

نوع مقاله: پژوهشی

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۸/۰۶/۲۴

تاریخ دریافت: ۱۳۹۷/۱۰/۰۴

مطالعه‌ای بر میزان و علل فرسودگی شغلی کارکنان در  
مشاغل اقماری  
(مورد مطالعه: شرکت نفت فلات قاره ایران - منطقه سیری)

مهدی صادقی<sup>۱</sup> - عباس دادرسی<sup>۲</sup> - احمدعلی اسدپور<sup>۳</sup>

چکیده

در مشاغل اقماری، فرسودگی شغلی کارکنان از جمله مسائل مهمی است که امروزه بیش از هر زمان دیگری مورد توجه قرار گرفته است. در پژوهش حاضر میزان فرسودگی شغلی و علل بروز آن در کارکنان منطقه عملیاتی سیری شرکت نفت فلات قاره مورد سنجش قرار گرفت. ابزار گردآوری اطلاعات، پرسش‌نامه استاندارد ماسلاچ و جکسون و پرسش‌نامه محقق ساخته علت‌شناسی فرسودگی شغلی بود که در میان نمونه آماری متشکل از ۳۰۵ نفر از کارکنان شرکت توزیع گردید. یافته‌های پژوهش با استفاده از آزمون تحلیل واریانس فریدمن، آزمون خی دو، آزمون فیشر (آزمون آنالیز واریانس آنوا) و آزمون تعقیبی شفه مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج آزمون فرضیه‌ها بیانگر این است که علل مختلفی در بین طبقات پنج‌گانه علت‌شناسی فرسودگی شغلی در مشاغل اقماری بر شکل‌گیری آن تأثیر دارند و فرسودگی شغلی کارکنان ناشی از علل فردی، ویژگی‌های شغلی، ویژگی‌های سازمانی و عوامل اقتصادی و اجتماعی می‌باشد. همچنین، فرسودگی ناشی از محیط کار تأیید نگردید.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، مشاغل اقماری، سلامت عمومی کارکنان، شرکت نفت فلات قاره.

<sup>۱</sup> کارشناس ارشد مدیریت اجرایی گرایش استراتژیک، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بندرعباس، نویسنده مسئول (mehdi5asad@gmail.com)

<sup>۲</sup> دکترای مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، استادیار دانشگاه آزاد واحد بندرعباس، ایران. (abbas\_dadras@yahoo.com)

<sup>۳</sup> دکترای اقتصاد و جامعه‌شناسی تاریخی، استادیار دانشگاه آزاد واحد بندرعباس، ایران. (asadpour.a@gmail.com)

## مقدمه

امروزه بسیاری از فرایندهای تولیدی و صنعتی از نظر اقتصادی و فناوری می‌باید بدون انقطاع و ۲۴ ساعته فعالیت نمایند. نوبتکاری که از گذشته‌ی دور با اشکال سنتی وجود داشت، به تدریج و در شکلی کاملاً متفاوت شیوع پیدا کرد و رفته رفته شاخه‌های جدیدی از کار نوبتی به وجود آمد که متناسب با مقتضیات کار، شرایط اقلیمی و ویژگی‌های محیطی و اجتماعی نام‌های گوناگونی یافت. از جمله در ایران و به ویژه در صنعت نفت به لحاظ شرایط دوری از محل زندگی، کار در جزایر و سکوهای نفتی - گازی، نوعی از نوبتکاری به صورت ۲ هفته کار و ۲ هفته استراحت می‌باشد که معمولاً براساس دو روز کار و یک روز استراحت و یا یک روز کار و یک روز استراحت و ۱۲ ساعت کار روزانه تعیین گردیده است که به آن «کار اقماری»<sup>۱</sup> می‌گویند. برنامه کار اقماری معمولاً بر اساس ۱۴ روز کار و ۱۴ روز استراحت و ۱۲ ساعت کار روزانه است. در برخی شرکت‌ها نیز به اقتضاء عملیات و موقعیت خاص، برنامه اقماری تدوین شده است.

مطالعات نشان می‌دهد که کشور ایران در زمینه کار و شرایط کاری در سطحی بسیار پایین‌تر از کشورهای در حال توسعه قرار دارد. شرایط بد کاری و محیط‌های نامساعد، نبودن امنیت روانی و مصائبی از این قبیل، از جمله مشکلات کاری عمومی در تمام صنوف در کشور هستند. اما، مسائل و مشکلاتی نیز وجود دارند که مربوط به مشاغل خاص است که از جمله می‌توان به شرایط نامساعد زیستی، جغرافیایی، دوری از خانواده، محل زندگی، اضطراب‌های ناشی از زندگی در مناطق خاص، یکنواختی و یکسانی کار اشاره کرد. این مشکلات بیش‌تر در مشاغل اقماری و در مناطق مرزی و دور افتاده کشور به وضوح قابل رویت هستند (چغادکی، آقابخشی و قبیتی، ۱۳۹۱). این عوامل و بسیاری از عوامل دیگر موجب بروز بیماری‌های روحی - روانی، از جمله فرسودگی شغلی<sup>۲</sup> در بین بسیاری از کارکنان این شرکت‌ها شده که مهم‌ترین نتیجه آن به حداقل رسیدن انگیزه و ضعف در عملکرد شغلی آنان می‌باشد (فلاح، فرهادی، امینی و مهاجری، ۱۳۹۰). این افراد با وجود این که در اکثر

<sup>۱</sup> Satellite Jobs<sup>۲</sup> Job Burnout

موارد از بسیاری از امکانات تفریحی و رفاهی برخوردارند، هیچ گونه تمایلی به استفاده از این امکانات ندارند و بعضاً تمایلشان در استفاده از کتابخانه‌ها و وسایل ورزشی به صفر می‌رسد (چاوشی فر، سلیمی و آزاد فلاح، ۱۳۹۰).

شرکت نفت فلات قاره<sup>۱</sup> یکی از شرکت‌های فعال در بهره‌برداری از میادین نفت و گاز خلیج فارس و دارای متخصصان کم نظیری در ایران و خاورمیانه است. تعداد کل کارکنان شرکت حدود ۷۳۰۰ نفر است که از این تعداد نزدیک به ۵۷۰۰ نفر (حدود ۷۸٪) در طرح اقماری، حوزه‌های عملیاتی و سکوه‌های نفتی دریایی کار می‌کنند. این افراد ۱۴ روز در مناطق عملیاتی (جزایر سیری، لاوان، خارک، قشم و بندر بهرگان) فعالیت دارند و ۱۴ روز نزد خانواده‌های خود استراحت می‌کنند. آن‌ها در بیش از ۲۰۰ شهر و استان کشور پراکنده و ساکن هستند. در مطالعات ابتدایی که در این شرکت صورت گرفته است، نشانه‌هایی از عدم سلامت عمومی کارکنان، به ویژه فرسودگی شغلی و آسیب‌های ناشی از آن به چشم می‌خورد (چغادکی و همکاران، ۱۳۹۱). از این رو، پژوهش حاضر در نگاهی نو، ضمن سنجش میزان فرسودگی شغلی کارکنان این شرکت، از دیدگاه کارکنان به علت‌شناسی بروز فرسودگی در میان آنان می‌پردازد و به دنبال آزمون فرضیه‌های تحقیق است:

- ۱- از نظر کارکنان اقماری شرکت فلات نفت قاره در منطقه عملیاتی سیری، فرسودگی شغلی ناشی از علل فردی است.
- ۲- از نظر کارکنان اقماری شرکت فلات نفت قاره در منطقه عملیاتی سیری، فرسودگی شغلی ناشی از علل مربوط به ویژگی‌های شغلی است.
- ۳- از نظر کارکنان اقماری شرکت فلات نفت قاره در منطقه عملیاتی سیری، فرسودگی شغلی ناشی از علل مربوط به محیط کار است.
- ۴- از نظر کارکنان اقماری شرکت فلات نفت قاره در منطقه عملیاتی سیری، فرسودگی شغلی ناشی از علل سازمانی است.
- ۵- از نظر کارکنان اقماری شرکت فلات نفت قاره در منطقه عملیاتی سیری، فرسودگی شغلی ناشی از علل اقتصادی و اجتماعی است.

