



## بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی در کارکنان اداره کل مخابرات شهر زاهدان

نویسندگان: ناصر ناستی زایی\* مظفرالدین واعظی\*\* اسماء ملازهی\*\*\*

مهدیه هزاره مقدم\*\*\*

\* نویسنده مسول: دانشجوی دکترای مدیریت دانشگاه تهران و مربی دانشگاه سیستان و بلوچستان

تلفن ۰۹۱۵۱۹۰۲۰۴۷ E-mail: n\_nastie۱۳۵۴@yahoo.com

\*\* استادیار دانشگاه تهران

\*\*\* دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه شاهد

\*\*\*\* کارشناس امور دانشجویی دانشگاه علوم پزشکی زاهدان

### طلوع بهداشت

#### چکیده

**سابقه و اهداف:** فرسودگی شغلی سندرم روانی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت (واکنش منفی و عاری از احساسات نسبت به ارباب رجوع) و کاهش احساس کفایت می باشد که نگرش منفی نسبت به خود، شغل و دیگران ایجاد کرده و سلامت عمومی فرد را به خطر می اندازد. هدف تحقیق حاضر بررسی ارتباط بین فرسودگی شغلی و سلامت عمومی کارکنان اداره کل مخابرات شهر زاهدان می باشد.

**روش بررسی:** این مطالعه از نوع توصیفی- همبستگی است، جمعیت مورد مطالعه آن، کلیه پرسنل اداره کل مخابرات شهر زاهدان بوده که به صورت نمونه گیری طبقه ای- تصادفی تعداد ۱۵۰ نفر از طریق پرسشنامه مورد مطالعه قرار گرفتند که از این تعداد، ۱۳ پرسشنامه به علت نقص اطلاعات یا عدم عودت کنار گذاشته شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل ۲ پرسشنامه استاندارد بود: الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (MBI)<sup>۱</sup>: این پرسشنامه که از ۲۲ گزاره جداگانه تشکیل شده است و سه جنبه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی) را می سنجد. پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه ای لیکرت تنظیم شده و با مقیاس ۰ تا ۶ نمره گذاری شده است. برای بررسی اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفاکرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۷۸ بود. ب: آزمون سلامت عمومی (GHQ<sup>۲</sup>-۲۸) گلدبرگ، (۱۹۸۷) که دارای ۲۸ سؤال می باشد و به بررسی سلامت عمومی فرد (در زیر مقیاس های سلامت جسمانی، اضطراب، اختلال در کارکردهای اجتماعی و افسردگی) می پردازد که با مقیاس ۰ تا ۳ نمره گذاری شده است. برای بررسی اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۸۲ بود. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد.

**یافته ها:** در مقوله های فرسودگی شغلی و سلامت عمومی به ترتیب ۱۵/۴٪ و ۲۳/۴٪ کارکنان در معرض خطر قرار داشتند. همبستگی معناداری بین فرسودگی شغلی با سلامت عمومی و زیر ابعاد آن ها: خستگی عاطفی با اضطراب و اختلال در خواب و سلامت عمومی، مسخ شخصیت با سلامت عمومی، اضطراب و اختلال در خواب با فرسودگی شغلی، عدم کفایت شخصی با اختلال در روابط اجتماعی مشاهده شد.

**بحث:** با توجه به محرز شدن رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت عمومی لازم است مدیران سازمان برنامه هایی را برای بهبود و ارتقای انگیزه، رضایت شغلی، احساس خودکارآمدی و روابط انسانی به اجرا درآورند.

