

بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل

صفر باهری دمیرچیلو^۱، نادر بهاری^۲

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، توسعه منابع انسانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی، ایران.

^۲ استادیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی، ایران.

نام نویسنده مسئول:

نادر بهادری

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۲/۲۸

تاریخ پذیرش: ۱۳۹۹/۵/۱

چکیده

این مقاله با هدف بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل مورد بررسی قرار گرفته است. روش پژوهش از نوع توصیفی-پیمایشی و از نظر زمان جمع آوری داده های مورد نیاز، تک مقطعی می باشد. روش نمونه گیری تصادفی است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل به تعداد ۲۹۳ تشکیل می دهند. نمونه آماری با استفاده از فرمول کوکران به تعداد ۱۶۶ نمونه آماری بدست آمد. جمع آوری داده ها بر اساس پرسشنامه های استاندارد صورت گرفت. متغیرهای مورد بررسی، مهارت های مدیریتی، فرسودگی شغلی کارکنان، مهارت انسانی، مهارت فنی و مهارت ادراکی در این تحقیق می باشند. نتایج نشان داد که، بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد، بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد، بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد، بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد و مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی دارد؛ یعنی افزایش در مهارت های مدیریتی بر کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می انجامد. در انتها نیز پیشنهادهایی بر مبنای فرضیه های تحقیق و همچنین برای پژوهش های آتی ارائه گردید.

واژگان کلیدی: مهارت های مدیریتی مدیران، فرسودگی شغلی، سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل.

مقدمه

یکی از مفاهیمی که در سال های اخیر توجه روانشناسان صنعتی - سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن بی حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می شود. فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می کند و این فشار، پیوسته و چندین باره بوده و سرانجام به احساس فرسودگی تبدیل می گردد. فرسودگی شغلی به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می شود و شخص دچار فرسودگی شغلی احساس کسالت انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می دهد.

شخصی که مسئولیت های همستیزنده و همزمانی دارد، این احساس را خواهد داشت که به چند جهت کشیده می شود. این امر به خستگی از کار و سرانجام فرسودگی شغلی خواهد انجامید.

اولین آسیب فرسودگی شغلی، رنج بردن از فرسودگی بدنی هم چون سردرد، تهوع، کم خوابی، و تغییراتی در عادات غذایی است. فرسودگی عاطفی هم چون افسردگی، احساس درماندگی، احساس عدم کارایی در شغل خود و همچنین ایجاد نگرش های منفی نسبت به خود، شغل، سازمان و به طور کلی نسبت به زندگی پیامدهای بعدی کارزدگی هستند.

فرسودگی شغلی یکی از پدیده های مهم قرن اخیر می باشد. استفاده فنی و تخصصی از واژه تحلیل رفتگی شغلی یا همان فرسودگی شغلی در اصل فریدنبرگر، ایت و یکی از مباحث مهم در این زمینه ارتباط فرسودگی شغلی با مهارت های مدیریتی است. در اصل برای مدیران در عصر حاضر تحت هیچ عنوان نمی شود فرسودگی شغلی را برای کارکنان در نظر بگیرند و بایستی آن را با مهارت های مدیریتی حل و فصل نمایند. در ادامه مرور کلی به مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی خواهیم پرداخت و پیشینه پژوهش در این زمینه را مطرح خواهیم کرد.

واژه فرسودگی شغلی اصطلاحی است که از بین معادل های فارسی مختلفی که برای (Burn out) پیشنهاد شده است مقبولیت بیشتری یافته است. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی افزایش می یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش می یابد، فشارهای روانی بیشتری ایجاد می شود و باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود می آید بلکه به سبک زندگی فرد و ساعت های بیداری او نیز سرایت می کند (هرشن سن، ۱۳۷۴).

کارکنان امروزه با افزایش مداوم وظایف شغلی در محل کار روبرو هستند. این در حالی است که اوقات بیشتری را صرف کار می کنند و این موجب وارد آمدن فشار بیش از اندازه بر آنان می شود و کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل نیز از این امر استثنا نیستند.

امروزه انتظارات از کارکنان در درون و بیرون این سیستم اجتماعی بسیار زیاد شده است و آن ها دائماً تحت فشار کاری هستند. این فشار احتمالاً آنان را بیش از پیش تحت تاثیر قرار می دهد، سلامت و آسایش شخصی آنان را به خطر می اندازد، آنان را دچار استرس (فشار روانی) می کند و در اثر فشارهایی که بر آنان وارد می شود، پس از مدتی از توان و انرژی اولیه این نیروی مهم کاسته می شود و به همین خاطر ممکن است از کارایی و اثر بخشی آن ها نیز کاسته شود. این استرس اگر ادامه داشته باشد، موجبات واماندگی و فرسودگی آنان را به وجود می آورد (مورهد و گریفین، ۱۳۸۲).

