



تأثیر عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران (مطالعه موردی یگان‌های مستقر در استان تهران)

حسن قاضی^۱، عبدالرضا ساعتی^{۲*}، حامد جانباز^۳

چکیده

فرسودگی شغلی در بین کارکنان از عوامل سازمانی مهم و اثرگذار بر عملکرد و بهره‌وری سازمان‌ها است. هدف از این بررسی نقش عوامل سازمانی فرسودگی شغلی در بین کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران است. این پژوهش از نوع کاربردی بوده و از روش آمیخته تجزیه و تحلیل داده‌های استفاده شده است تا میزان تأثیر متغیر مستقل یعنی (عامل سازمانی) بر متغیر وابسته یعنی کارکنان پایور جامعه آماری نمونه‌ای متشکل از همه کارکنان نیروی زمینی ارتش و نمونه آماری ۳۵۷ نفر از کارکنان پایور به صورت تصادفی و طبقه‌ای تعیین گردیده‌اند.

نتایج پژوهش نشان می‌دهد عامل سازمانی با میانگین ۱۹/۱۹ دامنه ۵۱ (حداقل ۷ و حداکثر ۳۴) و ضریب همبستگی متوسط بین مؤلفه‌های آن با فرسودگی شغلی به ترتیب ابهام در نقش ۰/۴۹، تعارض در نقش ۰/۴۳، انتظارات شغلی ۰/۴۷ و تراکم کاری ۰/۴۶ که در سطح ۰/۰۱ درصد معنادار است. بنابراین مؤثر بودن عوامل سازمانی در ایجاد فرسودگی شغلی تأیید گردیده و این نتیجه به دست می‌آید که با تشدید عوامل مذکور، ابتلای کارکنان به فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد.

واژگان کلیدی: عوامل سازمانی، ابهام در نقش، تعارض در نقش، انتظارات شغلی و تراکم کاری
استناد: قاضی، حسن؛ ساعتی، عبدالرضا؛ جانباز، حامد (۱۴۰۵). تأثیر عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران (مطالعه موردی یگان‌های مستقر در استان تهران). فصلنامه پژوهش‌های راهبردی ارتش ۵(۱۵)، ۸۱-۱۰۲.

۱. دانش‌آموخته دکتری. مدیریت، دانشگاه عالی دفاع ملی. تهران. ایران.

۲. دانش‌آموخته دکتری. مدیریت. دانشگاه فرماندهی و ستاد آجا. تهران. ایران (نویسنده مسئول)

Email: peyman158255@gmail.com

۳. دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت، دافوس آجا، تهران، ایران.

مقدمه

فرسودگی شغلی، اشاره به پاسخ مزمن عوامل استرس‌زای بین شخصی و خستگی عاطفی فرد نسبت به شغل خود دارد. در جهان مدرن استرس ذهنی دامن‌گیر نیروهای شغلی و سازمانی شده و این تنش‌ها، نشانه شیوع فرسودگی شغلی است. مطالعات نشان می‌دهد استرس و تنش با سطوحی مختلف، بخش اجتناب‌ناپذیر هر شغلی شده و به‌عنوان یک خطر و آسیب شغلی از مدت قبل در سازمان‌ها، نهادها و شرکت مورد مطالعه قرار گرفته که در سلامت، بهداشت، خدمات انسانی و مراقبت‌های سازمانی تأثیر منفی داشته است. این دیده‌سندرمی است که در اثر فشارها، استرس و نگرانی مزمن شغلی رخ می‌دهد (سجادیان و همکاران، ۲۰۲۰ ص ۱۶۹)

فرسودگی شغلی، پیامدهای زیانباری بر سازمان، خانواده، زندگی اجتماعی و فردی بر جای می‌گذارد. از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان به غیبت زیاد کارکنان، تأخیر متوالی، شکایت‌های مختلف روان‌تنی، کشمکش و تضاد در محیط کار، تغییر شغل و درنهایت ترک خدمت اشاره کرد. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد فقدان روزافزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه‌نهایی زندگی و نبود احساس همدردی و اختلاف‌های روانی و جسمانی نمایان می‌شوند. به عبارت دیگر این مفهوم که دربرگیرنده خستگی عاطفی، نگرش منفی¹ در پاسخ به دیگران و احساس ناموفقیت فردی است، فرسودگی شغلی برای اولین بار در سال ۱۹۴۷ توسط سوبل^۱ معرفی شد. اگرچه او کسی بود که اولین بار واژه فرسودگی شغلی را به کاربرد، اما فریدنبرگر^۲ در دهه‌ی ۷۰ اولین کسی بود که مقاله در این زمینه را به چاپ رساند. او این نکته را بیان کرد که برخی از نشانه‌های فیزیکی و رفتاری در اشخاصی رخ داده بود که برای مدت یک سال در یک کلینیک کار کرده بود. این کارمندان نیز دچار افسردگی و خستگی روحی، عصبانیت و خشم و نسبت به همکاران خود بدبین شده بودند، انعطاف‌پذیری خود را از دست داده و در برابر هر تغییر و پدیده جدیدی مقاومت می‌کردند. علائم فیزیکی آن‌ها شامل: خستگی، سردرد و بی‌خوابی بود. وی فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی و ناکامی می‌داند که به علت نرسیدن فرد به نتیجه دلخواه در روش زندگی یا ارتباطی به وجود می‌آید. (وظیفه خواه و لاری یزدی، ۱۴۰۱، ص ۸۷۲)

1 -Sobel

2 -Freadenberger

با پیچیده‌تر شدن روزافزون جوامع امروزی، رسالت سازمان‌ها برای برآوردن انتظارات جوامع، حساس‌تر و مهم‌تر می‌شود، به‌طوری‌که می‌توان اذعان کرد که دنیای ما دنیای سازمان‌هاست و آنچه امروز در بین اهل فن و به‌اتفاق نظر به‌یقین تبدیل شده، نقش اساسی نیروی انسانی به‌عنوان عامل گرداننده اصلی سازمان‌هاست. به‌عبارت دیگر، انسان‌ها به کالبد سازمان جان می‌دهند. بی‌تردید، نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می‌تواند برای رشد خود و توسعه و دستیابی به هدف‌های برنامه‌ریزی شده سازمان، بیشترین کار آیی را داشته باشد. فرسودگی شغلی ازجمله خطرات شغلی است که اخیر موردتوجه قرار گرفته است. این معضل علاوه بر بروز اثرات نامطلوب جسمی، عوارض روانی متعددی نیز به همراه داشته است. (سهرابی جم و همکاران، ۲۰۲۳، ص ۱۴۳).

اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسان بر کسی پوشیده نیست؛ بدیهی است نقش‌های سازنده‌ای که برای شغل متصور است، منوط به این است که اولاً خصوصیات شغل، متناسب با خصوصیات فرد شاغل بوده و ثانیاً فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی داشته باشد به‌عبارت دیگر فرد، حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه می‌نماید ثالثاً حمایت‌های اجتماعی که به‌عنوان یک منبع کمک‌کننده در افراد برای مقابله با استرس شغلی است و حمایت نکردن از کارکنان باعث می‌شود که فرد نسبت به شغلش احساس خستگی و دل‌زدگی کند که به‌تبع آن، کارایی و اثربخشی او کاهش می‌یابد و این نقصان کارایی به‌نوبه خود، خستگی و دل‌زدگی بیشتری را سبب می‌شود که ماهیت برخی از مشاغل ایجاب می‌کند که شاغلان آن مشاغل، بیشتر در معرض استرس، خستگی و فرسودگی شغلی قرار گیرند. (2024a et Fujikawa)

نیروهای نظامی به لحاظ واگذاری مأموریت ویژه (محدودیت‌های خاص، محرومیت‌ها، هدایت و رهبری سلسله‌مراتب، مسائل امنیتی و...) نسبت به سایر سازمان‌ها در معرض تنیدگی‌ها و پیچیدگی‌های بیشتری قرار دارند. این کارکنان با قرارگرفته در محیط‌های نظامی لزوماً می‌بایست یکسری از رفتارهای فردی خود را تغییر دهد. نخستین منبع تعارض، با منع رفتارهای فردی در آن‌ها بروز می‌کند و در صورت مواجهه نادرست با آن موجب فشارهای مختلف روانی می‌شود، بنابراین درحالی‌که رویه نظامی‌گری لزوماً به شکل منع رفتارهای فردی است، از طرف دیگر مدیریت بهره‌وری نیز مستلزم در نظر گرفتن شرایط روحی و روانی فرد است، لذا در این میان تضادی بین مدیریت نظامی به شکل تعریف‌شده و مدیریت بهره‌وری به

شکل مطلوب ایجاد می‌گردد، هر چه نظامی‌گری بایدها و نبایدهای بیشتری داشته باشد وضعیت روانی افراد نیز بیشتر به شکل منفی بروز می‌کند؛ بنابراین برای افزایش بهره‌وری نیروی انسانی در محیط‌های نظامی لازم است تدابیری اندیشیده شود تا ضمن حفظ روحیه نظامی‌گری که اصل اولیه فعالیت نظام است، وضعیت روانی نیروهای انسانی نیز بهبود یابد. نزاجا به لحاظ نوع مأموریت، گسترش، تنوع اقلیمی و منطقه‌ای به میزان زیادی در معرض افزایش عوامل تنش‌زا و فرسوده ساز است.

بی‌توجهی به این امر موجب بروز علائم فرسودگی شغلی در کارکنان به‌صورت عاطفی، ادراکی، رفتاری و جسمی می‌شود و کاهش بهره‌وری، افزایش هزینه سلامت، افزایش غیبت، افزایش تأخیر و کارگریزی و استراحت‌های پزشکی بی‌دلیل را به همراه دارد لذا تلاش در جهت پیشگیری از آن کمک می‌کند تا نیروی زمینی در انجام رسالت خود در مسیر موفقیت گام برداشته و از به هدر رفتن نیرو، امکانات و توانمندی‌های افراد شاغل در این سازمان جلوگیری شود.

تاکنون چندین پژوهش در راستا فرسودگی شغلی ولی با متغیرهای دیگر در سازمان‌های نظامی انجام‌شده که همگی حاکی از آن است که فرسودگی شغلی در کارکنان وجود دارد. در این پژوهش برای نخستین بار عوامل سازمانی فرسودگی شغلی در بین کارکنان پایور نزاجا موردبررسی قرار گرفته که می‌تواند به فرماندهان کمک کند تا با انجام مدیریت صحیح و برنامه‌ریزی‌های درست گام‌های مؤثرتری در جهت کاهش فرسودگی شغلی و بالا بردن سطح روحیه کارکنان بردارند

مبانی نظری و پیشینه‌های پژوهش

مبانی نظری

فرسودگی شغلی:

مزلیچ و جکسون^۱ (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی یک سندرم سه‌بعدی است که از اجزای زیر تشکیل یافته است: خستگی و ناتوانی (ازلحاظ عاطفی)، بدبینی و بدگمانی (گاهی زوال شخصیت نامیده می‌شود) وجود نداشتن کارایی حرفه‌ای (کاهش موفقیت‌های شخصی) فرسودگی شغلی حالت پیشرفته فشار روانی است که است آن خستگی هیجانی است اکثر فرآیندهای تعریف‌شده از فرسودگی شغلی حاکی از آن است که با فشاری روانی شروع می‌شود

و ناشی از اختلاف بین انتظارات و ایدئال‌های فرد با واقعیت‌های تلخی است که روزانه در زندگی حرفه‌ای اتفاق می‌افتد. فرد ممکن است این فشار روانی را آگاهانه مشاهده کند یا این که برای مدت‌زمان طولانی مخفی بماند به تدریج فرد احساس می‌کند که از نظر روانی تحت فشار قرار گرفته است و شروع به ایجاد تغییر در نگرش‌های خود نسبت به کار و همکارانش می‌کند. کانستابل^۱ (۱۹۹۶) فرسودگی شغلی سندرم تحلیل هیجانی است که با بی‌تفاوتی و سپس احساس غیر مؤثر بودن و نا موفقیت بروز می‌نماید. به‌طور کلی می‌توان گفت پدیده فرسودگی شغلی به‌عنوان عملکرد ناشی از استرس به‌وسیله عوامل فردی و عوامل شغلی ایجاد می‌شود، درک عوامل فردی که مسبب فرسودگی شغلی است شامل بررسی متغیرهای شخصیتی فرد، فرایندهای واسطه‌ای مانند ارزیابی مجدد شناختی وقایع استرس‌زا و استرس‌های جبری و منابع حمایتی می‌شود.

شایروم^۲ (۲۰۱۰) فرسودگی را شامل مجموعه متغیرهایی می‌داند برای ارزیابی میزان این که هر فرد تا چه حد استرس‌های شغلی را تجربه کرده است و منابع انرژی هیجانی وی مصرف شده است. اگر استرس شدید، شبیه غرق شدن در مسئولیت‌ها باشد، فرسودگی گیرکردن در بی‌مسئولیتی صرف است. یکی دیگر از تفاوت‌های بین استرس و فرسودگی شغلی این است که شما معمولاً از تحت استرس بودن خود آگاهید؛ درحالی که همیشه متوجه نمی‌شوید که فرسودگی شغلی، چه موقع رخ می‌دهد. جدول زیر تفاوت‌های بین استرس و فرسودگی را نشان می‌دهد

گیبسون^۳ (۱۹۹۴) فرسودگی شغلی فرایندی است روان‌شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به‌صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه برای پیشرفت و ترقی نشان می‌دهد. (محمود رضا مستقیمی، روح‌الله سمیعی، ۱۳۹۹: ۳۸)

عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی

عوامل سازمانی - عوامل بین فردی - عوامل درون فردی

عوامل سازمانی (عوامل شغلی و مرتبط با محیط کار فرد، فشارهای شغلی)