#### واژه های کلیدی

فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، احساس کفایت و سلامت عمومی، زاهدان

#### فصلنامه پژوهشی

دانشکده بهداشت یزد

سال هفتم

شماره : سوم و چهارم

پاییز و زمستان ۱۳۸۷

<sup>۱</sup> - Maslach Burnout Inventory

<sup>۲</sup> - Goldberg Health Quaternary



## مقدمه

نظام زندگی صنعتی، هر چند دستاوردهای زیادی به همراه آورده است، اما در بسیاری ابعاد نیز عوارضی در پی داشته است؛ از جمله این که افراد چه در زندگی فردی و چه در محیط کاری با استرس زیادی روبرو هستند. فشار ناشی از کار امری طبیعی است و حتی اگر بتوان آن را در یک میزان متناسب نگاه داشت که بتوان آن را مدیریت کرد، می تواند موجب خلاقیت هایی نیز در فضای کار شود اما آنچه که نامناسب می باشد فشار زیاد و منفی محیط کار می باشد که می تواند سلامت عمومی فرد را تحت تاثیر خود قرار می دهد. شرایط کاری، ابهام نقش، میزان مسئولیت، روابط با زیر دستان و همکاران و عدم امنیت شغلی از مهمترین عوامل تاثیر گذار در ایجاد استرس ناشی از کار می باشند (۱، ۲).

یکی از مهمترین اثرات فشار محیط کار، فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> است که به نوبه خود می تواند سلامت عمومی فرد را تحت تاثیر قرار دهد. فرسودگی شغلی و سلامت عمومی دو موضوع مهمی هستند که نه تنها عملکرد فردی بلکه عملکرد سازمانی را تحت تاثیر خود قرار می دهند. فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال های اخیر مورد توجه قرار گرفته است (۳) و برای توصیف پاسخ های انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می شود (۴). فرسودگی برای اولین بار توسط فرویدنبرگر<sup>۲</sup> در اواخر دهه ۱۹۶۰، زمانی که وی علایم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. او این پدیده را سندرم تحلیل قوای جسمی روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه های کمک رسانی که افراد زمان زیادی از ساعت های کاری را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می گذرانند، به وجود می آید (۵).

رایج ترین تعریف از فرسودگی شغلی را مازلاک و جکسون<sup>۳</sup> ارائه نموده اند: فرسودگی شغلی نشانگانی

روان شناختی شامل خستگی عاطفی<sup>۴</sup>، مسخ شخصیت<sup>۵</sup> و کاهش موفقیت فردی<sup>۶</sup> می باشد. خستگی عاطفی کاملاً همانند متغیر فشار روانی است و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می باشد. مسخ شخصیت، پاسخ منفی سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند و به برداشت منفی فرد از مددجویش اشاره دارد. کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام کار به شمار می رود (۶).

مازلاک بر این باور است که فرسودگی شغلی می تواند باعث افت کیفیت ارائه ی خدمات گردد، عاملی برای دست کشیدن از یک شغل، غیبت و یا روحیه پایین باشد و با اختلال هایی هم چون خستگی بدنی، بی خوابی، روی آوردن به الکل و مواد و مشکلات خانوادگی و زناشویی ارتباط داشته باشد. نشانگان فرسودگی، یک اختلال روانی نیست ولی به آهستگی در طول زمان گسترش می یابد و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل شود (۷).

فرسودگی شغلی تحت تاثیر عوامل مختلفی مانند نوع شغل، تعارض و سردرگمی در نقش، فشار کاری بیش از حد، نوع مدیریت، فقدان حمایت اجتماعی، تغییرات سازمانی و ساعت کاری قرار دارد (۸). شرایط نامناسب کاری، احساس ناکارآمدی سازمانی، احساس عدم پیشرفت فردی، فرصتهای کم برای ارتقاء و وجود قوانین و مقررات خشک و دست و پاگیر در نظام سازمانی از دیگر عوامل مؤثر در ایجاد و گسترش فرسودگی شغلی هستند (۹). گیلومر و دانسون اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین، می تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم سازند (۱۰).