حال در این شرایط که فرسودگی شغلی در سازمانها اجتناب ناپذیر است، مهارت های مدیریتی مدیران برای مهار، کنترل و هدایت این عارضه به نام فرسودگی شغلی بسیار مهم می باشد. در هر سه جنبه مهارت های مدیریتی اعم از فنی، ادراکی و انسانی برای مواجه شدن با فرسودگی شغلی کارکنان از اهمیت برخوردار است.

بنابراین در این تحقیق به دنبال این موضوع هستیم که بین مهارت های مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل رابطه معناداری وجود دارد یا نه؟

ضرورت موضوع تحقیق

فرسودگی شغلی پدیده ای است که در سالهای اخیر توجه روان شناسان و دانشمندان علم مدیریت را به خود جلب کرده است. فرسودگی کاری و شغلی در حقیقت نوعی از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرسهای مرتبط به شغل و محیط کار توأم گشته است.

بنابراین در سازمانهای امروزی فرسودگی شغلی اجتناب ناپذیر است و مهم ترین عاملی که می تواند بر فرسودگی شغلی غلبه نماید مهارت های مدیریتی مدیران در سه جنبه اداری، فنی و انسانی است. در نتیجه پرداختن به فرسودگی شغلی و ارتباط آن با مهارت های مدیریتی از اهمیت بسزایی برخوردار است.

از طرفی دیگر، با توجه به اینکه مطالعه موردی این تحقیق در سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل است و چنین تحقیقاتی هرگز در این سازمان صورت نگرفته است، پرداختن به چنین تحقیقی از ضروریات است.

مطالعه ادبیات موضوع

مهارت های مدیریتی

مهارت مدیریتی به مهارت هایی گفته می شود که به وسیله آن شخص در وجود خود امکان به حرکت در آوردن اجزاء یک مجموعه را برای حرکت متناسب همه اجزاء به سوی اهداف تعیین شده فراهم می آورد. مهارت های مدیریتی تابع سلیقه ها و یا رفتارهایی که عادات افراد آنها را تعریف نموده نیستند. مهارت مدیریتی از سرچشمه علم و دانایی نشأت گرفته و همگان به خوبی می دانند که مدیریت یک علم است و این علم از یک منطق و سیستم تبعیت می کند که رفتارهای مدیر تابع آن سیستم است و نه بالعکس. اعتماد به نفس، احتیاط عقلانی، هدفمند بودن و جسارت تصمیم گیری و تصمیم سازی از جمله مسائلی است که می تواند مهارت های مدیریتی را به بلوغ برساند. عنصر زمان در مدیریت، عنصری اثر گذار، قابل اعتناء و اساسی است (راس، آلتمایر، ۱۳۷۷).

مهارت های مورد نیاز مدیران را می توان به صورت فنی، انسانی و ادراکی طبقه بندی کرد. مهارت به توانایی های قابل پرورش شخص که در عملکرد و بقای وظائف منعکس می شود بنابراین منظور از مهارت توانایی به کار بردن مؤثر دانش و تجربه شخصی است. ضابطه اصلی مهارت داشتن، اقدام و عمل مؤثر در شرایط متغیر است.

• مهارت فنی یعنی دانایی و توانایی در انجام دادن وظایف خاص که لازمه آن ورزیدگی در کاربرد فنون و ابزار ویژه و شایستگی عملی در رفتار و فعالیت است. مهارت های فنی از طریق تحصیل، کارورزی و تجربه حاصل می شوند. مدیران معمولاً این مهارت ها را طی دوره های آموزشی یا کارآموزی فرا می گیرند نظیر دانش، فنون و روش های برنامه ریزی، بودجه بندی، کنترل، حسابداری، امور مالی، کارگزینی، کارپردازی و غیره ویژگی بارز مهارت، فنی آن است که به بالاترین درجه شایستگی و خبرگی در آن می توان دست یافت زیرا این نوع مهارت دقیق، مشخص، دارای ضوابط عینی و قابل اندازه گیری است. از این رو، کنترل و ارزشیابی آن، هم در جریان آموزش و هم در مرحله کاربرد و عمل آسان است. مهارت های فنی مورد نیاز مدیران آموزشی، ارزشیابی آموزشی، راهنمایی آموزشی، فنون و روش های تدریس و فنون اداری و مالی آموزش و پرورش است. مدیر آموزشی برای انجام وظایف خاصی که دارد باید از مهارت های فنی کافی برخوردار باشد.