<sup>۱</sup> Iranian Offshore Oil Company

مفهوم فرسودگی شغلی برای اولین بار در اوایل دهه ۱۹۷۰ توسط فرویدنبرگر مطرح گردید. وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می‌داند که به علت از خودگذشتگی فرد در روش زندگی او و یا ارتباطاتی که منجر به نتیجه دلخواه نمی‌شود، به وجود می‌آید (شریف زاده، صالح اردستانی، حمیدیان و نوری، ۱۳۹۴). فرویدنبرگر<sup>۱</sup> و همکاران، عارضه فرسودگی شغلی را شامل ۱۲ مرحله می‌دانستند: اجبار در اثبات خود، کار زیاد انجام دادن، غفلت از نیازها، جابه جایی تعارض‌ها، تجدیدنظر در ارزش‌ها، انکار مشکلات پدیدار شده، در خود فرورفتگی و دوری‌گزینی، تغییرات رفتاری مشهود، مسخ شخصیت، احساس تهی شدن درونی و بی‌علاقگی تعمیم یافته، افسردگی و نشانه‌های فرسودگی شامل اضمحلال روانی و جسمی (Maslach & Leiter, ۲۰۱۶). به نظر مزلچ<sup>۲</sup> و جکسون<sup>۳</sup> (۱۹۷۶) فرسودگی شغلی عبارت است از: کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و نشانگان خستگی جسمی و هیجانی که ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های روانی و جسمانی سوق دهد. عوامل به وجود آورنده فشار روانی به سه دسته تقسیم می‌شوند:

عوامل فردی<sup>۴</sup>: شامل میزان تغییر و حوادث مهم زندگی، شخصیت، ادراک، تفاوت‌های فردی و ارزش‌ها.

عوامل سازمانی<sup>۵</sup>: شامل عوامل مربوط به خود سازمان از جمله خط مشی و ساختار سازمانی؛ عوامل مربوط به شغل مانند تعارض نقش، فقدان حمایت اجتماعی و تحرک جغرافیایی.

عوامل محیطی<sup>۶</sup>: شامل عدم اطمینان اقتصادی و سیاسی و تحولات اجتماعی. به غیر از موارد فوق، عوامل دیگری مانند فرصت‌های اندک برای ارتقا، وجود مقررات خشک و سبک سرپرستی نیز می‌تواند در ایجاد فرسودگی نقش داشته باشد (طباطبائی نسب و محمودی، ۱۳۹۴).

سندرم فرسودگی شغلی، هم با سلامت فرد و هم با موفقیت وی در انجام کار مرتبط است (مرادی، اسلامی و حسن زاده، ۱۳۹۳). در فرسودگی، شغل اهمیت و معنای خود را برای فرد از دست می‌دهد و فردی که دچار فرسودگی شده، احساس تحلیل رفتگی و خستگی مزمن

<sup>۱</sup> Freudenberger et al

<sup>۲</sup> Maslach

<sup>۳</sup> Jackson

<sup>۴</sup> Individual Factors

<sup>۵</sup> Organizational Factors

<sup>۶</sup> Environmental Factors

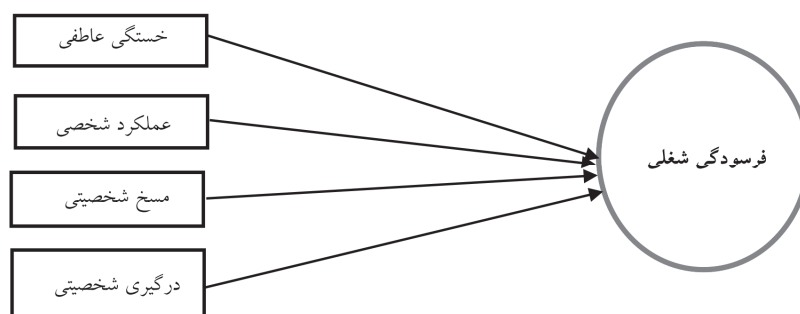
می‌کند و خلُق و خوی پرخاشگرانه پیدا کرده، در روابط بین فردی تا اندازه‌ای بدگمان و بدبین شده و عمدتاً حالت منفی بافی خواهد داشت. در این وضعیت، تحمل فرد شدیداً کاهش یافته و عصبانیت، زودرنجی و دردهای جسمانی از قبیل کمردرد، زخم معده و سردردهای مکرر بروز خواهد کرد (مافی، ۱۳۹۲). بدون شک بسیاری از مشاغل، فشارزا هستند، اما کارکنان سازمان‌ها نمی‌دانند که چگونه با این فشارها کنار بیایند به گونه‌ای که برخی افراد به دلیل تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا یا ضعف در قدرت و توان مقابله، دائماً احساس تنش می‌کنند (Oliveira, Silva, Galvão & Lopes, ۲۰۱۸).

مهم‌ترین تأثیر قابل مشاهده‌ی فرسودگی شغلی، اُفت عملکرد و کیفیت ارائه خدمات است. این افراد به علت پاسخ طولانی مدت عاطفی و فیزیکی به کار و عوامل فشارزای محیط کار و خستگی روحی، فرسودگی را تجربه می‌کنند که علائم آن با غیبت بیش از حد، استفاده مفرط از مرخصی استعلاجی و تمایل به ترک شغل و کاهش بهره‌وری مشخص می‌شود (Plikandrioti, ۲۰۰۹).

کارول نشانه‌های این عارضه را به چهار دسته زیر تقسیم نموده است:

- نشانه‌های جسمی: خستگی، سردرد، اختلال در خواب؛
- نشانه‌های روانی: خشم، تحریک پذیری، افسردگی؛
- نشانه‌های اجتماعی: قطع ارتباط با دیگران، گوشه گیری؛
- نشانه‌های سازمانی: غیبت از کار، عدم رضایت شغلی، کاهش انگیزه شغلی (Scott, ۲۰۱۸).

در نتیجه، بررسی فرسودگی شغلی در کارکنان از دو جنبه حائز اهمیت است: اولاً، فرسودگی، سلامت روانی افراد شاغل در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. ثانیاً، فرسودگی، کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و آن را کاهش می‌دهد (مظلومی محمودآباد، صفایی فر، غرایبی و فلاح زاده، ۱۳۹۵). بنابراین، شناخت و پیشگیری آن می‌تواند هم در بالابردن سطح بهداشت روانی افراد و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات مؤثر باشد. شکل (۱) چارچوب نظری پژوهش را نشان می‌دهد.



شکل ۱- مدل مفهومی پژوهش (تنظیم از پژوهشگران)

در پژوهشی با عنوان «نقش تاب آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارمندان طرح اقماری شرکت نفت فلات قاره ایران» که توسط سردار زاده، ژبان باقری و فراهانی (۱۳۹۵) انجام شده است، محققان دست یافتند که تاب آوری با مؤلفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و نمره کل فرسودگی شغلی در هر دو بُعد فراوانی و شدت، هم‌بستگی منفی معنادار و با عملکرد شخصی، هم‌بستگی مثبت معنادار دارد. هم‌چنین، تاب آوری با مؤلفه‌های کنترل، حمایت همکار، حمایت مدیر، ارتباط، نقش، تغییر و نمره کل استرس شغلی، هم‌بستگی منفی معنادار دارد. بین زیر مقیاس‌های استرس شغلی نیز هم‌بستگی بالایی وجود دارد. جامعه آماری پژوهش، کلیه کارمندان طرح اقماری شرکت نفت فلات قاره ایران در منطقه جزیره خارک بوده و ابزار گردآوری داده‌ها در آن، پرسش‌نامه‌های استاندارد می‌باشد. درنهایت، محققان باتوجه به یافته‌های تحقیق چنین نتیجه‌گیری می‌کنند که تاب آوری، توان پیش‌بینی شدت فرسودگی شغلی و استرس شغلی را دارا می‌باشد.