بنابراین می توان پذیرفت که فرسودگی در کار یک مشکل عمده بهداشت عمومی محسوب می شود (۱۱) که می تواند سلامت عمومی فرد را تحت تاثیر خود

<sup>۴</sup> - Emotional Exhaustion

<sup>۵</sup> - Depersonalization

<sup>۶</sup> - Decreased Personal Accomplishment

<sup>۱</sup> - Job Burnout

<sup>۲</sup> - Freudennberger

<sup>۳</sup> - Maslach & Jackson



قبیل میزان شیوع این پدیده و علل آن پرداخته است و هیچگونه تحقیقی در زمینه ارتباط آن با سلامت عمومی کارکنان اداره کل مخابرات شهر زاهدان انجام نشده است از این رو مطالعه حاضر به دنبال پاسخگویی به سوالات ذیل است:

- ۱- چه رابطه ای بین فرسودگی شغلی و سلامت عمومی شرکت کنندگان وجود دارد؟ (سوال اصلی)
- ۲- شرکت کنندگان از نظر فرسودگی شغلی در چه وضعیتی قرار دارند؟
- ۳- شرکت کنندگان از نظر سلامت جسمانی در چه وضعیتی قرار دارند؟

### روش بررسی

مطالعه حاضر با توجه به نحوه تحلیل داده ها توصیفی از نوع همبستگی می باشد. جمعیت مورد مطالعه، کلیه پرسنل اداره کل مخابرات شهر زاهدان بوده که به صورت نمونه گیری طبقه ای- تصادفی تعداد ۱۵۰ نفر از طریق پرسشنامه در مهرماه ۱۳۸۸ مورد مطالعه قرار گرفتند که از این تعداد، ۱۳ پرسشنامه به علت نقص اطلاعات یا عدم عودت کنار گذاشته شدند. ابزار جمع آوری اطلاعات شامل ۲ پرسشنامه بود:

الف) پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاک (MBI<sup>۱۴</sup>): این پرسشنامه که رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی است که در مطالعات متعدد (بحری بیناباج و همکاران<sup>۳</sup>)، صابری و همکاران (۱۶) و محمدی (۱۷)) به کار رفته و از ۲۲ گزاره جداگانه تشکیل شده و سه جنبه فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس کفایت شخصی) را می سنجد. پرسشنامه بر اساس مقیاس هفت درجه ای لیکرت تنظیم شده و با مقیاس ۰ تا ۶ نمره گذاری شده است. افراد بر اساس نمرات کسب شده در سه طبقه خفیف، متوسط و شدید به شرح ذیل قرار گرفتند: در بعد خستگی عاطفی نمرات ۱۸-۰ (خفیف)، ۳۶-۱۰ (متوسط) و ۵۴-۳۷ (شدید)، در بعد مسخ شخصیت

قرار دهد. از عوامل مؤثر در سلامتی می توان به عوامل ژنتیکی و فردی مانند: سن، جنس، شغل و طبقه اجتماعی، عوامل محیطی، شیوه های زندگی مردم و وسعت و کیفیت ارائه خدمات اشاره کرد (۱۲). شواهد تجربی زیادی وجود دارد مبنی بر اینکه صفات شخصیتی در ایجاد، کاهش یا از بین بردن علائم اختلالات روانی نقش مهمی را ایفا می کنند (۱۳، ۱۴). در دهه های اخیر، بسیاری از محققان بر این عقیده اند که مدل پنج عاملی شخصیت، می تواند دانش ما را درباره ی شخصیت و سلامتی افزایش دهد. چنان که می توان گفت هر یک از پنج عامل اصلی روان نژندگرای<sup>۷</sup>، برون گرایی<sup>۸</sup>، انعطاف پذیری<sup>۹</sup>، دلپذیر بودن<sup>۱۰</sup> و با وجدان بودن<sup>۱۱</sup>، به عنوان مجموعه ای از صفات سازش یافته ای هستند که می توانند هم به فرد و هم به گروه جهت رسیدن به نیازهای اساسی شان کمک نمایند (۱۵). بدین ترتیب فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره‌وری او نیز رابطه دارد و از طریق غلبه بر فرسودگی شغلی می توان به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی<sup>۱۲</sup> و بهره‌وری<sup>۱۳</sup> نیروی انسانی کمک کرد.