• مهارت انسانی یعنی داشتن توانایی و قدرت تشخیص در زمینه ایجاد محیط تفاهم و همکاری و انجام دادن کار به وسیله دیگران، فعالیت مؤثر به عنوان عضو گروه، درک انگیزه های افراد و تأثیرگذاری بر رفتار آنان. مهارت انسانی در نقطه مقابل مهارت فنی است. یعنی کار کردن با مردم در مقابل کار کردن با اشیا و چیزها. داشتن مهارت های انسانی مستلزم آن است که شخص بیش از هر چیز خود را بشناسد، به نقاط ضعف و قوت خود آگاه باشد، عقاید و افکارش برخوردار و روشن باشند، اعتماد به نفس داشته باشد، به دیگران اعتماد کند، به عقاید، ارزش ها و احساسات آنان احترام بگذارد، آنان را درک کند، از تأثیر گفتار و کردار خویش بر دیگران آگاه باشد و بتواند محیط امن و قابل قبولی برای جلب همکاری دیگران فراهم سازد. مهارت های انسانی به آسانی قابل حصول نیستند و فنون و روش های مشخصی ندارند. امروز دانش علمی در قلمرو روان شناسی، روان شناسی اجتماعی و مردم شناسی و تجربه و کارورزی در شرایط گروهی و اجتماعی، به طور غیرمستقیم زمینه

دستیابی به مهارت های انسانی را فراهم می سازند. کنش و واکنش متقابل با مردم و حساسیت نسبت به انگیزه ها، انتظارات و رفتارهای آنان کمک می کنند تا شخص به مرور بتواند علل و عوامل شکل دهنده رفتار افراد انسان را درک کرده راه و رسم کار کردن با مردم و اثرگذاری بر رفتار آنان را بیاموزد. مدیر آموزشی برای اینکه بتواند در شماره یکی از اعضای مؤثر محیط آموزشی درآمده بین اعضای تحت رهبری خود همکاری و تفاهم به وجود آورد، باید به حد کافی از مهارت های انسانی بهره مند باشد.

• مهارت ادراکی یعنی توانایی درک پیچیدگی های کل سازمان و تصور همه عناصر و اجزای تشکیل دهنده کار و فعالیت سازمانی به صورت یک کل واحد (سیستم) به عبارت دیگر، توانایی درک و تشخیص اینکه کارکردهای گوناگون سازمان به یکدیگر وابسته بوده تغییر در هر یک از بخش ها، الزاماً بخش های دیگر را تحت تأثیر قرار می دهد. آگاهی از این روابط و شناخت اجزا و عناصر مهم در موقعیت های مختلف، مدیر را قادر می سازد که به طریقی تصمیم گیری یا اقدام کند که موجبات اثربخشی سازمان و رضایت کارکنان آن را فراهم نماید.

اکتساب مهارت ادراکی (یا مفهومی) مستلزم آموزش نظریه های علوم رفتاری بویژه تئوری های سازمان، مدیریت و تصمیم گیری و کاربرد عملی آنهاست. امروزه دوره های آموزش دانشگاهی در رشته های تخصصی، آشنایی با نگرش و روش های سیستمی و استفاده از یافته های مطالعات و تحقیقات راجع به سازمان ها، زمینه دستیابی به مهارت ادراکی در مدیریت را فراهم می سازند. مدیر آموزشی برای اینکه بتواند محیط آموزشی را بشناسد، روابط متقابل میان عوامل مختلف را درک کند، اولویت های آموزشی را تشخیص دهد، تصمیمات مؤثر اتخاذ کند و با اقدامات خود بهترین نتایج را عاید نظام آموزشی سازد، باید از مهارت ادراکی قابل ملاحظه ای برخوردار باشد.

فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی یکی از پدیده های قرن اخیر می باشد. استفاده فنی و تخصصی از واژه تحلیل رفتگی شغلی (فرسودگی شغلی) در اصل به فریدنبرگر، کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۴۷ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد، برمی گردد. هر چند مسلح و پاپنز در توسعه مفهوم فرسودگی شغلی نقش مؤثری داشتند. تا همین ۲۰ تا ۳۰ سال پیش برای کسانی که به این سندرم مبتلا شده بودند، تشخیص افسردگی داده می شد لیکن اخیراً این اختلال به عنوان اختلالی مجزا شناخته شده و برای رفع آن روش های جداگانه ای توصیف گردید.