در پژوهش شریف زاده و همکاران (۱۳۹۴) که در آن به «شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی» در ساختمان‌های مستقر در تهران این شرکت پرداخته شده است، نتایج حاصل، بیانگر شناسایی ۱۹ علت در سه دسته عوامل سازمانی (خط مشی سازمان، آگاهی از استراتژی‌ها، قوانین و مقررات اداری، امور اداری، پرداخت‌های سازمان، امنیت شغلی، مسیر ارتقاء سازمانی، استقلال کاری، ارزیابی عملکرد، آموزش، تسهیلات رفاهی، محیط کار) و

عوامل بین فردی (مشارکت، روابط بین افراد، رضایت شغلی، رهبری، ماهیت شغل)، عوامل درون فردی (تعهد عاطفی، تجربه، تحصیلات، سن، جنسیت) می‌باشد. یافته‌های تحقیق هم‌چنین نشان می‌دهد که گویه‌های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تأثیر معناداری دارد.

چغادکی، آقابخشی و قبیتی (۱۳۹۱) در پژوهشی توصیفی-استنباطی با عنوان «تأثیر کار اقماری بر سلامت عمومی کارکنان و خانواده‌های آنان (شرکت نفت فلات قاره) با استفاده از روش پیمایشی و با کمک ابزار پرسش‌نامه به گردآوری اطلاعات پرداخته‌اند. از مهم‌ترین یافته‌های این پژوهش می‌توان به تفاوت معنادار بین حوزه کار (سکو و جزیره) و نوع کار (شیفت کار و ثابت کار) در آزمون پرسش‌نامه سلامت عمومی<sup>۱</sup> اشاره کرد. علاوه بر آن، رابطه معناداری بین کار اقماری و سلامت عمومی کارکنان و خانواده‌ها وجود داشته است. بنابراین، لازم است برای بهبود وضعیت سلامت عمومی افراد به نوع کار و حوزه کاری آن‌ها توجه داشت.

چاوشی فر، سلیمی و آزاد فلاح (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی میزان و پیش‌بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره» مطالعه خود را در ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی و در دو بُعد فراوانی و شدت و تعیین میزان سهم هر یک از این ابعاد در فرسودگی شغلی اجرا نموده‌اند. به منظور دستیابی به اهداف این پژوهش، پرسش‌نامه‌های فرسودگی شغلی ماسلاچ و عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی محقق ساخته در بین کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره توزیع شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و فرسودگی، هم‌بستگی وجود دارد. در خصوص عوامل پیش‌بینی‌کننده فرسودگی، به جز موقعیت کار، بقیه عوامل پیش بین از لحاظ آماری معنادار نیستند. افزون بر این، میزان سهم ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی معنادار و متفاوت است.

در پژوهش اکنده، اولوگ بنلا و اوکافور<sup>۲</sup> (۲۰۱۸)، با عنوان «فرسودگی شغلی کارکنان،

<sup>۱</sup> General Health Questionnaire

<sup>۲</sup> Akande & Ologbenla & Okafor

رضایت و تعهد آنان در صنعت بانکداری نیجریه (مورد مطالعه: پی ال سی بانک) « محققان با استفاده از ابزار پرسش‌نامه مطالعه‌ای را در یکی از بزرگ‌ترین بانک‌های نیجریه انجام داده‌اند. نتیجه تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان می‌دهد که خستگی فیزیکی بر فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و درنهایت تعهد کارکنان تأثیر می‌گذارد. محققان با تکیه بر نتایج تحقیق تأکید می‌نمایند که سیستم پاداش مناسب یکی از بهترین ابزارهای انگیزشی است که می‌تواند فرسودگی شغلی کارکنان بانک مذکور را کاهش دهد و به نوبه خود باعث افزایش رضایت کارکنان و نیز تعهد کارکنان می‌شود.

در پژوهش موجی لاوزکا<sup>۱</sup> (۲۰۱۶) با عنوان «دلایل سازمانی فرسودگی شغلی»، محقق کوشیده است تا به شناسایی مهم‌ترین علل سازمانی اثرگذار در وقوع فرسودگی شغلی در بین اساتید مؤسسه اقتصاد آکادمی علوم لهستانی در ورشو بپردازد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در این پژوهش، پرسش‌نامه بوده که بین نمونه آماری اساتید توزیع شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که عواملی چون فشار (زمان، مسئولیت، انتظارات)، فقدان چشم انداز روشن شغلی، عدم توانایی برای توسعه توانایی‌های شغلی، دلایل روابط اشتباه بین فردی، مسائل انگیزشی و فقدان سیستم انگیزشی مناسب و درنهایت، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، بر فرسودگی شغلی کارکنان اثرگذار می‌باشد. افزون بر این، به‌طور غیرمستقیم نتایج نشان می‌دهد که در بین کارکنان اینرسی وجود دارد. به عبارتی، کارکنان از عوامل خطرناک مؤثر در شکل‌گیری فرسودگی شغلی به خوبی آگاه هستند، اما انگیزه و تلاش کافی را برای ایجاد یک محیط سازمانی دوستانه و شاداب نداشته و این سبک از زندگی شغلی را ترویج نمی‌دهند. در پایان، محقق تأکید می‌کند که تفاوتی در نتایج حاصله از پژوهش بین زنان و مردان وجود ندارد.

در پژوهش خدور، دورا و هریس<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) با عنوان «اثر فرسودگی شغلی بر رضایت کارکنان: مطالعه مقایسه‌ای بین دانشگاه‌های دولتی و دانشگاه‌های خصوصی در اردن»، محققان با رویکرد تحلیلی توصیفی، مطالعه‌ای مقایسه‌ای بین دانشگاه‌های دولتی و دانشگاه‌های خصوصی اردن انجام دادند و از پرسش‌نامه به‌عنوان یک ابزار اساسی برای

<sup>۱</sup> Moczydlowska<sup>۲</sup> Khdour & Durrah & Harris



جمع‌آوری داده‌ها که در میان کارمندان اداری دانشگاه‌های دولتی و خصوصی توزیع شده، استفاده کردند. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که میزان فرسودگی شغلی کارکنان اداری دانشگاه‌های اردن بیش از حد متوسط است. همچنین، در رتبه‌بندی ابعاد مختلف تشکیل‌دهنده فرسودگی شغلی، عملکرد شخصی پایین در اولین رتبه و خستگی فیزیکی و احساسی و سپس نگرش منفی نسبت به روابط در رتبه‌های بعدی قرار می‌گیرند. علاوه بر این، میزان فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی در سطحی بالاتر از دانشگاه‌های خصوصی قرار دارد. نتایج تحقیق همچنین نشان می‌دهد که سطح رضایت شغلی کارکنان در دانشگاه‌های دولتی کمتر از دانشگاه‌های خصوصی بوده و در میان ابعاد مختلف فرسودگی شغلی، تنها، بُعد سطح عملکرد شخصی پایین، بر رضایت کارکنان در دانشگاه‌های خصوصی اثر می‌گذارد. این وضعیت در دانشگاه‌های دولتی دیده نمی‌شود.

خامیسا، اولدنبورگ، پلتزر و الچ<sup>۱</sup> (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «استرس شغلی، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و سلامت عمومی پرستاران» به تعیین رابطه بین استرس ناشی از کار، فرسودگی شغلی، رضایت شغلی و سلامت عمومی پرستاران در آفریقای جنوبی پرداخته‌اند. در این راستا، داده‌های مورد نیاز پژوهش از طریق توزیع پرسش‌نامه در بین پرستاران چهار بیمارستان، جمع‌آوری گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که مسائل کارکنان به بهترین وجه با فرسودگی شغلی و همچنین رضایت شغلی همراه است. افزون بر این، فرسودگی شغلی با بالاترین میزان واریانس، وضعیت سلامت روانی کارکنان را توضیح می‌دهد. فرسودگی شغلی بر بهره‌وری و عملکرد پرستاران تأثیرگذار بوده و کیفیت مراقبت آنان از بیماران را تحت الشعاع قرار می‌دهد. در نهایت اینکه، مسائلی چون خطرات امنیتی در محل کار، بر رضایت شغلی و سلامت پرستاران تأثیر می‌گذارد.