1 Constable C

2 Shirom

3 James j.gibson

عوامل سازمانی همچون ابهام نقش، تعارض نقش، انتظارات شغلی که به‌زعم علل فرسودگی شغلی کارکنان ناشی از دو نوع انتظار آنان از سازمان است؛ یکی انتظارات پیشرفت و دیگری انتظار سازمانی. انتظار پیشرفت به آنچه فرد قادر خواهد بود عمل کند و انجام دهد مربوط است و انتظار سازمانی به ماهیت شغل و دستگاه‌هایی که فرد درون آن به‌عنوان یک شاغل عمل می‌کند مربوط می‌شود. یکی دیگر از عوامل سازمانی تراکم کاری است که شامل مؤلفه‌های کیفی و کمی است. تراکم کاری کیفی شامل درخواست بیش‌ازحد که زمان کمی برای رسیدگی آن‌ها وجود دارد و تراکم کیفی به پیچیدگی شغلی مربوط می‌شود. همچنین باید توجه داشت تراکم کاری کم نیز می‌تواند باعث فرسودگی شغلی شود و منظور از تراکم کاری کم وظایف کاری بیش‌ازاندازه کسل‌کننده و بدون تنوع است مخصوصاً اگر کاری که به فرد داده‌شده بدون توجه به توانایی‌ها و ویژگی‌های شخصیتی او باشد. (تعارض نقش و ابهام نقش، فشار کاری، حقوق و دستمزد کم، جو ضعیف، قدرت تصمیم‌گیری کم، حمایت پایین مافوق) (ساعتچی؛ ۱۳۹۸: ۴۷)

تعارض نقش^۱

زمانی رخ می‌دهد که خواسته‌های متناقض و نامتناقض بر روی افراد اعمال می‌شود. مثلاً شخص زمانی دچار این وضعیت می‌شود که به او دستوراتی داده می‌شود که خارج از قلمروی مسئولیت حرفه‌ای او باشد و یا هنگامی که ارزش‌های اخلاقی فرد با مدیران و سرپرستان خود در تضاد باشد. جدال نقش‌ها درزمینه‌ی حیطه و قلمرو مسئولیت محوله همه موجب تشدید تعارض نقش می‌شود. یافته‌های تجربی نشان می‌دهد که تعارض نقش به‌عنوان یک عامل اساسی در ایجاد فشار روانی میان کارمندان است. تعارض نقش با فرسودگی شغلی مرتبط است. مطالعات تحقیقی بر روی جنبه‌های فرسودگی شغلی نشان می‌دهند که تعارض نقش به‌صورت معنی‌داری با تحلیل هیجانی و مسخ شخصیت مرتبط است.

ابهام نقش^۲

اصطلاح ابهام نقش به روشن و مشخص نبودن اهداف، مسئولیت‌ها و محدودیت‌ها اطلاق شده و به عواملی مثل پیچیدگی تکالیف، فناوری و تغییر سریع و مداوم سازمان مربوط است، به‌بیان دیگر ابهام نقش موقع رخ می‌دهد که انتظاراتی که در محیط کار از یک فرد وجود دارد نامشخص باشد و ممکن است به خاطر درک نکردن انتظار، ناآشنایی با نحوه انجام کار و یا

1 Role conflict

2 Role ambiguity

بی‌اطلاع از نتایج آن باشد بنابراین زمانی که کارکنان نمی‌توانند به پیش‌بینی در شغل خود بپردازند، دچار ابهام می‌شوند به فقدان وضوح و روشنی در مورد محدودیت‌ها، اهداف، وضعیت، مسئولیت و عوامل دیگری نظیر پیچیدگی تکالیف و فناوری و تغییر سریع مداوم سازمان مربوط است.

تراکم‌کاری^۱ هم مؤلفه کیفی و هم مؤلفه کمی دارد. مؤلفه کیفی شامل پیچیدگی شغلی و از عوامل مهم تراکم‌کاری است و مؤلفه کمی شامل درخواست‌های بیش‌ازحد که زمان بسیار کمی برای رسیدن به آن وجود دارد. این عامل به‌طور کلی به‌عنوان یک عامل تعیین‌کننده عمده در فرسودگی شغلی گزارش شده است. (ساعتچی؛ ۱۳۹۸: ۴۸)

انتظارات شغلی^۲

بسیاری از محققان بر این باورند که هم‌تا بودن انتظار شغلی اولیه و تجارب شغلی بعدی تا حد زیادی واکنش کارکنان را نسبت به شغلشان تعیین می‌کند. جکسون^۳ (۱۹۸۱) علل فرسودگی شغلی کارکنان را ناشی از دو نوع انتظار آن‌ها از سازمان می‌داند، یکی انتظار موفقیت و دیگری انتظار سازمانی است. انتظار موفقیت به آنچه فرد قادر خواهد بود عمل کند و انجام دهد مربوط است و انتظار سازمانی به ماهیت شغلی و دستگاه‌هایی که فرد درون آن به‌عنوان یک شاغل عمل می‌کند مربوط است. از میان این دو انتظار، به نقش انتظار موفقیت در ایجاد فرسودگی شغلی بیشتر تأکید شده است. انتظارات سازمانی احتمالاً به فرضیات کارکنان نسبت به سازمان مربوط است. این فرض که سازمان‌ها عملکرد خوب را تشخیص می‌دهند و پاداش می‌دهند، وقتی که هیچ بازخوردی از عملکرد خود دریافت نمی‌کنند احساس موفقیت فردی پایین، ممکن است فرسودگی شغلی رخ دهد. (ساعتچی؛ ۱۳۹۸: ۴۹)

اسکات^۴ (۲۰۰۲) معتقد است اگر عوامل سازمانی در محیط‌های کاری ویژگی‌های زیر را داشته باشند احتمال بروز فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد:

(۱) فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران؛

(۲) رقابت سخت و فشرده؛

(۳) نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد؛

1 Work density

2 Job expectations

3 Jackson

4 Scott CR

(۴) محرومیت از آنچه فرد، شایسته آن است.