تا سال ۱۹۸۰ ابزارهای پژوهش به ویژه پرسشنامه مسلح به زبان های فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز شده است. به طور کلی مطالعات فرسودگی شغلی به دو مرحله قابل تقسیم بندی هستند؛ در مرحله نخست فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح و از طریق مشاهدات میدانی مفهوم سازی شد که در این مرحله بیشترین تأکید بر توصیف های بالینی فرسودگی شغلی بود و مرحله دوم مطالعات فرسودگی شغلی نیز شامل پژوهش های تجربی و نظام مند، به ویژه ارزیابی این پدیده در جوامع آماری مختلف بود. در واقع پس از این دو مرحله بود که نظریه ها رشد یافته و مفهوم فرسودگی شغلی توسعه پیدا کرد (کشتی دار، ۱۳۸۱).

فرسودگی شغلی حالتی از خستگی یا ناکامی در شیوه زندگی و یا ارتباطی است که به وصل نتیجه دلخواه منجر نمی شود. فرآیند فرسودگی شغلی از این مراحل تشکیل شده است:

- به وجود آمدن موقعیتی متضاد بین توقع زیاد و توانایی کم در برخورد با مسائل موجود
- خستگی مفرط
- نوعی رفتار دفاعی که فرد زمان بروز اتفاق، برای از بین بردن تنیدگی از خود بروز می دهد.

فرسودگی شغلی یکی از عواملی است که سازمان ها و کارکنان را به گونه ای منفی تحت تأثیر قرار می دهد و در دراز مدت به کاهش انگیزه کاری، روحیه پایین، تحریک پذیری، غیبت های مکرر، افزایش اضطراب و افسردگی، نارضایتی شغلی و کاهش تعهد به کار و سازمان منجر می شود. همچنین افراز مبتلا به فرسودگی شغلی می توانند بر همکاران خود نیز تأثیر منفی بگذارند، زیرا ممکن است تعارض ایجاد کنند و یا وظایف مربوط به خود را به درستی انجام ندهند.

فرسودگی شغلی از سه خرده مقیاس، خستگی احساسی یا هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی تشکیل شده است. خستگی احساسی کلید اصلی سنجش میزان فرسودگی شغلی محسوب می شود و واکنشی به استرس است (دهشیری، ۱۳۸۳).

پیشینه تحقیق

مطالعات داخلی

غلامرضا دهشیری (۱۳۸۳) در تحقیقی تحت عنوان "بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد" رابطه ی هوش هیجانی و مدیریت زمان را با فرسودگی شغلی بررسی کرده است. نمونه وی شامل ۲۰۶ نفر دبیر بوده است. وی نتایج زیر را از تحقیقش گزارش کرده است. که نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داده که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور معنی داری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می کند. این دو متغیر مجموعاً ۵۷ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می کنند. همچنین خودآگاهی در پیش بینی استرس شغلی نقش معنی داری دارد و به همواره مدیریت زمان ۷۸ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می کنند.

صلاحیان و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی تحت عنوان "فرسودگی شغلی و عوامل پیش بین آن" پرداختند. جامعه آماری پژوهش کلیه کارکنان دیپلم به بالای شرکت فولاد مبارکه اصفهان بودند که ۷۵۸۰ نفر بودند. روش نمونه گیری در تحقیق طبقه ای نسبتی بود که از نواحی مختلف شرکت با توجه به نسبت افراد در جامعه ۷۳ شاغل انتخاب شدند. نتایج نشان داد که مدل پیشنهادی، استرس به صورت معناداری فرسودگی شغلی را پیش بینی می کند و فرسودگی شغلی نیز با متغیرهای پیامدی روابط معناداری نشان می دهد. شاخص های برازش مدل نسبتاً قابل قبول بودند. همچنین نتایج تکمیلی نشان داد که استرس پیش بین فرسودگی است و فرسودگی نیز با تعهد سازمانی، رضایت شغلی و تمایل ترک شغل رابطه معناداری دارد. اسلامی علی آبادی و همکاران (۱۳۹۵) در تحقیقی تحت عنوان "فرسودگی شغلی در تکنسین های فوریت پزشکی" پرداختند. مطالعه حاضر از نوع توصیفی تحلیلی بوده و جامعه پژوهش را تمام تکنسین های بیمارستانی خراسان جنوبی تشکیل داده بودند. حجم نمونه ۸۹ نفر بودند. نتایج نشان داد که میزان خفیف فرسودگی شغلی در تکنسین های فوریت پزشکی وجود دارد. بنابراین بایستی فرسودگی شغلی به سرعت درمان گردد. اگر این میزان فرسودگی شغلی به سمت متوسط و شدید پیشرفت کند تمام ارکان یک سیستم را تحت تاثیر قرار داده و در نهایت باعث افت کیفیت شود.