در پژوهش نانی و فورنیر<sup>۲</sup> (۲۰۱۳) با عنوان «فرسودگی شغلی، ویژگی‌های شغلی و قصد ترک: آیا سابقه شغلی تأثیرگذار است؟»، محقق به دنبال پاسخ به این سؤال است که آیا میزان سوابق کاری کارکنان بر فرسودگی شغلی آنان (یعنی خستگی عاطفی، خلق شخصیت و دستاورد شخصی) و همچنین ادراک آن‌ها از ویژگی‌های شغلی (یعنی تقاضای شغل، عرض

<sup>۱</sup> Khamisa, Oldenburg, Peltzer & Ilic<sup>۲</sup> Knani & Fournier

جغرافیایی تصمیم‌گیری و حمایت اجتماعی) و درنهایت، قصد کارکنان به ترک شغل تأثیر دارد یا خیر. داده‌ها از طریق پرسش‌نامه و در میان نمایندگان و مشاوران شاغل در یک مؤسسه آموزش کاندایی، جمع‌آوری شده است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که میزان سوابق کاری تأثیر معناداری بر فرسودگی شغلی و ادراک کارکنان نسبت به ویژگی‌های شغلی ندارد، اما تأثیر مثبتی بر قصد ترک شغلی کارکنان دارد و این امر در بین کارکنانی که از سوابق کاری کمتری برخوردارند، بیش‌تر دیده می‌شود.

### روش‌شناسی

پژوهش حاضر از لحاظ هدف، از نوع پژوهش‌های کاربردی و از آنجایی که هدف از انجام آن عمدتاً بررسی عوامل بروز فرسودگی شغلی و سنجش میزان و ابعاد چندگانه آن بین کارکنان است، علی و یا پس‌رویدادی محسوب می‌شود. از این رو، در این پژوهش، تمایز معناداری بین متغیر مستقل و متغیر وابسته وجود ندارد. هم‌چنین از آنجایی که این پژوهش در افق زمانی نیمسال اول ۱۳۹۷ انجام می‌گیرد و چون در پی تکمیل پژوهش دیگری نیست، سرشتی مقطعی دارد و به دنبال آزمون فرضیه‌های تحقیق است.

جهت آزمون فرضیه‌های تحقیق، از ابزار پرسش‌نامه و مشاهده جهت جمع‌آوری اطلاعات استفاده می‌شود. براین اساس، پس از جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان شرکت نفت فلات قاره واقع در منطقه سیری (سن، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت استخدامی و میزان سوابق شغلی)، با استفاده از پرسش‌نامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون<sup>۱</sup> (۱۹۹۴) به جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز جهت آزمون فرضیه‌ها پرداخته می‌شود. این پرسش‌نامه شامل ۲۵ گویه بوده که در آن چهار عامل خستگی عاطفی<sup>۲</sup> (۹ گویه)، عملکرد شخصی<sup>۳</sup> (۸ گویه)، مسخ شخصیتی<sup>۴</sup> (۵ گویه) و درگیری شخصی<sup>۵</sup> (۳ گویه) مورد سنجش قرار می‌گیرد. دستورالعمل پرسش‌نامه بسیار ساده است. از آزمودنی خواسته می‌شود هر جمله را بخواند و در مقابل آن، با توجه به فراوانی و شدت آنچه در جمله آمده است، خود را توصیف کند. نمره‌گذاری هر سؤال با دو مقیاس، اندازه‌گیری و

<sup>۱</sup> Maslach & Jackson Burnout  
<sup>۲</sup> Emotional Exhaustion  
<sup>۳</sup> Private Practice

<sup>۴</sup> Depersonalization  
<sup>۵</sup> Personal Engagement

جدول ۱- سیستم نمره‌گذاری میزان فراوانی و شدت ماده‌های پرسش‌نامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون (منبع: نحوه امتیازدهی پرسش‌نامه ماسلاچ - جکسون)

هرگز	سالی چند بار	ماهانه	ماهی چند بار	هر هفته	هر هفته‌ای چند بار	هر روز	- فراوانی
ناچیز	خیلی کم	کم	قابل ملاحظه	ملایم	نسبتاً زیاد	زیاد	شدت خیلی زیاد
۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷ امتیاز

امتیاز داده می‌شود؛ مقیاس فراوانی و مقیاس شدت. به این صورت که فرد در فراوانی هر سؤال، نمره‌ای از ۱ تا ۶ و در شدت، نمره‌ای از ۱ تا ۷ کسب می‌کند. اگر آزمودنی در خانه‌ی "هرگز" علامت زده باشد، هم در فراوانی و هم در شدت نمره صفر می‌گیرد. در غیراین صورت با توجه به علامتی که در قسمت فراوانی و شدت گذاشته است، در فراوانی، نمره یک تا شش (از سالی چندبار تا هر روز) و در شدت، نمره یک تا هفت (از خیلی کم تا خیلی زیاد) کسب می‌کند. جدول (۱) سیستم نمره‌گذاری میزان فراوانی و شدت ماده‌های پرسش‌نامه فرسودگی شغلی را تشریح می‌کند.

زمانی که نمرات افراد در هر سؤال مشخص باشد، با جمع کردن نمرات می‌توان خرده آزمون‌های چهارگانه را محاسبه کرد. در واقع با جمع نمرات نه سؤال خستگی عاطفی در دو مقیاس فراوانی و شدت می‌توان دو نمره برای این خرده آزمون به دست آورد. به همین ترتیب، در مورد سه خرده آزمون دیگر عمل می‌شود و در نهایت، هشت نمره (چهار نمره‌ی فراوانی و چهار نمره‌ی شدت) برای هر فرد به دست می‌آید.

بر اساس جدول سنجش میزان فرسودگی شغلی می‌توان میزان فرسودگی را به تفکیک هر یک از چهار عامل فوق به‌طور مجزا بررسی نمود. این جدول میزان نسبی فرسودگی را به سه سطح فرسودگی بالا، متوسط و پایین تقسیم کرده است که امتیازات هر فرد را می‌توان با آن مقایسه کرده و نتیجه‌گیری و استنتاج منطقی نمود. جدول (۲)، جدول نسبی میزان فرسودگی شغلی جزئی را نشان می‌دهد.

جهت سهولت در استنتاج و تعیین میزان فرسودگی، امتیازات عوامل خستگی عاطفی و

جدول ۲- جدول نسبی میزان فرسودگی شغلی جزئی (منبع: نحوه امتیازدهی پرسش نامه ماسلاچ - جکسون)

ردیف	عوامل چهارگانه	مقیاس	فرسودگی بالا	فرسودگی متوسط	فرسودگی پایین
۱	خستگی عاطفی	فراوانی	۳۷-۵۴	۱۹-۳۶	۰-۱۸
		شدت	۴۳-۶۳	۲۲-۴۲	۰-۲۱
۲	عملکرد شخصی	فراوانی	۰-۱۲	۱۳-۳۰	۳۱-۴۸
		شدت	۰-۱۴	۱۵-۳۵	۳۶-۵۶
۳	مسخ شخصیت	فراوانی	۱۹-۳۰	۷-۱۸	۰-۶
		شدت	۲۲-۳۵	۸-۲۱	۰-۷
۴	درگیری	فراوانی	۰-۶	۷-۱۲	۱۳-۱۸
		شدت	۰-۷	۸-۱۴	۱۵-۲۱

جدول ۳- جدول نسبی میزان فرسودگی شغلی کلی (منبع: نحوه امتیازدهی پرسش نامه ماسلاچ - جکسون)

عوامل چهارگانه	مقیاس	فرسودگی بالا	فرسودگی متوسط	فرسودگی پایین
فرسودگی شغلی	فراوانی	۳۵-۸۴	۳۴ تا (-۱۵)	(-۱۶) تا (-۶۶)
	شدت	۴۰-۹۸	۳۹ تا (-۱۸)	(-۱۹) تا (-۷۷)

مسخ شخصیت را با علامت مثبت (+) و عملکرد شخصی و درگیری را با علامت منفی (-) در نظر گرفته و آن‌ها را جمع جبری و سپس فرسودگی شغلی را به صورت کلی بر حسب فراوانی و شدت مقایسه می‌کنیم. جدول (۳) نشان‌دهنده جدول نسبی میزان فرسودگی شغلی کلی می‌باشد.