عوامل سازمانی شناخته‌شده

- ۱- ناآشنا بودن افراد باهدف یا اهداف سازمانی یا قابل درک نبودن این اهداف برای آنان.
- ۲- سیاست‌هایی که مدیریت سازمان در ابعاد مختلف حیات شغلی وضع می‌کند یا در عمل به کار می‌گیرد.
- ۳- شیوه‌های رهبری، مدیریت در سطوح سرپرستی جبهه مقدم (سبک رهبری سرپرستان واحدها) در سازمان.
- ۴- سخت و غیرقابل انعطاف بودن قوانین، مقررات و آیین‌نامه در سازمان.
- ۵- ناسالم بودن شبکه‌های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط‌های دوطرفه و از پایین به بالا در سازمان.
- ۶- مداخله نکردن مدیریت سازمان در امور کارکنان (رفاهی، درمانی).
- ۷- بهره‌گیری نکردن از همه توان و استعدادهای بالقوه افراد در انجام دادن وظایف شغلی.
- ۸- مبهم بودن نقش فرد در سازمان و در فرایند تولید، توزیع و مصرف کالاهای خدمات ارائه‌شده سازمان.
- ۹- ناراضی بودن افراد از شغل، واحد یا سازمان محل کار خود یا پایین بودن سطح رضایت آنان از خود.
- ۱۰- فقدان امکانات لازم برای رشد، ترقی یا ارتقای افراد در سازمان.
- ۱۱- قرار گرفتن مداوم افراد در شرایطی که لازم است در زمان محدود، کار زیادی انجام گیرد.
- ۱۲- واگذار کردن مسئولیت‌های بیش از ظرفیت افراد به آنان و ترس از ناتوانی برای انجام دادن مسئولیت‌ها.
- ۱۳- درگیر شدن در احساس تعارض نقش که در طی آن نقش‌هایی به عهده‌ی فرد گذاشته می‌شود که باهم در تعارض هستند (برای مثال از سرپرست خواسته می‌شود افراد تحت نظارت خود را وادار به کار بیشتر کند، درعین حال از او انتظار می‌رود با آنان رفتاری دوستانه داشته باشد).
- ۱۴- هماهنگ نبودن میزان پرداخت حقوق، مزایا و میزان کاری که انتظار می‌رود فرد در سازمان انجام دهد. (ساعتچی؛ ۱۳۹۳: ۶۱)

- ۱۵- نامناسب بودن نظام ارزیابی، عملکرد شغلی افراد و جایگزین شدن رابطه بجای ضابطه در سازمان.
- ۱۶- فقدان امکانات مناسب و اثربخشی آموزشی برای کارکنان سازمان و ناآشنا بودن آنان با وظایف شغلی خود.
- ۱۷- به کار نگرفتن روش‌های علمی برای آزمایش و انتخاب افراد و واگذاری مشاغل به افراد غیر واجد شرایط.
- ۱۸- ناآشنایی کامل و دقیق افراد به وظایف شغلی خود از همان آغاز ورود به سازمان.
- ۱۹- فشارهای ناشی از مواجهه با تقاضاها و درخواست‌های مکرر دیگران؛
- ۲۰- رقابت سخت و فشرده؛
- ۲۱- نیازهای مالی و تلاش برای کسب درآمد؛
- ۲۲- محرومیت از آنچه فرد، شایسته آن است؛ (ساعتچی؛ ۱۳۹۳: ۶۲)
- پیشینه‌های پژوهش

جدول (۱) پیشینه تحقیقات انجام شده

عنوان پژوهش	نویسند پژوهش	نتیجه پژوهش
بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران	فارسی، رجایی، حبیبی، مجله علوم مراقبتی نظامی، شماره ۲، سال ۱۳۹۳	نتایج حاکی از آن بود که بین تحلیل عاطفی و موفقیت فردی واحدهای موردپژوهش با کیفیت زندگی کاری آنان ارتباط معنادار معکوسی وجود داشت
ارتباط بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی در کارکنان مراقبت بهداشتی	ضیایی، شریعتی، خوشبو، حسینی؛ مجله ارتقای ایمنی و پیشگیری از مصدومیت‌ها دوره ۳،	با توجه به رابطه معنی‌دار و معکوس بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی، می‌توان با ارتقای کیفیت زندگی کارکنان به طرق مختلف از فرسودگی شغلی و در نتیجه کاهش بهره‌وری آنان جلوگیری کرد.

	شماره ۳ سال ۱۳۹۴	
رابطه بین مدیریت اثربخش و فرسودگی شغلی در قالب آزمون ضریب همبستگی پیرسون در قسمت یافته‌های پژوهش مشخص گردید که بین این دو متغیر رابطه معنادار وجود ندارد. هرچند بر طبق نتایج توصیفی تحقیق، مدیریت اثربخش در سازمان بهزیستی چندان مناسب نبوده و بیشتر پاسخگویان اذعان داشته‌اند که اثربخشی مدیریت پایین است اما این شرایط باعث نگردیده که تأثیری بر کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی ایجاد گردد.	پروین، حلیم؛ پژوهشنامه انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی مقاله ۴، دوره ۲، شماره ۶، سال ۱۳۹۶	عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی
بین مؤلفه‌های خستگی عاطفی و شخصیت زدایی با کیفیت زندگی کاری رابطه منفی ($p < 0.05$) و بین مؤلفه موقعیت فردی با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت وجود داشت ($p < 0.05$) علاوه بر این، بین مؤلفه‌های تنوع مهارت، هویت وظیفه و بازخورد با کیفیت زندگی کاری رابطه مثبت ($p < 0.05$) و بین تاب‌آوری و کیفیت زندگی کاری نیز رابطه مثبت وجود داشت ($p < 0.05$) نتیجه‌گیری فرسودگی شغلی، انگیزش شغلی و تاب‌آوری کارکنان در میزان کیفیت زندگی کاری ایشان مؤثر است.	رستمی، فتحی، آزموده ، رضایی ملاحق ، ابراهیم زاده اصل نشریه :طب انتظامی ، دوره: ۹ ، شماره ۱۵ سال ۱۳۹۸	ارتباط فرسودگی شغلی، انگیزش شغلی و تاب‌آوری با کیفیت زندگی کاری کادر درمان یکی از بیمارستان‌های نیروهای مسلح
نتایج نشان داد که فرسودگی شغلی با تاب‌آوری، هیجان‌های مثبت و تمامی مؤلفه‌های	سیدی اصل، راه نجات،	نقش تاب‌آوری، هیجان‌های مثبت و

منفی و توانایی‌های منش در پیش‌بینی فرسودگی شغلی کارکنان نیروهای مسلح	الیکائی، خادمی، شاهد حق قدم، تقوا نشریه؛ ابن سینا دوره: ۲۲، شماره ۴، سال ۱۳۹۹	توانایی های منش همبستگی منفی و معنادار دارد ($p < 0.01$) از سوی دیگر نتایج تحلیل رگرسیون خطی نشان داد که سه متغیر خردمندی و دانش، شجاعت و هیجان های مثبت توانستند به‌طور معناداری فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کنند ($AdjR^2 = 0.58$) ($P > 0.01$) با توجه به یافته‌های پژوهش، به نظر می‌رسد که هیجان های مثبت و برخی از جنبه‌های توانایی های منش می‌توانند فرسودگی شغلی را پیش‌بینی نمایند.
تعیین تأثیر ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی	شیرازی، علامه، انتشارات دانشگاه علامه طباطبایی دوره ۳۰، شماره ۹۹؛ سال ۱۴۰۰	ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد فردی تأثیر منفی و بر توانمندسازی روان‌شناختی تأثیر مثبت دارد. همچنین توانمندسازی بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. نقش میانجی توانمندسازی در تأثیر بین ارزش‌های شخصی بر فرسودگی شغلی نیز تأیید شد.
مروری بر عوامل فرسودگی شغلی و راهکارهای درمان آن	وظیفه خواه لاری یزدی؛ فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری؛ دوره ۶، شماره ۸۵؛ سال ۱۴۰۱	پژوهش نشان داده بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. درواقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می‌آید. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین مطالبات و خواسته‌های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته‌های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آنها را نداشته باشد

فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می‌شود که اگر به درمان فرسودگی شغلی از روش‌هایی چون جانشین پروری، غنی‌سازی شغل و ... نپردازیم بازدهی سازمان کاهش پیدا می‌کند و چه‌بسا منجر به پرشکستگی آن می‌شود.		
---	--	--

پژوهش‌های زیادی در راستای فرسودگی شغلی در ترجمان‌ها سازمان‌های دیگر انجام‌شده ولی در سطح ارتش جمهوری اسلامی ایران با موضوع فرسودگی شغلی تعداد کمی تحقیق تاکنون صورت گرفته و تحقیق‌های انجام‌شده هم بیشتر در بیمارستان و یا مراکز درمانی بوده و همچنین از میان پیشینه‌های یادشده فوق، سه مقاله (عوامل فردی و سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی دریایی، عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی و مروری بر عوامل فرسودگی شغلی و راهکارهای درمان آن) تاندازه‌ای با موضوع این مقاله هم‌سوی است.

روش پژوهش

نوع این تحقیق کاربردی است محقق به دنبال بررسی عوامل سازمانی ایجادکننده فرسودگی شغلی بر کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران است و روش اجرای تحقیق توصیفی است. در این تحقیق، محقق با بررسی اسناد و مدارک موجود درزمینه‌ی موضوع تحقیق و همچنین مصاحبه با صاحب‌نظران به جمع‌آوری داده‌های کیفی پرداخته. سپس داده‌های کیفی گردآوری‌شده را از سویی مورد تجزیه و تحلیل کیفی قرار داده و از سوی دیگر آن را مبنای توسعه ابزار کمی پرسشنامه قرار داده تا با بهره‌گیری از داده‌های حاصل از پرسش‌نامه محقق ساخته رویکرد آمیخته تحقیق را از کیفی به کمی به‌پیش برده است.

جامعه مورد مطالعه کارکنان پایور نیروی زمینی ارتش جمهوری اسلامی ایران (یگان‌های مستقر در استان تهران) جامعه مورد مطالعه این تحقیق است. حجم نمونه برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران که یکی از پرکاربردترین روش‌ها برای محاسبه حجم نمونه آماری است، استفاده می‌کنیم در تحقیق حاضر با توجه به اینکه روش تحقیق توصیفی است و با عنایت به

موارد ذکر شده بالا تعداد ۳۵۷ نفر به عنوان حجم نمونه آماری تعیین گردیده است؛ که به روش تصادفی - طبقه‌ای نمونه‌گیری شد است.

روایی و پایایی

روایی:

- برای انجام مصاحبه، صاحب‌نظران متخصص و آگاه و باتجربه در خصوص فرسودگی شغلی انتخاب شدند.

- سؤالات به گونه‌ای طراحی گردید که محقق را به نتیجه تحقیق رهنمود سازد.

- از منابع علمی استفاده گردید که از نظر علمی دارای زمینه علمی و پژوهشی و ترویجی باشند.

- از سراج‌ها دانشگاه‌ها و مراکز علمی معتبر و مورد تأیید وب‌گاه‌های دانشگاه‌ها و ... استفاده گردیده است.

- اسناد نیز از مراکز اسناد و مدارک علمی و پزشکی مربوطه بهره‌برداری گردیده است.

- پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مزلچ که به منظور سنجش میزان فرسودگی شاغلان حرفه خدمات انسانی تدوین گردیده است، در سطح بسیار گسترده‌ای مورد استفاده قرار گرفته و اعتبار آن مورد تأیید قرار گرفته است.

پایایی:

- برای بالا بردن پایایی مصاحبه از دیدگاه و نظر متخصصان استفاده گردید که تجربه لازم و کافی در خصوص متغیرهای تحقیق را داشته‌اند.

- برای بالا بردن پایایی مصاحبه سؤالات به صورت کتبی و در زمان‌های مختلف با مصاحبه‌شوندگان مطرح گردید.

- انتخاب اسناد و مدارک معتبر حاصله از تحقیقات به دست آمده که اسناد و مدارک موصوف به علت دست‌اول بودن از پایایی لازم برخوردار است.

- پرسش‌نامه فرسودگی شغلی مزلچ در اکثر پژوهش‌های فرسودگی شغلی مورد استفاده قرار گرفته و پایایی لازم را دارد.

روش تجزیه و تحلیل اطلاعات و داده‌ها:

در این تحقیق اطلاعات مورد نیاز از مصاحبه و مطالعات منابع و پرسش‌نامه‌های ارسالی، جمع‌آوری، طبقه‌بندی و ارزیابی گردیده به این صورت که ابتدا اطلاعات کیفی مورد

تجزیه و تحلیل قرار گرفته و نتایج به دست آمده از مصاحبه با مطالعه منابع تطبیق داده شده نتیجه اخذ و سپس از نتایج آماری حاصل از پرسش نامه (با استفاده از رسم نمودار و جداول) برای تأیید نتایج کیفی استفاده شده. لذا جهت تجزیه و تحلیل از روش آمیخته (ترکیب کمی و کیفی داده‌ها) استفاده گردیده است

یافته‌ها

یافته‌های توصیفی

جدول شماره (۱) درجه کارکنان به عنوان حجم آماری

حجم نمونه	افسر ارشد	افسر جزء	درجه دار	کارمند
۳۵۷	۲۶/۶	۳۱/۳	۳۲/۶	۹/۵

جدول شماره (۲) رسته کارکنان به عنوان حجم آماری

حجم نمونه	رزمی	پشتیبانی رزمی	پشتیبانی عمومی
357	۴۰/۸	۳۱/۳	۲۷/۹

جدول شماره (۳) میزان تحصیلات کارکنان به عنوان حجم آماری

حجم نمونه	دکتری	کارشناسی ارشد	کارشناسی	کاردانی	دیپلم و پایین تر
۳۵۷	۳	۹/۹	۳۴/۷	۲۴/۹	۲۷/۵

جدول شماره (۴) شغل کارکنان به عنوان حجم آماری

حجم نمونه	فرماندهی	مدیریتی	کارشناسی	اجرایی
۳۵۷	۱۶/۷	۲۳/۶	۱۸/۵	۴۲/۲

جدول شماره (۵) نوع یگان خدمتی کارکنان به عنوان حجم آماری

حجم نمونه	صف	ستاد
۳۵۷	۳۶/۹	۶۳/۱

یافته‌های استنباطی

عوامل سازمانی که تأثیر در ایجاد فرسودگی شغلی دارد شامل مؤلفه‌های تعارض در نقش، ابهام در نقش، تراکم کاری و انتظارات شغلی بوده که به تفکیک به شرح ذیل است:

تعارض در نقش:

نداشتن دانش کافی برخی از مدیران از علم مدیریت سازمانی

ناتوانی برخی مدیران از تحلیل عملکرد، کارکنان و سازمان

نداشتن هدف گروهی و فردی در بین کارکنان و سازمان

ناآشنایی برخی از مدیران از ویژگی‌های شخصیتی، توانمندی و استعداد کارکنان

زیرمجموعه

ابهام در نقش:

کم‌توجهی به آموزش‌های ضمن خدمت لازم، مناسب و مرتبط با شغل.

