، **مجله دانشگاه علوم پزشکی گیلان**، ۲۰ (۴): ۴۹-۵۹.
- عاطف، لاله. روح الامین، مریم. نوری، ابوالقاسم. مولوی، حسین. (۱۳۸۵). میزان فرسودگی شغلی و خشنودی شغلی پزشکان جراح عمومی و متخصص داخلی شهر اصفهان، **مجله دانش و پژوهش در روانشناسی**، ۲۹: ۱۵۱-۱۲۹.
- عرب، محمد. رحیمی، عباس. والی، لیلیا. روانگرد، رامین. اکبری ساری، علی. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط بین شاخص‌های محیط کاری پرستاران و ابعاد فرسودگی شغلی آنان در بیمارستان‌های عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، **سلامت کار ایران**، ۹ (۳): ۵۱-۳۹.
- فتحی، جلیل. نورزاده، سعید. صمدی، مهران. سحرخیز عربانی، آرش. (۱۴۰۰). بررسی رابطه بین خودکارآمدی، خودانگاره و فرسودگی شغلی معلمان زبان انگلیسی ایرانی: رویکرد مدل معادلات ساختاری، **زبان پژوهی (علوم انسانی)**، ۱۳ (۳۹): ۳۳-۵۵.
- کوچکی نژاد، ارم. ساداتی، مرضیه. معافی مدنی، سیده خدیجه. (۱۳۹۹). الگویابی ساختاری هوش معنوی بر فرسودگی شغلی معلمان با نقش میانجی تعهد سازمانی، **رهیافتی نو در مدیریت آموزشی**، ۱۱ (۴): ۲۵-۴۰.
- Boyas, J, Wind, L H, Kang, S-Y. (2012). exploring the relationship between employment-based social capital, job stress, burnout, and intent to leave among child protection workers: An age-based path analysis model, **Children and Youth Services Review**. 34(1):50-62.
- Chigerwe, M, Boudreaux, K. A. and Ilkiw, J.E. (2020). **Correction to: Assessment of burnout in veterinary medical students using the Maslach burnout inventory-educational survey: a survey during two semesters**, BMC Medical Education.
- Maslach, C, Leiter, M.P. (2008) Early predictors of job burnout and engagement, **Journal of Applied Psychology**, 93 (3): 498-512.
- Toobayi, s. Dagig A. Hagh Shenass, h. (2009). Burnout and its Relationship with mental health and Personal characteristics of dentists, **Journal of Shiraz Medical University**, 10(4):335-348.