پرسش‌نامه سوم، پرسش‌نامه علت‌شناسی فرسودگی شغلی است که با ۳۹ گویه و در

مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) و با توجه به شرایط کار کارکنان مناطق عملیاتی منطقه سیری که دارای ویژگی‌های خاص به خود است، به منظور بررسی علل فرسودگی ویژه شرایط کار اقماری طراحی گردیده است. بدین ترتیب، داده‌های پژوهش از میان ۳۰۵ نمونه آماری از کارکنان شرکت فلات نفت قاره در منطقه سیری که از یک جامعه آماری ۱۴۷۳ نفره و به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شده‌اند، جمع‌آوری می‌گردد.

پایایی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون، با محاسبه ضریب آلفای کرونباخ در دو بُعد فراوانی و شدت بین ۰/۷۷ تا ۰/۸۴ به دست آمده است. مقدار این ضریب برای پرسش‌نامه علت‌شناسی آلفای کرونباخ ۰/۸۲ است که این رقم، نشان‌دهنده این است که پرسش‌نامه مزبور از پایایی مناسبی برخوردار است. درخصوص روایی پرسش‌نامه‌های پژوهش، پرسش‌نامه استاندارد فرسودگی شغلی ماسلاچ و جکسون و همچنین پرسش‌نامه علت‌شناسی فرسودگی شغلی در مشاغل اقماری، در چندین نسخه در اختیار گروهی از متخصصان منابع انسانی شرکت نفت فلات قاره در مناطق مختلف و سایر شرکت‌های نفتی تابع وزارت نفت قرار گرفته است و روایی آن مورد تأیید قرار گرفت. مهمتر آنکه روایی پرسش‌نامه‌های مذکور به تأیید اساتید محترم راهنما و مشاور رسیده است.

به لحاظ روش‌های آماری، تجزیه و تحلیل داده‌ها، در دو سطح آمار توصیفی و آمار استنباطی و با استفاده از نرم‌افزار آماری «اس پی اس اس ۲۲» انجام گردید. در سطح آمار توصیفی فراوانی، درصد تجمعی، میانگین، انحراف معیار محاسبه و تحلیل شد و در سطح آمار استنباطی، از آزمون کای اسکوئر (خی دو) جهت آزمون فرضیه‌ها بهره گرفته شد.

## یافته‌ها

از پرسش‌نامه محقق ساخته که ویژگی‌های جمعیت شناختی کارکنان منطقه عملیاتی سیری را مورد مطالعه قرار داد، مشخص گردید که بیش‌تر کارکنان اقماری شرکت نفت فلات قاره در منطقه عملیاتی سیری در گروه سنی (۴۰-۳۱) سال (۵۳٪) قرار دارند و گروه‌های سنی (۳۰-۲۵) سال و هم‌چنین (۵۰-۴۱) سال نیز در مجموع ۳۰٪ از توزیع فراوانی سنی

<sup>۱</sup> Statistical Package for Social Science (SPSS)

جدول ۴- توصیف آماری میزان ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

وضعیت فرسودگی	میزان فرسودگی براساس جدول امتیازبندی پرسش نامه ماسلاچ	انحراف معیار	میانگین	مقیاس	ابعاد فرسودگی شغلی
متوسط	۲۰,۲۴	۰/۲۰۲	۲/۲۹	فراوانی	خستگی
	۲۳,۶۸	۰/۲۴۱	۲/۶۸	شدت	عاطفی
پایین	۲۲/۸۳	۰/۶۵۸	۳/۸۵	فراوانی	عملکرد
	۲۷/۳۵	۰/۶۹۰	۴/۵	شدت	شخصی
متوسط	۱۰,۷	۰/۲۴۵	۲/۱۴	فراوانی	مسخ
	۱۲,۲	۰/۲۸۰	۲/۴۵	شدت	شخصیتی
بالا	۱/۵۹	۰/۲۰۸	۲/۱۹	فراوانی	درگیری
	۲/۰۶	۰/۲۴۴	۲/۶۸	شدت	شخصی

پاسخ دهندگان را شامل می‌شود. هم‌چنین، ۳۱ درصد از کارکنان دارای مدرک تحصیلی لیسانس بوده و پس از آن، دارندگان مدرک تحصیلی دیپلم و پایین‌تر و هم‌چنین فوق لیسانس هر یک (۲۵,۶٪) از توزیع فراوانی مدرک تحصیلی در نمونه آماری را تشکیل می‌دهند. نتایج حاصل نشان می‌دهد که اکثر کارکنان اقماری این شرکت متاهل بوده (۷۶,۱٪) و الباقی (۲۳,۹٪) مجرد می‌باشند. علاوه براین، مروری بر وضعیت استخدامی کارکنان اقماری نشان می‌دهد که ۴۰/۷٪ از کارکنان استخدام رسمی، ۴۰٪ پیمانکاری و ۱۹/۳٪ آنان دارای قرارداد موقت هستند. درنهایت، اکثر کارکنان اقماری شرکت نفت فلات قاره در منطقه عملیاتی سیری ۱۰ تا ۱۵ سال سابقه شغلی (۲۹/۵٪) دارند و کمترین میزان سابقه شغلی را می‌توان در طبقه ۱۵ تا ۲۰ سال (۱۰/۲٪) مشاهده نمود.

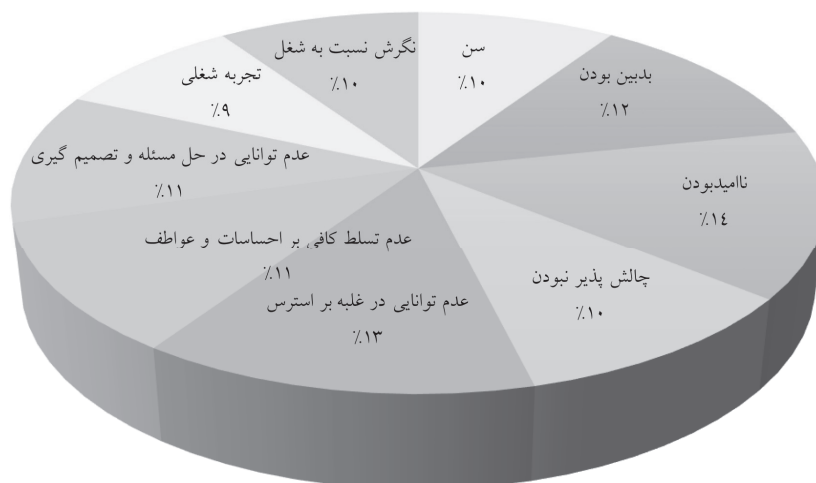
در بررسی میزان فرسودگی براساس جدول امتیازبندی پرسش‌نامه ماسلاچ مشخص گردید که کارکنان در دو بُعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیتی، با فرسودگی شغلی «متوسط»

جدول ۵- اولویت‌بندی ابعاد فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

اولویت	ضریب معناداری sig	کای اسکور $\chi^2$	درجه آزادی df	تعداد (N)	میانگین رتبه	متغیرهای مورد مطالعه
سوم					۲/۰۳	خستگی عاطفی
دوم	۰/۰۰۰	۳۴۸/۰۶۳	۳	۳۰۵	۳/۰۵	عملکرد شخصی
اول					۳/۴۴	مسخ شخصیت
چهارم					۱/۴۸	درگیری

مواجه هستند و میزان فرسودگی شغلی در سطح عملکرد شخصی «پایین» و در سطح درگیری شخصی «بالا» ارزیابی می‌گردد (جدول-۴). در نهایت، باتوجه به جدول امتیازدهی پرسش‌نامه ماسلاچ (جدول ۳-۳) این نتیجه حاصل شد که وضعیت کلی فرسودگی شغلی کارکنان منطقه عملیاتی شرکت فلات نفت قاره واقع در سیری، در سطح «متوسط» قرار دارد. مقیاس فراوانی فرسودگی شغلی در سطح کلی (۶/۵) و مقیاس شدت (۶/۲۷) می‌باشد. افزون بر این، نتایج آزمون فریدمن، اولویت‌بندی ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان اقماری شرکت نفت فلات قاره منطقه سیری را به ترتیب: مسخ شخصیت، عملکرد شخصی، خستگی عاطفی و درگیری شخصیتی نشان می‌دهد. این بدان معناست که مؤلفه‌های مربوط به بُعد مسخ شخصیت در ابعاد فرسودگی شغلی مهم‌ترین عامل در میزان فرسودگی شغلی موجود بوده و نیاز به توجه بیشتری دارد؛ در مقابل، درگیری شخصیتی کمترین اهمیت را دارد.