بسیاری از کارکنان به علت برگزار شدن طرح ثامن در یگان‌ها مجبور به تغییر رسته

شده‌اند که هم یگان‌ها و خود کارکنان دچار مشکل شده‌اند

به علت نبود شغل مناسب بسیاری از کارکنان در مشاغل انجام وظیفه می‌کنند که

متناسب با رسته و تخصص آن‌ها نیست.

آشنا نبودن کارکنان با مسئولیت‌های واگذاری

تراکم کاری:

حجم کار زیاد یا کم-پاداش کم، کنترل زیاد یا کم به عملکرد کارکنان

بالا بودن حجم مسئولیت‌ها خدمت یک فردی هم‌زمان در چندین شغل (نفر هم‌زمان

انباردار، اسلحه‌دار و سرگروه‌بان یگان است)

احضار نفر به حضور در یگان در ساعت غیر خدمت و روزهای تعطیل به بهانه‌های مختلف

و پیش‌بینی نشدن اضافه کاری برای آن

نگهبانی جزء لاینفک مأموریت‌های یگان‌های نظامی بوده که حداقل ماه یک‌بار در این

مأموریت شرکت می‌نمایند

خدمت نکردن یا نقصان در خدمت در مسیر کارنامه شغلی

انتظارات شغلی:

انتقادناپذیری مدیران

بی توجه به کارکنان در مشاغل موجود در یگان‌ها که تناسبی با فرد ندارد و اکثر کارکنان

در شغل‌های نزول خدمات می‌کنند

بی توجهی به برقراری عدالت در سازمان (وجود تبعیض)

به علت نگاه سلسله مراتبی، تخصص و ویژگی‌های فردی و صلاحیت‌های افراد نادیده

گرفته می‌شود و به افراد بر اساس درجه مسئول می‌شوند

بی توجه به سیستم زیستی کارکنان، شرایط نامناسب فیزیکی محیط کار

بی توجهی به تجزیه و تحلیل سامانه‌ها و روش‌ها در سازمانی که فرد در آن مشغول

انجام وظیفه است

بی توجه به انگیزه دهنده‌ها: عوامل ارضاکننده‌ای که متضمن احساس موفقیت و رشد

حرفه‌ای کارکنان است مانند حقوق و امکانات مناسب رفاهی نبود یا ضعف عوامل فوق می‌تواند

روی روحیه، استرس، نارضایتی و فرسودگی شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد.

یافته‌های کمی

شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق حاضر شامل (عوامل ایجادکننده فرسودگی

شغلی به عنوان متغیر وابسته و کارکنان پایور به عنوان متغیرهای مستقل) را نشان می‌دهد

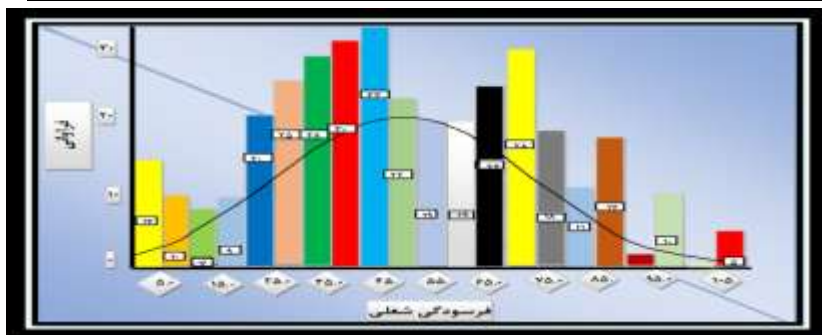
توزیع فراوانی شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

میانگین وضعیت فرسودگی شغلی در بین کارکنان نزاچا در محیط خدمتی آنان برابر

است با: عامل سازمان با میانگین ۱۹/۱۹ دامنه ۵۱ (حداقل ۷ و حداکثر ۳۴)؛

جدول شماره (۶) توزیع فراوانی شاخص‌های آمار توصیفی متغیرهای تحقیق

	نام متغیر	تعداد	دامنه	کمترین	بیشترین	میانگین	واریانس	نحرف معیار
۱	فرسودگی شغلی	۳۵۷	۱۰۴	۵	۱۰۹	۵۰/۹۴	۲۱/۰۹۱	۴/۵۹
۲	عوامل سازمانی	۳۵۷	۵۱	۷	۳۴	۱۹/۱۹	۲۱/۴۳	۴/۶۳

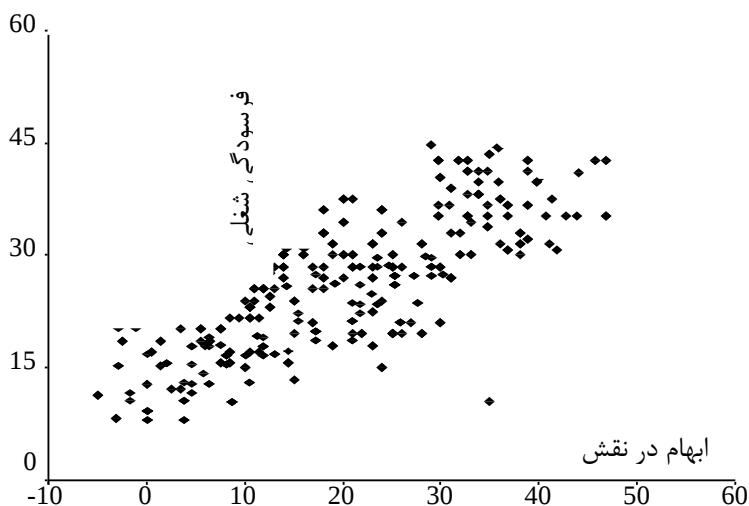


نمودار شماره (۱) توزیع فراوانی میزان فرسودگی شغلی در کارکنان جدول شماره (۱) و نمودار بالا بیانگر آن است که میانگین فرسودگی شغلی در کارکنان مورد مطالعه، ۵۰/۹۴ با دامنه ۱۰۴ است که از حداقل ۵ و حداکثر ۱۰۹ تشکیل شده است. با توجه به میانگین داده‌های به دست آمده و توزیع فراوانی، فرسودگی در کارکنان پایور وجود دارد.