مطالعات خارجی

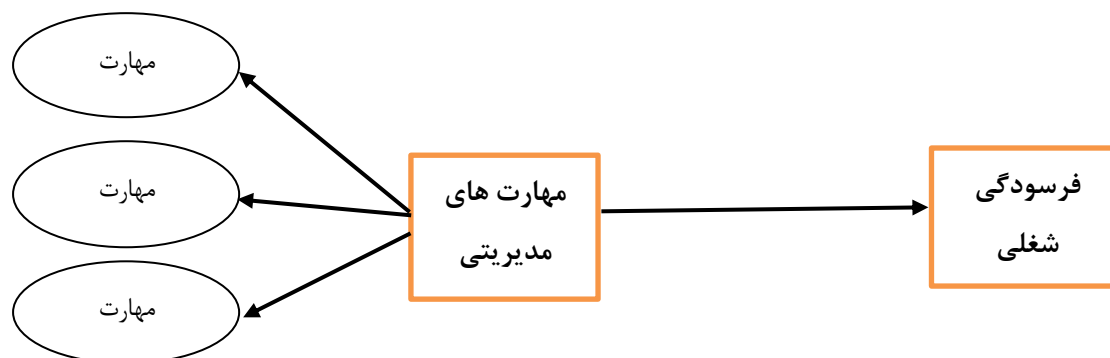
استیفن رابینز (۱۹۹۱) تحقیقی را تحت عنوان "روابط تنیدگی نقش و سلامت عاطفی- جسمی" انجام داد. نمونه وی را ۱۸۷ نفر فیزیوتراپیست که در ایالت میسوری مشغول به خدمت بودند، تشکیل می داد. نتایج به دست آمده روابط بین تعارض نقش و فرسودگی عاطفی و بیخوابی و تنش ناشی از شغل را نشان می داد. او همچنین نشان داده است که برداشت از تخصیص نامناسب زمان و منابع کمبود نیروی انسانی و دریافت تقاضاهای غیر متناسب به عنوان تنش زاهای مهم محسوب می شوند که موجب اختلال در سلامت عاطفی و جسمی فرد می گردند (کشتی دار، ۱۳۸۱).

اولی بو (۲۰۰۳) در تحقیقی که به منظور بررسی مقایسه ای فرسودگی شغلی در بین حرف مختلف گروه پزشکی (پرستار، پزشک، مدد کار اجتماعی، دارو ساز و تکنسین دارویی و کمک پرستار) انجام داد نشان داد که، پرستاران از سلامت روانی کم تری برخوردار بوده و در تمام ابعاد فرسودگی شغلی نسبت به سایر گروه ها نمره بالاتری داشته اند.

آهولا و همکاران (۲۰۱۰) فرسودگی شغلی را به عنوان پیش بین مرگ و میر در ۷۳۹۶ نفر از کارکنان صنایع، از سال ۱۹۹۶ تا ۲۰۰۶ معرفی کردند. نتایج تحقیق آنها نشان داد که با کنترل سطح اقتصادی- اجتماعی و سوابق دارویی، ۱۹۹ نفر از شرکت کنندگان در تحقیق فوت شدند. در واقع خطر مرگ و میر به ازای هر واحد افزایش در فرسودگی شغلی ۳۵٪ افزایش نشان داده است.

چارچوب نظری تحقیق

چارچوب نظری، الگویی مفهومی بوده و بر روابط نظری میان تعدادی از عوامل که در مساله پژوهش با اهمیت تشخیص داده شده اند، تاکید دارد. این چارچوب درباره پیوندهای درونی میان متغیرهای اصلی تحقیق اعم از مهارت های مدیریتی (مهارت انسانی، مهارت فنی و مهارت ادراکی) و فرسودگی شغلی بحث می کند. در شکل شماره ۱، چارچوب نظری پژوهش نشان داده شده است.



شکل شماره ۱- مدل مفهومی تحقیق

متغیر مستقل: مهارت های مدیریتی (نوع متغیر: کمی - پیوسته، نقش متغیر: مستقل، نحوه اندازه گیری: پرسشنامه، مقیاس اندازه گیری: طیف لیکرت)
متغیرهای وابسته: فرسودگی شغلی (نوع متغیر: کمی - پیوسته، نقش متغیر: وابسته، نحوه اندازه گیری: پرسشنامه، مقیاس اندازه گیری: طیف لیکرت)
متغیرهای انعکاسی: مهارت های انسانی، فنی و ادراکی (نوع متغیر: کمی - پیوسته، نقش متغیر: انعکاسی، نحوه اندازه گیری: پرسشنامه، مقیاس اندازه گیری: طیف لیکرت)
با توجه به چارچوب مفهومی پژوهش می توان فرضیه های پژوهش را به صورت زیر بیان کرد:

فرضیه اصلی تحقیق

- بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

فرضیه های فرعی تحقیق

- بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

روش شناسی پژوهش

پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی و از نظر زمان جمع آوری داده های مورد نیاز، تک مقطعی می باشد. روش نمونه گیری این تحقیق، نمونه گیری تصادفی است. هدف کلی پژوهش بررسی رابطه بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل که در مجموع با احتساب نیروهای قراردادی تمام وقت و کارکنان رسمی ۲۹۳ نفر هستند. تعداد نمونه های تحقیق با استفاده از فرمول کوکران و در سطح اطمینان ۹۵٪ و خطای نمونه گیری ۰،۰۵ شامل ۱۶۶ می باشد. ابزار اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه است. پرسشنامه مورد استفاده شامل دو بخش بوده که از ۳۹ سوال به ترتیب ۲۲ سوال

مربوط به متغیر فرسودگی شغلی کارکنان و ۱۷ سوال متغیر مهارت های مدیریتی می باشد. برای روایی پرسشنامه ابتدا سوالات استاندارد گشت و سپس پرسشنامه ابتدا بین ۳۰ نفر از کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل توزیع شده و ضمن اینکه با وضعیت سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل تطابق داده شد، نظرات اصلاحی و تکمیلی آن ها در پرسشنامه لحاظ گردید. برای سنجش پایایی از آلفای کرونباخ بهره گرفته شده است. نتایج مربوط به ضریب آلفای کرونباخ ۰,۷۸۷ می باشد که نشان دهنده آن است که چون مقدارش از مقدار ۰,۷ بیشتر است، سوالها از پایایی بالایی برخوردار است و بنابراین سوالات پرسشنامه تحقیق پایا هستند.

یافته های پژوهش

آمار توصیفی

از نظر جمعیت شناختی نتایج آمار توصیفی تحقیق در جدول شماره ۱ که در بین کارکنان ستاد سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل حاصل شده است ارائه می گردد.

جدول شماره ۱- اطلاعات آمار توصیفی تحقیق

نوع	بعد	فراوانی	درصد
جنسیت	مرد	۹۷	۵۹
	زن	۶۹	۴۱
وضعیت تاهل	متاهل	۱۰۴	۶۳
	مجرد	۶۲	۳۷
سن	زیر ۳۰ سال	۹	۶
	۳۱-۴۰	۶۹	۴۲
	۴۱-۵۰	۶۲	۳۷
	بیشتر از ۵۰ سال	۲۶	۱۵
	دیپلم و پایین تر	۱۷	۱۱
میزان تحصیلات	فوق دیپلم	۵۲	۳۱
	لیسانس	۶۸	۴۰
	فوق لیسانس	۲۶	۱۶
	دکتری	۳	۲
سابقه کار	زیر ۵ سال	۵	۳
	۵-۱۰ سال	۳۲	۲۰
	۱۰-۱۵ سال	۵۲	۳۲
	۱۵-۲۰ سال	۳۹	۲۳
	بالای ۲۰ سال	۳۸	۲۲
پست سازمانی	کارشناسی	۵۵	۳
	کارشناس مسئول	۵۶	۳۴
	رئیس	۳۱	۲۰
	مدیر	۲۱	۱۳
	معاون	۳	۲

آمار استنباطی

بعد از تحلیل آمار توصیفی از دیدگاه های مختلف، به آمار استنباطی تحقیق می پردازیم. یکی از مراحل اصلی در آمار استنباطی بررسی نرمال بودن متغیرهای اصلی فرضیه می باشد. اهمیت نرمال بودن از این نظر اهمیت دارد که اگر متغیرهای اصلی تحقیق نرمال باشند بایستی تحلیل آمار استنباطی بر اساس پارامتریک و اگر غیر نرمال باشد بر اساس ناپارامتریک بایستی صورت پذیرد. سپس از ابعاد مختلف در راستای بررسی فرضیه های تحقیق پرداخته می شود.

در جدول شماره ۲، نتیجه آزمون نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف گزارش شده است. همانطور که مشاهده می شود میزان سطح خطا متناظر با آنها بررسی می گردد. همانطور که مشاهده می شود متغیرهای اصلی فرضیه تحقیق، مهارت های مدیریتی (مهارت انسانی، مهارت فنی و مهارت ادراکی) و فرسودگی شغلی میزان سطح معنی داری هر کدام از متغیرها کمتر از ۰,۰۵ است که نتیجه گرفته می شود داده ها از توزیع نرمال برخوردار نیستند. به عبارت دیگر توزیع داده ها از توزیع نرمال انحراف قابل توجهی دارند. بنابراین برای تحلیل فرضیه های تحقیق از آزمون ناپارامتریک استفاده می گردد.