از آنجا که اغلب کارکنان هر سازمان یک سوم اوقات شبانه روز خود را در محیط کار می گذرانند، فشارهای کاری می تواند یکی از مهمترین علل فرسودگی شغلی در این افراد باشد و فرد مبتلا به فرسودگی شغلی مسلماً در تصمیم گیری و برنامه ریزی، برقراری روابط با دیگران، شیوه اجرایی اثربخشی کار و در نهایت کارایی و بهره وری دچار مشکل خواهد شد. بنابراین مدیریت بر فشارهای روحی و روانی و به کنترل درآوردن این پدیده مخرب سهم اساسی و تأثیرگذار در روند موفقیت هر سازمان دارد. با توجه به این که اکثر تحقیقات انجام شده در ایران در زمینه فرسودگی شغلی به مباحثی از

<sup>۷</sup> - Neuroticism

<sup>۸</sup> - Extraversion

<sup>۹</sup> - Openness

<sup>۱۰</sup> - Agreeableness

<sup>۱۱</sup> - Conscientiousness

<sup>۱۲</sup> - Effectiveness

<sup>۱۳</sup> - productivity

<sup>۱۴</sup> - Maslach Burnout Inventory



یافته های مربوط به وضعیت سلامت عمومی و ابعاد آن در جدول شماره ۳ گزارش شده است. بطوری که ۲۳/۴ درصد از کنارکنان دارای وضعیت سلامت عمومی نامطلوب بوده و ۳۴/۳ درصد از آنها دچار اختلال در کارکردهای اجتماعی می باشند.

برای بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با سلامت عمومی شرکت کنندگان از آزمون ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که یافته های آن در جدول شماره ۴ گزارش شده است. که بین فرسودگی شغلی و سلامت عمومی ضریب همبستگی معنا دار وجود دارد (P.V = ۰/۰۱) و همچنین بین خستگی عاطفی و سلامت عمومی و مسخ شخصیت و سلامت عمومی ضریب همبستگی معناداری مشاهده می شود (P.V = ۰/۰۵).

#### جدول شماره ۱- توزیع فراوانی جامعه مورد

#### بررسی بر حسب مشخصات دموگرافیک

مشخصات	وضعیت	تعداد (درصد)
جنسیت	زن	۳۰ (۲۱/۹)
	مرد	۱۰۷ (۷۸/۱)
تاهل	مجرد	۹ (۶/۶)
	متاهل	۱۲۸ (۹۳/۴)
سطح تحصیلات	دیپلم	۲۲ (۱۶/۱)
	کاردانی	۳۲ (۲۳/۴)
	کارشناسی	۷۰ (۵۱/۱)
	کارشناسی ارشد	۱۳ (۹/۵)
سنوات خدمت	۱-۵ سال	۱۲ (۸/۸)
	۶-۱۰ سال	۱۴ (۱۰/۲)
	۱۱-۱۵ سال	۲۷ (۱۹/۷)
	بالتر از ۱۵ سال	۸۴ (۶۱/۳)

نمرات ۱۰-۰ (خفیف)، ۲۰-۱۱ (متوسط) و ۳۰-۲۱ (شدید)، در بعد احساس کفایت شخصی نمرات ۱۶-۰ (خفیف)، ۳۲-۱۷ (متوسط) و ۴۸-۳۳ (شدید) و در رابطه با فرسودگی شغلی نمرات ۴۴-۰ (خفیف)، ۸۸-۴۵ (متوسط) و ۱۳۲-۸۹ (شدید) محاسبه گردید. برای بررسی اعتبار پرسشنامه از ضریب آلفا کرونباخ استفاده شد که مقدار آن ۰/۷۸ بود.

ب: آزمون سلامت عمومی (GHQ<sup>۱۵</sup>-۲۸) گلدبرگ، ۱۹۸۷) که دارای ۲۸ سؤال می باشد و به بررسی سلامت عمومی فرد (در زیر مقیاس های سلامت جسمانی، اضطراب، اختلال در کارکردهای اجتماعی و افسردگی) می پردازد که با مقیاس ۰ تا ۳ نمره گذاری شده است به این گونه که نمره کمتر از ۶ در هر زیرمقیاس نشانگر وضعیت مطلوب و نمره بالاتر از ۶ نشانگر وضعیت نامطلوب می باشد و در مجموع نمره (۲۲-۰) بیانگر سلامت عمومی مطلوب و نمره ی بالای (۲۲) بیانگر علائم مرضی است. در اجرای آزمون سلامت عمومی (GHQ-۲۸) در پژوهش تقوی آلفای کرونباخ ۰/۹ (۱۸) و در این پژوهش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ به دست آمد. برای تحلیل داده ها از آمار توصیفی (فراوانی، درصد) و آمار استنباطی (آزمون مجذورکای و ضریب همبستگی پیرسون) استفاده شد.