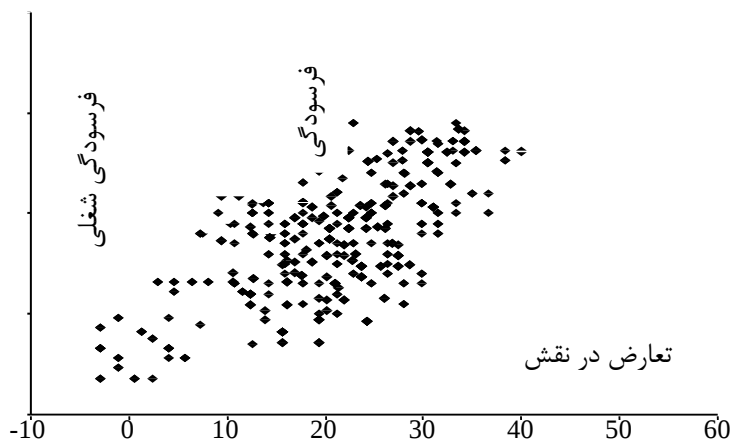


نمودار شماره (۲) توزیع فراوانی وضعیت عامل سازمانی از نظر کارکنان همان گونه که در ردیف دوم جدول شماره ۱ و نمودار بالا مشاهده می‌گردد میانگین وضعیت عامل سازمانی از نظر کارکنان در محیط خدمتی آنان، ۱۹/۱۹ با دامنه ۲۷ است که از حداقل ۷ و حداکثر ۳۴ تشکیل شده است. با توجه به داده‌های به دست آمده از پرسشنامه‌ها و نمودار توزیع فراوانی، عامل سازمانی بر ایجاد فرسودگی در بین کارکنان پایور مؤثر بوده است. جدول شماره (۷) ضریب همبستگی مؤلفه‌های عامل سازمانی

عوامل سازمانی متغیر وابسته	ابهام در نقش	تعارض در نقش	انتظارات شغلی	تراکم کاری
فرسودگی شغلی کارکنان	۰/۴۹	۰/۴۳	۰/۴۷	۰/۴۶

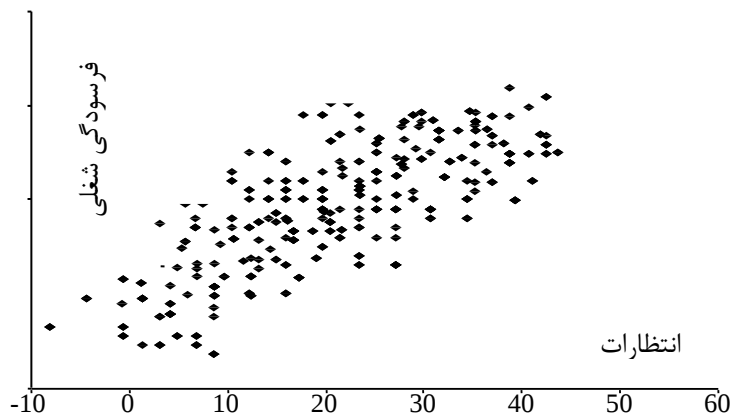


نمودار شماره (۳) میزان همبستگی بین مؤلفه‌ی ابهام در نقش با توجه به ضریب همبستگی $0/49$ مؤلفه‌ی ابهام در نقش و جدول تفسیر ضریب همبستگی که بین $0/69$ - $0/40$ قرار گرفته است که نتیجه حاصل از دو متغیر ابهام در نقش و فرسودگی شغلی دارای همبستگی متوسط و رابطه مثبت است.



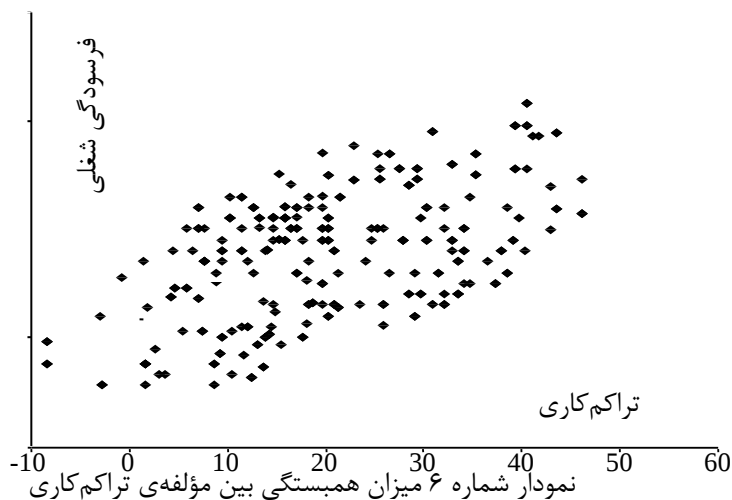
نمودار شماره ۴ میزان همبستگی بین مؤلفه‌ی تعارض در نقش

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۳ مؤلفه‌ی تعارض در نقش و جدول تفسیر ضریب همبستگی که بین ۰/۴۰- ۰/۶۹ قرار گرفته است که نتیجه حاصل از دو متغیر تعارض در نقش و فرسودگی شغلی دارای همبستگی متوسط و رابطه مثبت است.



نمودار شماره ۵ میزان همبستگی بین مؤلفه‌ی انتظارات شغلی

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۷ مؤلفه‌ی انتظارات شغلی و جدول تفسیر ضریب همبستگی که بین ۰/۴۰- ۰/۶۹ قرار گرفته است که نتیجه حاصل از دو متغیر انتظارات شغلی و فرسودگی شغلی دارای همبستگی متوسط و رابطه مثبت است.



نمودار شماره ۶ میزان همبستگی بین مؤلفه‌ی تراکم کاری

با توجه به ضریب همبستگی ۰/۴۶ مؤلفه‌ی تراکم‌کاری و جدول تفسیر ضریب همبستگی که بین ۰/۴۰- ۰/۶۹ قرار گرفته است که نتیجه حاصل از دو متغیر تراکم‌کاری و فرسودگی شغلی دارای همبستگی متوسط و رابطه مثبت است.

نمودارهای بیانگر این است که متغیر عوامل سازمانی (شغلی) و مؤلفه‌های آن (ابهام در نقش، تعارض در نقش، انتظارات شغلی و تراکم‌کاری) با فرسودگی شغلی کارکنان پایور نزاجا مرتبط است. همچنین ضرایب مندرج در جدول مؤید این امر بوده و به ترتیب ضریب همبستگی ۰/۴۹؛ ۰/۴۳؛ ۰/۴۷ و ۰/۴۶ را بین متغیرهای مذکور نشان می‌دهد که در سطح ۰/۰۱ درصد معنی‌دار است ($p > 0/01$) بنابراین رابطه مثبت و معنی‌داری بین مؤلفه‌های عوامل سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان نزاجا تأیید می‌گردد و این نتیجه بیانگر این مطلب است که این عوامل، شامل ۴ مؤلفه است که همواره بر فرسودگی شغلی کارکنان نزاجا مؤثر بوده با تشدید این مؤلفه‌ها، ابتلای کارکنان پایور نزاجا به فرسودگی شغلی و عوارض ناشی از آن افزایش می‌یابد.