جدول شماره ۲، آزمون بررسی نرمال بودن داده ها با استفاده از آزمون کولموگروف - اسمیرنوف

عنوان	مهارت انسانی	مهارت فنی	مهارت ادراکی	مهارت های مدیریتی مدیران	فرسودگی شغلی
تعداد	۱۶۶	۱۶۶	۱۶۶	۱۶۶	۱۶۶
میانگین	۳,۲۱۶۹	۲,۸۸۱۵	۳,۱۳۹۸	۳,۰۷۵۸	۱,۱۲۶۵
انحراف استاندارد	۰,۵۹	۰,۵۱	۰,۵۹	۰,۴۶	۰,۳۵
اختلاف (مطلق)	۰,۱۱۴	۰,۱۲۰	۰,۱۶۷	۰,۱۰۹	۰,۵۲۰
اختلاف (مثبت)	۰,۰۶۳	۰,۱۰۱	۰,۰۸۹	۰,۰۸۹	۰,۵۲۰
اختلاف (منفی)	-۰,۱۱۴	-۰,۱۲۰	-۰,۱۶۷	-۰,۱۰۹	-۰,۳۵۹
مقدار آماره آزمون	۰,۱۱۴	۰,۱۲۰	۰,۱۶۷	۰,۱۰۹	۰,۵۲۰
مقدار سطح خطا	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰	۰,۰۰۰

بررسی فرضیه های تحقیق

در ادامه فرضیه های تحقیق مورد بررسی قرار می گیرد.

بررسی فرضیه اصلی تحقیق: بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.

با عنایت به اینکه متغیرهای اصلی تحقیق (مهارت های مدیریتی مدیران، مهارت انسانی، مهارت فنی، مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی) با استناد به آزمون کلموگروف - اسمیرنوف غیر نرمال است، بنابراین برای بررسی رابطه معناداری بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان از آزمون اسپیرمن استفاده می گردد. خلاصه نتایج در جدول شماره ۳ ارائه شده است.

جدول شماره ۳- رابطه معناداری بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان

		مهارت های مدیریتی	فرسودگی شغلی کارکنان
اسپیرمن	مهارت های مدیریتی	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۶۷
		مقدار سطح خطا	۰,۰۰۸
		تعداد نمونه	۱۶۶
	فرسودگی	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۶۷

	شغلی کارکنان	مقدار سطح خطا	۰,۰۰۸	-
		تعداد نمونه	۱۶۶	۱۶۶

با توجه به جدول شماره ۳، مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۰۸ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۶۷- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد. اگر بخواهیم این تحلیل را به زبان مدیریتی تحلیل کنیم این است که، بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی در واقع رابطه معناداری وجود دارد. یعنی مهارت های مدیریتی باعث تضعیف فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد و این رابطه منفی و ضعیف است. یعنی افزایش مهارت های مدیریتی باعث تقویت و کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد. بنابراین فرضیه اصلی تحقیق قبول می گردد.

بررسی فرضیه اول فرعی تحقیق: بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. با عنایت به اینکه متغیرهای اصلی تحقیق با استناد به آزمون کلموگروف- اسمیرونوف غیر نرمال است، بنابراین برای بررسی رابطه معناداری بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی کارکنان از آزمون اسپیرمن استفاده می گردد. خلاصه نتایج در جدول شماره ۴-ارائه شده است.

جدول شماره ۴-رابطه معناداری بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی کارکنان

		مهارت انسانی	فرسودگی شغلی کارکنان
اسپیرمن	مهارت انسانی	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۵۲
		مقدار سطح خطا	۰,۰۰۷
		تعداد نمونه	۱۶۶
	فرسودگی شغلی کارکنان	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۵۲
		مقدار سطح خطا	-
		تعداد نمونه	۱۶۶

با توجه به جدول شماره ۴، مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۰۷ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۵۲- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد. اگر بخواهیم این تحلیل را به زبان مدیریتی تحلیل کنیم این است که، بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی در واقع رابطه معناداری وجود دارد. یعنی مهارت انسانی باعث تضعیف فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد و از این رابطه منفی و ضعیف است. یعنی افزایش مهارت انسانی باعث تقویت و کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد. بنابراین فرضیه اول فرعی قبول می گردد. بررسی فرضیه دوم فرعی تحقیق: بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

با عنایت به اینکه متغیرهای اصلی تحقیق با استناد به آزمون کلموگروف- اسمیرونوف غیر نرمال است، بنابراین برای بررسی رابطه معناداری بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی کارکنان از آزمون اسپیرمن استفاده می گردد. خلاصه نتایج در جدول شماره ۵ ارائه شده است.