#### نتایج

در مطالعه حاضر ۱۳۷ نفر شرکت داشتند که ۷۸/۱٪ مرد، ۹۳/۴٪ متاهل، ۵۱/۱٪ دارای تحصیلات کارشناسی و ۶۱/۳٪ دارای سنوات خدمت بالای ۱۵ سال بودند (جدول شماره ۱).

یافته های مربوط به وضعیت فرسودگی شغلی و ابعاد آن در جدول شماره ۲ گزارش شده است. به طوری که ۶۱/۳ درصد از افراد مورد بررسی در وضعیت متوسط فرسودگی شغلی قرار داشتند. و کفایت شخصی در ۵۹/۹ درصد افراد در وضعیت شدید قرار دارد.



جدول شماره ۲- گزارش یافته های مربوط به وضعیت فرسودگی شغلی و ابعاد آن

وضعیت شدید	وضعیت متوسط	وضعیت خفیف	تعداد	ابعاد
(۹/۵)۱۳	-	(۹۰/۵)۱۲۴	۱۳۷	خستگی عاطفی
(۲/۲)۳	(۱۳/۱)۱۱۸	(۸۴/۷)۱۱۶	۱۳۷	مسخ شخصیت
(۵۹/۹)۱۲	(۴۰/۱)۵۵	-	۱۳۷	کفایت شخصی
(۱۵/۳)۲۱	(۶۱/۳)۱۸۴	(۲۳/۴) ۳۲	۱۳۷	فرسودگی شغلی

جدول شماره ۳- گزارش یافته های مربوط به وضعیت سلامت عمومی و ابعاد آن

وضعیت نامطلوب	وضعیت مطلوب	تعداد	ابعاد
(۲۸/۵)۳۹	(۷۱/۵)۹۸	۱۳۷	سلامت جسمانی
(۲۷)۳۷	(۷۳)۱۰۰	۱۳۷	اضطراب و اختلال در خواب
(۳۴/۳)۴۷	(۶۵/۷)۹۰	۱۳۷	اختلال در کارکردهای اجتماعی
(۶/۶)۹	(۹۳/۴)۱۲۸	۱۳۷	افسردگی
(۲۳/۴)۳۲	(۷۶/۶)۱۰۵	۱۳۷	سلامت عمومی

جدول شماره ۴- ضرایب همبستگی فرسودگی شغلی با سلامت عمومی

سلامت عمومی	افسردگی	اختلال در کارکردهای اجتماعی	اضطراب و اختلال در خواب	سلامت جسمانی	ابعاد فرسودگی شغلی	
					ابعاد سلامت عمومی	
* / ۱۷۴	۰ / ۱۱۵	۰ / ۱۳۳	* / ۱۹۶	۰ / ۱۲۷	r	خستگی عاطفی
					P-value	
۰ / ۴۱	۰ / ۱۸	۰ / ۱۲۱	۰ / ۲۲	۰ / ۱۳۹	r	مسخ شخصیت
					P-value	
- / ۴۱	- / ۱۴۳	** / ۲۵۵	** / ۳۲	- / ۱۱	r	کفایت شخصی
					P-value	
* / ۱۷۵	۰ / ۱۶۵	۰ / ۹۸	* / ۱۷۱	- / ۳۱	r	فرسودگی شغلی
					P-value	
* / ۲۴	۰ / ۸۲	۰ / ۶۹	* / ۳۲	* / ۲۱۳	r	
					P-value	
۰ / ۰۰۵	۰ / ۳۳۹	۰ / ۴۲۲	۰ / ۰۰۰	۰ / ۱۲	r	
					P-value	

همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۵

\*\* همبستگی معنادار در سطح ۰/۰۱



## بحث

مطالعه حاضر با هدف بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت عمومی انجام گرفت که یافته های مرتبط با سلامت عمومی نشان داد ۲۳/۴٪ در وضعیت نامطلوب قرار دارند که این وضعیت در پژوهش های بحری بیناباچ و همکاران ۲۱/۷۷٪ (۳)، بهروزیان و همکاران ۲۸/۵۷٪ (۱۹)، امیدیان ۱۵/۷٪ (۲۰) گزارش شده است که اختلاف این آمار و ارقام می تواند ناشی از تفاوت جمعیت های مورد مطالعه و دامنه سنی آنها باشد.

یافته های مرتبط با فرسودگی شغلی نشان داد که ۸۴/۷٪ شرکت کنندگان در وضعیت خفیف و متوسط قرار دارند که این وضعیت در پژوهش های بحری بیناباچ و همکاران ۷۸/۲٪ و کورانیان ۷۹/۳٪ گزارش شده است. یافته ها هم چنین نشان داد همبستگی معناداری بین فرسودگی شغلی با سلامت عمومی وجود دارد. در نتیجه هرچه میزان فرسودگی شغلی فرد بیشتر باشد سلامت عمومی در معرض خطر بیشتری قرار می گیرد. این یافته ها با یافته های بحری بیناباچ و همکاران، صابری و همکاران (۱۶) و محمدی (۱۷) همخوانی دارد.

هم چنین یافته ها نشان داد که بین فرسودگی شغلی و سلامت جسمانی و اضطراب و اختلال در خواب رابطه معناداری وجود دارد. اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی است. افرادی که از این عارضه رنج می برند دچار کاهش انرژی و احساس خستگی شدید می گردند، بعلاوه این افراد برخی از نشانه های فشار بدنی نظیر سردرد، تهوع، کم خوابی، و تغییراتی در عادات غذایی را بطور فراوان گزارش می دهند (۲۱).

امروزه هرکس در هر مکان و موقعیتی باشد درجاتی از استرس را در محیط کار احساس می کند و این واقعیت، امری ملموس و انکارناپذیر در سازمان های مدرن امروزی است (۲۲). فرسودگی شغلی یکی از نتایج استرس های گوناگونی است که به صورت علائم جسمانی (سردرد، زخم معده)، علائم روانی (افسردگی،

خشم) و علائم رفتاری (افت کاری، غیبت) ظاهر می شود (۲۳). موضوع فرسودگی شغلی یا تحلیل قوای کارکنان یک مشکل شایع بوده به طوری که از هر هفت نفر شاغل در پایان روز، یک نفر دچار تحلیل می شود (۲۴).

از مهمترین عوامل سازمانی مرتبط با فرسودگی شغلی می توان به موارد تعارض نقش، ابهام نقش و ازدیاد نقش اشاره کرد.

تعارض نقش: شخصی که مسوولیت های متعارضی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می شود. چنین شخصی مجبور خواهد بود چندین کار را همزمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد. ابهام نقش: بعضی از افراد، از انتظاری که از آنها می رود آگاه نیستند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل هرگز این احساس را تجربه نخواهد نمود که می تواند در انجام کار خود، ارزشمند و موفق باشد. ازدیاد نقش: بعض افراد نمی توانند به پیشنهاد کاری و مسوولیت های فراوان و بیش از حدی که به آنها می شود نه بگویند و در نتیجه، مسوولیت ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می نمایند. چنین افرادی از جمله کسانی هستند که بیشتر در معرض ابتلا به فرسودگی شغلی قرار دارند.