یافته‌های حاصل از پرسش‌نامه علت‌شناسی فرسودگی شغلی، با ۳۹ گویه و در مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت (از کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) و با توجه به شرایط کار کارکنان منطقه عملیاتی سیری، به منظور بررسی علل فرسودگی ویژه شرایط کار اقماری طراحی گردید و بدین ترتیب، داده‌های پژوهش از میان ۳۰۵ نمونه آماری که از کارکنان شرکت فلات نفت قاره در منطقه سیری از یک جامعه آماری ۱۴۷۳ نفره، به روش نمونه‌گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای انتخاب شده بودند، در پنج طبقه (علل فردی، ویژگی‌های شغل، محیط کار، ویژگی‌های سازمانی و عوامل اقتصادی و اجتماعی) تفکیک گردید. سهم هر یک



نمودار ۱- سهم کلی تشکیل دهنده علل فردی مؤثر بر فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

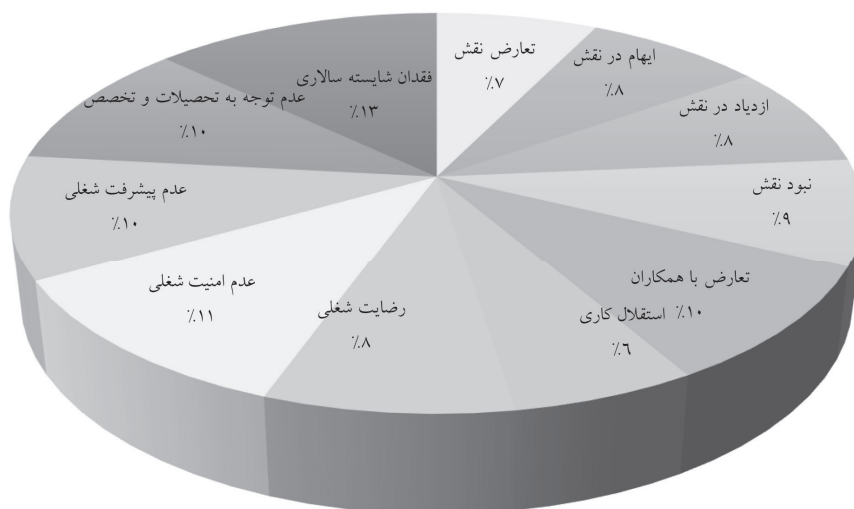
از علل در طبقات مذکور به شرح زیر توضیح داده می‌شود:

بر اساس یافته‌های حاصله، سن فرد ۹/۳۸ درصد، بدبین بودن ۱۲/۳۱ درصد، ناامید بودن ۱۴/۱۷ درصد، چالش‌پذیر نبودن ۱۰/۲۴ درصد، عدم توانایی در غلبه بر استرس ۱۳/۲۵ درصد، عدم تسلط کافی بر احساسات و عواطف ۱۱/۰۲ درصد و عدم توانایی در حل مسئله و تصمیم‌گیری در شرایط دشوار ۱۱/۰۹ درصد، تجربه شغلی فرد ۸/۸۸ درصد و نگرش فرد به شغل ۹/۵۱ درصد، علل «فردی» اثرگذار بر فرسودگی شغلی را تشکیل می‌دهند.

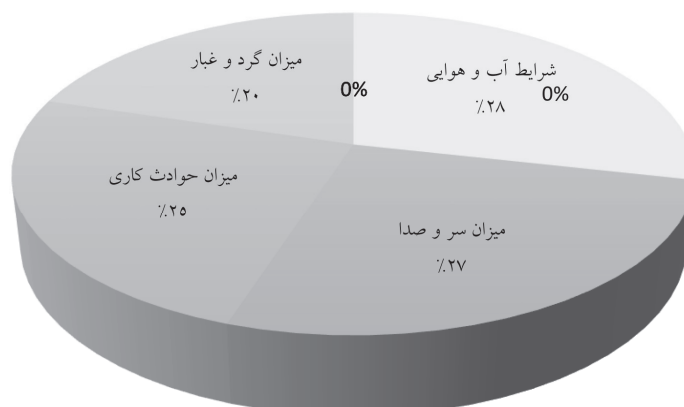
بر اساس یافته‌های حاصله، استقلال کاری ۶ درصد، تعارض نقش ۷ درصد، ابهام در نقش، ازدیاد در نقش و رضایت شغلی هر یک ۸ درصد، نبود نقش ۹ درصد، تعارض با همکاران، عدم پیشرفت شغلی و عدم توجه به تحصیلات و تخصص هر یک ۱۰ درصد، عدم امنیت شغلی ۱۱ درصد و درنهایت، فقدان شایسته‌سالاری ۱۳ درصد، علل مربوط به «ویژگی‌های شغل» مؤثر بر فرسودگی شغلی را تشکیل می‌دهند.

بر اساس یافته‌های حاصله، شرایط آب و هوایی در محیط کار ۲۸/۵ درصد، میزان سر و صدا در محیط کار ۲۶/۵ درصد، میزان حوادث کاری ۲۴/۷ درصد، میزان گرد و غبار در

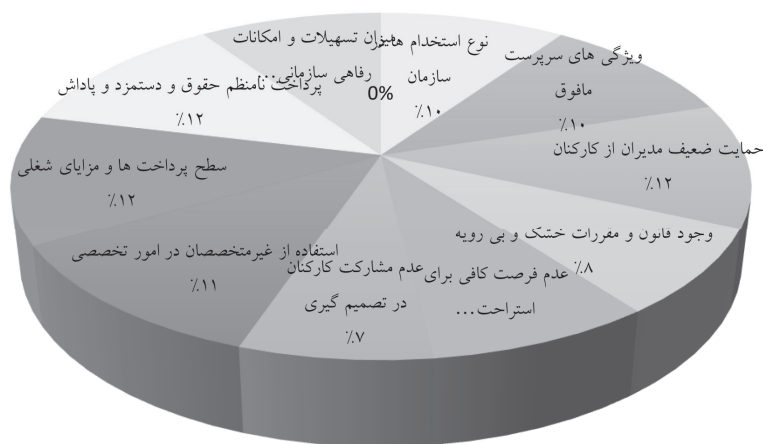




نمودار ۲- سهم کلی علل تشکیل‌دهنده ویژگی‌های شغلی مؤثر بر فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)



نمودار ۳- سهم کلی تشکیل‌دهنده علل ویژگی‌های محیط کار مؤثر بر فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

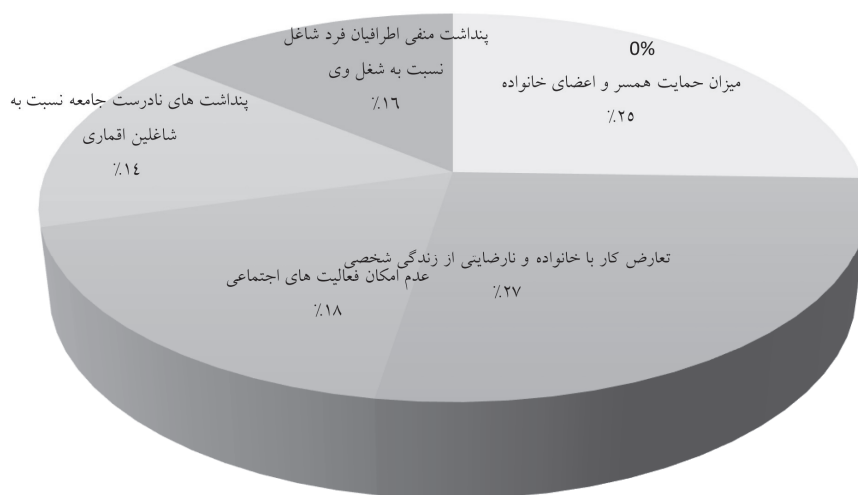


نمودار ۴- سهم کلی تشکیل دهنده علل ویژگی های سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی پاسخ دهندگان (منبع: یافته های پژوهش)

محیط کار ۲۰/۳ درصد علل مربوط به «محیط کار» مؤثر بر فرسودگی شغلی را تشکیل می دهند.