بحث و نتیجه‌گیری

عوامل سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان پایور نزاجا رابطه داشته و مؤثر است. حال این که چگونگی تأثیر بسته به شرایط و موقعیت و وضعیت سازمان دارد و مهم‌تر از شرایط سبک مدیریت است. مدیران و فرماندهان توانایی هم‌راستا و هم‌سو نمودن عوامل سازمانی با اهداف سازمان را دارند. در صورتی که این تأثیرها بر اهداف سازمانی منطبق نگردد باعث ایجاد کار زدگی و افسردگی در بین کارکنان و درنهایت خستگی روانی، فیزیکی و هیجان‌های منفی می‌شود؛ بنابراین مدیران و فرماندهان لازم است از سمت‌وسوی عوامل سازمانی در جهت اهداف شخصی و گروهی به پرهیز و تحقق اهداف سازمان را در سرلوحه امورات مجموعه خود قرار دهند تا بتوانند از منابع انسانی و کارکنان سازمان به‌عنوان اصلی‌ترین منبع استفاده بهینه نمایند. نهایت اینکه چگونگی تأثیر عوامل سازمانی بر فرسودگی شغلی را مدیران و فرماندهان تعیین می‌نمایند.

محیط سازمانی در نیروهای نظامی به لحاظ واگذاری مأموریت محدودیت‌های خاص، محرومیت‌ها، هدایت و رهبری سلسله‌مراتب، مسائل امنیتی نسبت به سایر سازمان‌ها در معرض تنیدگی‌ها و پیچیدگی‌های بیشتری قرار دارند، تنیدگی‌هایی که می‌توانند منجر به افزایش فرسودگی شغلی و به خطر افتادن سلامت روان کارکنان آنان شود و عواملی هم مانند مسئولیت

بیش از حد، ساعت کار طولانی، وظایف بیش از اندازه (یک نفر وظایف و مسئولیت چند شغل را بر عهده داشته و انجام می دهد)، شیوه مدیریت مسئولان (نحوه برخورد مسئولان، سخت گیری های بی مورد، نامشخص بودن وظایف و مأموریت ها، درک نکردن مشکلات کارکنان و...)

منابع

الف) منابع فارسی

- حبیب زاده شیرازی، نیلوفر. علامه، سید محسن. (۱۴۰۰). تعیین تأثیر ارزش های شخصی بر فرسودگی شغلی. *مطالعات مدیریت بهبود و تحول انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی*. ۳۰ (۹۹): ۱۳۵-۱۵۵
- ساعتچی، محمود. (۱۳۹۶). *بهداشت روانی در محیط کار*، تهران، چاپ پنجم: انتشارات ویرایش.
- سجادیان، سید حامد؛ همکاران، تأثیر مشارکت گروهی بارویکرد بین فردی فرسودگی شغلی، *فصلنامه ایده های نوین*، دوره ۱۱، شماره ۱۵، ۱۴۰۰، ص ۱۷۸-۱۷۲
- عیدیبایگی، مجید. افلاک سیر، عبدالعزیز. دهقانی زاده، زهرا. (۱۳۹۹). بررسی عوامل سازمانی مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارکنان آب منطقه ای فارس. *مجله توانمندسازی سرمایه انسانی*. ۳ (۲): ۱۰۳ - ۱۱۶
- وظیفه خواه سمیه. لاری یزدی، الناز. (۱۴۰۱). مروری بر عوامل فرسودگی شغلی و راهکارهای درمان آن *فصلنامه رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری*. ۶ (۸۵): ۸۵۷-۸۷۰
- مستقیمی، محمود رضا. سمیعی، روح الله. سوخته سرایی، میثم. (۱۳۹۹). بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی خود کارآمدی کارکنان. *مطالعات حفاظت و امنیت / انتظامی نشریه علمی* ۱۴۰۰ (۵۰): ۳۲-۶۶
- مهر تک، محمد، مهدوی، عبدالله، ولی زاده، سمیرا. (۱۳۹۷). رابطه منبع کنترل با فرسودگی شغلی کارکنان فناوری اطلاعات سلامت بیمارستان های دانشگاهی شهر اردبیل. *مجله سلامت و بهداشت*. ۹ (۴): ۴۱۴-۴۲۲

- Aldrich, D.P. (2012). *Building Resilience: Social Capital in PostDisaster Recovery*; University of Chicago Press: Chicago, IL, USA, 2012
- Doleh, Masoumeh and Shujaei, Muslim (2022). The effect of ethical leadership on job burnout with an emphasis on the mediating role of social and psychological capital (case study: Behbahan teachers), *Social Development and Welfare Planning Quarterly*, 53, 51-85. (in Persian)
- Fujikawa, H. Aoki, T. & Eto, M. (2024), Associations between workplace social capital, well-being, and work engagement in medical residents: a multicenter cross-sectional study. *Educ* 24, 1063 (2024).
- Janssens, H. Braeckman, L. Peter Vlerick, P. Van de Ven, B. De Clercq, B. & Clays, E. (2018). The relation between social capital and burnout: a longitudinal study, *International Archives of Occupational and Environmental Health*. <https://doi.org/10.1007>
- Kamalzadeh, H. (2023). *The mediating role of perceived organizational support in the relationship between social capital and job burnout of primary teachers in Maroodasht city*, Master's thesis, Islamic Azad University, Maroodasht Branch, Faculty of Educational Sciences and Psychology. (in Persian)
- Lee DY and Jo Y. (2023). The job demands-resource model and performance: the mediating role of employee engagement. *Front. Psychol.* 14:1194018. doi: 10.3389/fpsyg.2023.1194018.
- Maslach C & Leiter MP. (2016). Understanding the burnout experience: *Recent research and its implications for psychiatry*. 15(2):103-11. [DOI:10.1002/wps.20311] [PMID] [PMCID]
- Nemati, Zahra (2017). *The relationship between religiosity and social capital with the burnout of elementary school teachers in Khalkhal city*, Master's thesis, Islamic Azad University, Ardabil branch, Faculty of Humanities. (in Persian)
- Qane, M. Abbasi Asfjir, A.A. & Rahmani Firouzjaei, A. (2024), Designing a measurement model to measure social capital, *Sociology of Social Institutions*, 11(23), 210-177 (in Persian)
- Rezaei Moayed, Razieh (2022). *The relationship between perceived social capital, spirituality and optimism with job burnout in infrastructure communication company*, master's thesis, Payam Noor University, Mazandaran Province, Ramsar Payam Noor Center.
- Safdari; G. (2023). *The effect of mandatory citizenship behavior on social capital with the mediating role of emotional burnout and the moderating role of leader-member exchange in sports and youth departments of Tehran*, Master's thesis, Shahrood University of Technology, Faculty of Physical Education and Sports Sciences.
- Warzik, Thomas and Neuman Gerhad From the book "Design, Installation and Repair Of Submarine Power" Cables 2011