داگلاس معتقد است فرسودگی شغلی با حالت بی تفاوتی، نارضایتی شغلی و حالت بیگانگی و گریزان بودن همراه است که نهایت به احساس تنهایی در این جهان منجر می شود (۲۵). از آنجا که فرسودگی شغلی سلامت عمومی فرد را تحت تاثیر قرار می دهد که منجر به ضعف روحیه، پایین بودن حس همکاری و مسوولیت پذیری، احساس اضطراب و افسردگی و در نهایت عملکرد پایین می شود پیشنهاد می شود برای کاهش یا جلوگیری از آن، مدیران سازمان با شناخت درست از منابع تنش و فشار، میزان فشار وارد شده بر فرد را کاهش داده و با ایجاد تفریحات مثبت، تشکر و قدردانی بر حسب عملکرد، توجه مثبت همکاران و



### تشکر و قدردانی

در پایان بر خود لازم می دانیم از زحمات کلیه کسانی که با ما در انجام این مطالعه همکاری داشته اند تشکر و قدردانی نماییم.

### References

- ۱-Kyriacou C, Sutcliffe J. Teacher stress: prevalence, sources and symptoms. *British Journal of Educational Psychology* ۱۹۷۸; ۲۹ (۴): ۱۵۹-۱۶۷.
- ۲-Wiley C. A synthesis of research on the causes, effects, and reduction strategies of teacher stress. *Journal of instructional psychology*, ۲۰۰۰; ۲۷ (۲): ۸۰-۸۷.
- ۳- Bahribinabaj N, Moghimiyan M, Atarbashi M, Gharche M. The study of job burnout and its relationship with mental health in midwifery and nursing profession. *Journal of Medical and Health Services Gonabad* ۲۰۰۴; ۹ (۱): ۹۹-۱۰۴.
- ۴- Farber BA. Burnout in the human service professions. New York, Pergamon Press, ۱۹۸۵.
- ۵-Brooking J. Textbook of psychiatric and mental health nursing. Edinburgh, Churchill Livingstone press ۱۹۹۲.
- ۶- Rasul M, Elahi F, Afkham Ebrahimi A. Relationship burnout with the personality traits of nurses. *Journal of Thought and behavior* ۲۰۰۳; ۹(۴): ۱۸-۲۴. [Persian]
- مدیران در جهت ایجاد نگرش مثبت، برنامه های بازآموزی می توانند بهره وری فردی و سازمانی فرد را افزایش دهند.
- ۷-Schaufli W. B, Maslach C, Marek T. Professional burnout: recent developments in theory and research (۱ed). Washington, Taylor & Francis press. ۱۹۹۴.
- ۸- Fletcher CE. Hospital RN's job satisfactions and dissatisfactions. *Journal of Nursing Administration* ۲۰۰۱; ۳۱(۶): ۳۲۴-۳۱.
- ۹- Alavi SA. Management and organization psychology. ۵<sup>nd</sup> ed, Tehran, The center for the Governmental management press, ۲۰۰۳. [Persian]
- ۱۰- Barbon RA, Greenery Y. Behavior in organization. . ۳<sup>nd</sup> ed. Boston, Allny and Bacon press, ۱۹۹۰: ۸۴-۹۵.
- ۱۱- Maslach C, Schaufeli, W.B; Leiter, M.P. Job burnout. *Annual Review Psychology* ۲۰۰۱; ۵۲: ۳۹۷-۴۲۲.
- ۱۲- Hatami H, Razavi SM, Eftekhari Ardabili H, Sayed Navazi M, Parizade SM. The Comprehensive book of public health. ۲<sup>nd</sup> ed, Tehran: Arjmand press, ۲۰۰۷: ۱۹۰۶-۱۹۱۸. [Persian]
- ۱۳-Widiger TA. Five factor model of personality disorder: Integrating science and practice. of



Journal Research in Personality  
۲۰۰۵, ۳۹(۱): ۶۷-۸۳.

۱۴- Widiger TA, Seidlits L. Personality, psychopathology, and aging. Journal of Research in personality ۲۰۰۲; ۳۶(۴): ۳۳۵-۳۶۲.

۱۵- Korotkov D, Hanna E. The five factor model of personality: strengths and limitations in predicting Health status, sick-role and illness behavior. Journal of Personality and Individual Differences ۲۰۰۴; ۳۶(۳): ۱۸۷-۱۹۹.