براساس یافته های حاصله، وضعیت استخدامی در سازمان ۹/۶۷ درصد، ویژگی های سرپرستی مافوق ۱۰/۴۴ درصد، حمایت ضعیف مدیران از کارکنان ۱۱/۵۵ درصد، وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پاگیر در نظام سازمانی ۸/۰۹ درصد، عدم وجود فرصت کافی برای استراحت و رفع خستگی ۸/۳۶ درصد، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم گیری های مرتبط ۷/۱۰ درصد، استفاده از افراد غیرحرفه ای به عنوان متخصص در امور تخصصی ۱۱/۴۵ درصد، سطح پرداخت ها و مزایای شغلی ۱۲/۰۸ درصد، پرداخت های نامنظم حقوق و دستمزد، پاداش و ... ۱۱/۷۵ درصد و درنهایت، میزان تسهیلات و امکانات رفاهی سازمان ۹/۵۱ درصد علل مربوط به «ویژگی های سازمانی» مؤثر بر فرسودگی شغلی را تشکیل می دهند.

براساس یافته های حاصله، میزان حمایت همسر یا اعضای خانواده فرد شاغل از وی ۲۵/۵ درصد، تعارض کار با خانواده و نارضایتی از زندگی شخصی ۲۷ درصد، عدم امکان فعالیت های اجتماعی ۱۸ درصد، پنداشت منفی اطرافیان فرد شاغل نسبت به شغل وی ۱۵/۵ درصد و



نمودار ۵- سهم کلی تشکیل‌دهنده علل اقتصادی و اجتماعی مؤثر بر فرسودگی شغلی پاسخ‌دهندگان (منبع: یافته‌های پژوهش)

پنداشت‌های نادرست جامعه نسبت به شاغلین اقماری ۱۴ درصد علل «اقتصادی و اجتماعی» مؤثر بر فرسودگی شغلی را تشکیل می‌دهند.

درخصوص تأثیر یا عدم تأثیر علل فرسودگی شغلی شناسایی شده خاص مشاغل اقماری بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت فلات قاره واقع در منطقه عملیاتی سیری، پنج فرضیه مطرح گردید که خلاصه نتایج آزمون آماری فرضیه‌ها در جدول (۶) ارائه می‌گردد. خروجی‌های حاصله نشان می‌دهد که در میان علل مطرح شده، اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان اقماری شرکت نفت فلات قاره در منطقه عملیاتی سیری، عوامل فردی، ویژگی‌های شغل، سازمانی و اقتصادی و اجتماعی بر فرسودگی شغلی کارکنان مورد اشاره مؤثر واقع شده و علل تشکیل‌دهنده مربوط به «محیط کار» تأثیری بر شکل‌گیری فرسودگی شغلی کارکنان شرکت نفت فلات قاره در منطقه عملیاتی سیری ندارد.

### بحث و نتیجه‌گیری

در پژوهش حاضر پس از جمع‌آوری اطلاعات مربوط به ویژگی‌های جمعیت شناختی

جدول ۶- خلاصه نتایج آزمون فرضیه‌ها مربوط به عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی کارکنان اقماری (منبع: یافته‌های پژوهش)

نتیجه نهایی	نتیجه آزمون					متغیرهای مورد مقایسه در فرضیه‌های تحقیق	فرضیه‌ها
	فرضیه مخالف P<۰/۰۵	فرضیه صفر P>۰/۰۵	سطح معناداری sig	درجه آزادی (df)	خی دو X <sup>۲</sup>		
حفظ	√	x	۰/۰۰	۲۱	۱۲۷/۴۰۰	فرسودگی ناشی از علل فردی	فرضیه ۱
حفظ	√	x	۰/۰۰	۱۴	۹۵/۹۵۵	فرسودگی ناشی از ویژگی‌های شغلی	فرضیه ۲
رد	x	√	۰/۴۱۱	۸	۸/۲۳۳	فرسودگی ناشی از محیط کار	فرضیه ۳
حفظ	√	x	۰/۰۰	۲۷	۱۵۳/۹۲۷	فرسودگی ناشی از ویژگی‌های سازمانی	فرضیه ۴
حفظ	√	x	۰/۰۰	۸	۱۶۶/۶۷۲	فرسودگی ناشی از عوامل اقتصادی و اجتماعی	فرضیه ۵

کارکنان شرکت نفت فلات قاره واقع در منطقه سیری (سن، میزان تحصیلات، وضعیت تاهل، وضعیت استخدامی و میزان سوابق شغلی)، عوامل چهارگانه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیتی و درگیری شخصی) در دو مقیاس شدت و فراوانی بررسی گردید و سپس، علل پنج‌گانه فرسودگی شغلی شامل عوامل فردی، ویژگی‌های شغل، محیط کار، ویژگی‌های سازمانی و عوامل اقتصادی و اجتماعی با ابزار پرسش‌نامه محقق ساخته مورد تحقیق قرار گرفت.

نتایج حاصل از تحقیق شریف زاده و همکاران (۱۳۹۴) نشان داده که سه دسته عوامل سازمانی، بین فردی و درون فردی بر فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران مؤثر است. نتایج حاصل از علت‌شناسی فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر همسو با این پژوهش بوده و بسیاری از مؤلفه‌هایی که شریف زاده و همکاران در هر یک از طبقات مذکور شناسایی کرده‌اند، با پژوهش حاضر نیز در یک راستا بوده و تأیید شده است.

چاوشی فر و همکاران (۱۳۹۰) مطالعه خود را در ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی و در دو بُعد فراوانی و شدت و تعیین میزان سهم هر یک از این ابعاد در فرسودگی شغلی اجرا نموده‌اند. نتایج پژوهش محققان مذکور نشان می‌دهد که بین ویژگی‌های جمعیت شناختی و فرسودگی هم‌بستگی وجود دارد. افزون بر این، میزان سهم ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی، معنادار و متفاوت است. در نتیجه، می‌توان چنین استنباط کرد که نتایج حاصل از پژوهش حاضر با نتایج تحقیق مورد اشاره همسو می‌باشد.

موچی لاوزکا (۲۰۱۶) نیز در پژوهش خود به این نتایج دست یافت که عواملی چون فشار (زمان، مسئولیت، انتظارات)، فقدان چشم انداز روشن شغلی، عدم توانایی برای توسعه توانایی‌های شغلی، دلایل روابط اشتباه بین فردی، مسائل انگیزشی و فقدان سیستم انگیزشی مناسب و درنهایت، عدم مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری، بر فرسودگی شغلی کارکنان اثرگذار می‌باشد. بسیاری از مؤلفه‌های مؤثر بر فرسودگی شغلی در پژوهش حاضر همسو با یافته‌ها و نتایج پژوهش مذکور می‌باشد.

با توجه به نتایج به دست آمده، پیشنهادهای زیر ارائه می‌گردد:

- از آنجایی که منابع انسانی طرح اقماری از فشارهای شغلی فراوانی برخوردارند، پیشنهاد می‌گردد تا در انتخاب این گروه از منابع انسانی به ویژگی شخصیتی سرسختی روانی، تأکید شده تا آنان بتوانند مقاومت ساختاری مطلوبی را در برابر مقابله با فشارآورهای شغلی نشان دهند.
- از اصول و قواعد طب صنعتی (برنامه‌های معاینات ادواری منابع انسانی در شرکت نفت فلات قاره از وضعیت سالیانه به دوره‌های کوتاه مدت تر؛ برای مثال، شش ماه، تقلیل