۱۶- Saberi SM, Sadr SSH, Ghadyani MH, Yazdi SM, Bahari F, Shahmoradi H. The study of job burnout and its relationship with general health in Judges working in judicial authorities in Tehran. Journal of Legal Medicine, ۲۰۰۹; ۴(۲): ۹۲-۹۸. [Persian]

۱۷- Mohammadi, SH. Job burnout and psychological health in teachers. Journal of Iranian Psychologists, ۲۰۰۵; ۳(۹): ۱۵-۲۴. [Persian]

۱۸- Taghavi MR. Review validity and credibility of general health questionnaire (GHQ-۲۸). Journal of Psychology ۲۰۰۲; ۵(۴): ۳۸۱. [Persian]

۱۹- Behruziyan F, Khajedin N, Hodayi F, Zamani N. The study of relationships between job satisfaction and coping methods with public health in private sector industrial staff. Medical Journal of Ahwaz Jondi Shapur, ۲۰۰۹; ۸(۳): ۳۴۵-۳۵۴. [Persian]

۲۰- Omidiyan M. The status of general health and happiness in students of University of Yazd. Two Studies Journal of Education and Psychology ۲۰۰۹; ۱۰ (۲۰): ۱۰۱-۱۱۶. [Persian]

۲۱- Luckman J, Sorensen KC. Medical-Surgical Nursing: A Psychophysiologic Approach. ۳ ed, W, The Complete Works, ۱۹۸۷.

۲۲- Weightman J. Introduction organization behavior. London, Longman press, ۱۹۹۹.

۲۳- Russell DW, Altmaier E, Van Velzen D. Job-related stress, social support, and burnout among classroom teachers", Journal of Applied Psychology ۱۹۸۷; ۷۲ (۲): ۲۶۹-۲۷۴.

۲۴- Rafiyi F. The study of amount job burnout and its relationship with coping method used by nurses in Tehran's accidents and burns hospitals and comparing it with nurse-aid employed in these hospitals. [MD thesis]. University of Medical Sciences of Iran. ۱۹۹۵. [Persian]

۲۵- Moghimiyan M, Bahribinabaj NR, Bahribinabaj NS. The study of amount job burnout and its relationship with demographic factors and features professional career in midwifery and nursing personnel. Journal of Raze Behzistan ۲۰۰۵; ۱۲ (۲۹): ۲۱-۲۶. [Persian]





## *The Relationship Between Job Burnout and Public Health of Telecommunication Central Office Personnel in Zahedan*

Nastiezaie N\*(MS.c)Vaezi M\*\* (Ph.D)Molazahi A\*\*\* (B.S) Moghadam M \*\*\*\* (MS.c)

\*Faculty of Education and Psychology, Sistan and Baluchestan University and Ph.D Student, Tehran University

\*\* Faculty Member of Psychology and Education, Tehran University.

\*\*\*Master of Science, Shahed University.

\*\*\*\* Bachelor of Science in Education, University of Medical Sciences, Zahedan.

### **Abstract**

**Background:** Job burnout is a mental syndrome consisting of emotional exhaustion, depersonalization (negative and without any emotional reaction to clients) and reduction of efficiency feeling which makes people have negatives attitude to themselves, their job and others and jeopardize the peoples general health. The purpose of this research is to survey the relationship between job burnout and general health of Sistan and Baluchestan telecommunication central office personnel.

**Method:** This is a descriptive-analytical study with stratified random sampling. The sample number was ۱۵۰. The data collection instrument was questionnaire including ۲۲ job burnout questions and ۲۸ Goldenberg general health questions (GHQ۲۸).

**Results:** Meaningful correlation was found between the subjects' job burnout and their general health. Also there was correction between emotional exhaustion, anxiety and sleep disorder with general health; depersonalization with general health, anxiety and sleep disorder with job burnout and finally between incompetent personality with social relationship disorder.

**Conclusion:** Regarding the obvious relationship between job burnout and general health, it is necessary for organization managers to perform schedules for improving motivation, job satisfaction, self accomplishment and human relationship.

**Keywords:** Job burnout, Emotional exhaustion, Depersonalization, Decreased personal accomplishment, General health.