- یابد) پیروی گردیده و تلاش شود تا بتوان راهکارهای مطلوب برای مقابله با گرد و غبار، سر و صدا و از همه مهمتر گرما در محیط کار منابع انسانی اقماری به کار گرفته شود. در این زمینه توصیه می‌شود که از روان‌شناسی بهره‌وری راهبردی به‌عنوان یکی از شاخه‌های نوین روان‌شناسی صنعتی سازمانی استفاده شود.
- با استناد به فشارهای شغلی فزاینده‌ی منابع انسانی اقماری، پیشنهاد می‌شود تا از برنامه‌ریزی دقیق اوقات فراغت و روش‌های پیشرفته مقابله با فشارآورهای شغلی از قبیل آموزش تجسم‌سازی خلاق، آرامش‌سازی پیش رونده عضلات و ... استفاده گردیده و از این طریق بتوان مهارت‌های مقابله با فشارآورهای شغلی را به منابع انسانی شرکت نفت فلات قاره آموزش داد.
  - ایجاد درک صحیح از ماهیت‌های شغلی و میزان عملکرد موردنیاز و نحوه ارتقاء و بهبود آن‌ها و در عین حال، ایجاد فضای لازم به منظور تشویق خلاقیت و نوآوری‌های حرفه کارکنان.
  - از عوامل مدیریتی و شاخص‌هایی همانند تنظیم هدف، انگیزش و توانمندسازی منابع انسانی استفاده شده تا بتوان با ایجاد شرایط مدیریتی مطلوب در راستای امنیت شغلی، انگیزش و تلاش شغلی را ارتقاء داد.
  - در راستای ایجاد و تقویت احساس مشترک در بین افراد مبتنی بر نیاز آنان به صحبت با سایرین در مورد مشکلات‌شان و ارتقای ارتباطات درون سازمانی، گام‌های اساسی برداشته شود.
  - تلاش‌های فعالانه‌ای را برای مقابله با محرک‌های مزاحم درون سازمانی از قبیل شایعه مرتبط با تعدیل نیرو، کاهش درآمد و ... انجام داد تا از این طریق جنگ روانی بین منابع انسانی ریشه کن شود.
  - فراهم آوردن تمهیدات لازم برای آموزش کارکنان در زمینه پیشگیری از ابتلا به عوارض ناشی از فرسودگی شغلی و هم‌چنین تلاش در زمینه ارتقای سطح بهداشت روانی منابع انسانی در شرکت ملی نفت فلات قاره ایران.

- افزایش آموزش‌های ضمن خدمت تخصصی به منظور افزایش مهارت و بلوغ مهارتی افراد بر طبق نظریه کریس آرجریس.
- ایجاد امنیت روانی برای کارکنان از دو جنبه پیشرفت شغلی و درک حمایت سازمانی از افراد در زمان مواجهه با مشکلات سازمانی- شغلی و یا خانوادگی.
- باتوجه به این که مشغله فکری کارکنان اقماری (ناشی از مشکلات و روابط خانوادگی او) در قسمت علل اجتماعی، یکی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی آنان را به خود اختصاص داده است، بنابراین توصیه می‌شود مسئولان و مدیران شرکت نفت فلات قاره، نسبت به مسائل و مشکلات خانوادگی کارکنان اقماری عنایت بیشتری داشته باشند.
- طراحی و اجرای پویای سیستم پرداخت پاداش بر مبنای عملکرد.
- تنظیم برنامه‌های تفریحی و ورزشی مناسب به همراه خانواده‌های کارکنان و برنامه‌ریزی مناسب به منظور بهره‌مندی اختیاری و یا اجباری کارکنان از تسهیلات رفاهی جهت کاهش فرسایش‌های کاری.
- استفاده از رهبران و مدیران با ویژگی قدرت مرجعیت و کاریزماتیک، به جای مدیران با ویژگی قدرت صرفاً قانونی.

## منابع

- چاوشی‌فر، جلال، سلیمی، مجید و آزادفلاح، پرویز (۱۳۹۰). بررسی میزان و پیش‌بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیاتی شرکت نفت فلات قاره، فصل‌نامه علمی پژوهشی مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۳۴-۹.
- چغادکی، حلیمه، آقابخشی، حبیب و قبیتی، فهیمه (۱۳۹۱). تأثیر کار اقماری بر سلامت عمومی کارکنان و خانواده‌های آنان (شرکت نفت فلات قاره)، فصل‌نامه پژوهش اجتماعی، سال ۴، شماره ۱۶، صص ۶۱-۴۱.

سردار زاده، فرشته، ژیان باقری، معصومه و فراهانی مشهدی، ملکه (۱۳۹۵). نقش تاب‌آوری در کاهش استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارمندان طرح اقماری شرکت نفت فلات قاره ایران، *مجله روانپزشکی و روانشناختی شناخت*، دانشکده علوم پزشکی کردستان، جلد ۳ شماره ۴، صص ۶۱-۷۷.

شریف‌زاده، فتاح، صالح اردستانی، عباس، حمیدیان، ماریا و نوری، حجت‌اله (۱۳۹۴). شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی، *فصلنامه تخصصی علمی ترویجی فرآیند نو*، دوره ۱۰، شماره ۴۹، صص ۹۹-۱۱۳.

فلاح، رمضان، فرهادی، صدف، امینی، کورش و مهاجر، منصور (۱۳۹۰). بررسی میزان شیوع افسردگی در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی استان زنجان، *مجله علمی پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی زنجان*، دوره ۱۹، شماره ۵۷، صص ۱۱۴-۱۰۷.

ماقی، حسین (۱۳۹۲). بررسی رابطه میان توانمندسازی روانشناختی و فرسودگی شغلی کارکنان ادارات مرکزی بانک سپه، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، دانشکده مدیریت - گروه مدیریت دولتی، *پایان‌نامه کارشناسی ارشد*.

مرادی، زهره، اسلامی، احمدعلی و حسن‌زاده، اکبر (۱۳۹۳). ارزیابی وضعیت فرسودگی شغلی در پرسنل عملیاتی اورژانس پیش بیمارستانی، *مجله طب اورژانس ایران*، دوره ۲، شماره ۱، صص ۲۸-۳۲.

مظلومی محمودآباد، سید سعید، صفایی‌فر، مهری، غرابی، بنفشه و فلاح زاده، حسین (۱۳۹۵). بررسی میزان تأثیر کارگاه آموزشی مهارت‌های ارتباطی بر مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های وابسته به دانشگاه علوم پزشکی تهران، *دو ماهنامه علمی پژوهشی طلوع بهداشت*، دانشکده بهداشت یزد، سال ۱۵، شماره ۳، صص ۱۹۷-۲۰۸.

Akande, B. B., Ologbenla P., & Okafor L. (۲۰۱۸). Employee's Job Burnout, Worker's Satisfaction and Commitment in Nigerian Banking Industry (A



- Study of Access Bank PLC), *International Journal of Business and Management Review*, ۶(۲): ۴۵-۵۴.
- Khamisa, N. , Oldenburg, B. Peltzer, K., & Ilic, D. (۲۰۱۵). Work related stress, burnout, job satisfaction and general health of nurses, *International Journal of Environ Res Public Health*, ۱۲(۱):۶۵۲-۶۶۰ .
- Khdour, N., Durrah, O., & Harris, M. (۲۰۱۵). The Effect of Job Burnout on Employees' Satisfaction: A Comparison Study between Public Universities and Private Universities in Jordan, *Journal of Management Research*, ۷(۴): ۵۴-۸۱.
- Knani, M. & Fournier, P.S. (۲۰۱۳). Burnout, Job Characteristics, and Intent to Leave: Does Work Experience Have Any Effect, *Journal of Emerging Trends in Economics and Management Sciences (JETEMS)*, ۴(۴):۴۰۳-۴۰۸.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (۲۰۱۶). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry, *The World Psychiatric Association*, ۱۵(۲): ۱۰۳-۱۱۱.
- Moczyłowska, J. (۲۰۱۶). Organizational reasons of job burnout, *Economics and Management*, ۸(۲): ۷-۱۲.
- Oliveira, A., M.Silva, M. T., Galvão, T. F., & Lopes, L. C. (۲۰۱۸). The relationship between job satisfaction, burnout syndrome and depressive symptoms: An analysis of professionals in a teaching hospital in Brazil, *Medicine*, ۹۷(۴۹): e۱۳۳۶۴, ۱-۱۰.
- Plikandrioti, M. (۲۰۰۹). Burnout syndrome, *Health Science Journal*, Vol. ۳: ۱۹۵-۱۹۶.
- Scott, C. (۲۰۱۸). An Exploration of Burnout in Improving Access to Psychological Therapy (IAPT) Services: An Interpretative Phenomenological Analysis, *PhD Thesis in Counselling Psychology*, Department of Health and Social Sciences, Faculty of Health and Applied Sciences, University of the West of England, Bristol.