جدول شماره ۵- رابطه معناداری بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی کارکنان

			مهارت فنی	فرسودگی شغلی کارکنان
اسپیرمن	مهارت فنی	مقدار ضریب همبستگی	۱,۰۰۰	-۰,۰۰۹
		مقدار سطح خطا	-	۰,۰۱۳
		تعداد نمونه	۱۶۶	۱۶۶
	فرسودگی شغلی کارکنان	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۰۹	۱,۰۰۰
		مقدار سطح خطا	۰,۰۱۳	-
		تعداد نمونه	۱۶۶	۱۶۶

با توجه به جدول شماره ۵- مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۱۳ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی -۰,۰۰۹ شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد. اگر بخواهیم این تحلیل را به زبان مدیریتی تحلیل کنیم این است که، بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی در واقع رابطه معناداری وجود دارد. یعنی مهارت فنی باعث تضعیف فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد و این رابطه منفی و ضعیف است. یعنی افزایش مهارت فنی باعث تقویت و کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد. بنابراین فرضیه دوم فرعی قبول می گردد.

بررسی فرضیه سوم فرعی تحقیق: بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

با عنایت به اینکه متغیرهای اصلی تحقیق با استناد به آزمون کلموگروف- اسمیرونوف غیر نرمال است، بنابراین برای بررسی رابطه معناداری بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی کارکنان از آزمون اسپیرمن استفاده می گردد. خلاصه نتایج در جدول شماره ۶ ارائه شده است.

جدول شماره ۶- رابطه معناداری بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی کارکنان

			مهارت ادراکی	فرسودگی شغلی کارکنان
اسپیرمن	مهارت ادراکی	مقدار ضریب همبستگی	۱,۰۰۰	-۰,۰۹۶
		مقدار سطح خطا	-	۰,۰۱۸
		تعداد نمونه	۱۶۶	۱۶۶
	فرسودگی شغلی کارکنان	مقدار ضریب همبستگی	-۰,۰۹۶	۱,۰۰۰
		مقدار سطح خطا	۰,۰۱۸	-
		تعداد نمونه	۱۶۶	۱۶۶

با توجه به جدول شماره ۶، مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۱۸ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی -۰,۰۹۶

شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد. اگر بخواهیم این تحلیل را به زبان مدیریتی تحلیل کنیم این است که، بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی در واقع رابطه معناداری وجود دارد. یعنی مهارت ادراکی باعث تضعیف فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد و این رابطه منفی و ضعیف است. یعنی افزایش مهارت ادراکی باعث تقویت و کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می گردد. بنابراین فرضیه سوم فرعی قبول می گردد.

بررسی تکمیلی: بررسی میزان اثر مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی
برای بررسی این سوال از رگرسیون (تحلیل ANOVA) بین مهارت مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی استفاده می گردد. خلاصه نتایج در جدول شماره ۷ ارائه شده است.

جدول شماره ۷- ضرایب بین مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی

مدل	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	آزمون t	مقدار سطح خطا
	B	ضریب استاندارد خطا	ضریب بتا		
مقدار ثابت	۱,۲۲۵	۰,۱۸۵	-	۶,۶۳۶	۰,۰۰۰
مهارت مدیریتی مدیران	-۰,۰۳۲	۰,۰۵۹	-۰,۰۴۲	-۰,۵۳۸	۰,۰۰۲

متغیر وابسته: فرسودگی شغلی
با توجه به جدول شماره ۷، مقدار سطح خطای مقدار ثابت و مقدار متغیر مستقل (مهارت مدیریتی مدیران)، ۰,۰۰۲ شده است. بنابراین متغیر مستقل (مهارت مدیریتی مدیران) بر متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) مورد تاثیر دارد. همچنین مقدار ضریب بین متغیر مهارت مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی مقدار -۰,۰۴۲ است که نشان دهنده است که متغیر مستقل مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی دارد. یعنی افزایش در مهارت های مدیریتی بر کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تامین اجتماعی استان اردبیل می انجامد.

بحث و نتیجه گیری

در این قسمت بر اساس فرضیه های تحقیق به بحث و نتیجه گیری پرداخته می شود.

- بین مهارت های مدیریتی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد. مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۰۸ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۶۷- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت های مدیریتی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد.
- بین مهارت انسانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۰۷ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۵۲- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر

مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت انسانی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد.

• بین مهارت فنی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۱۳ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار است. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۰۹- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت فنی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد.

• بین مهارت ادراکی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. مقدار سطح خطای بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی کارکنان، ۰,۰۱۸ شده است. به علت اینکه مقدار سطح خطا کمتر از ۰,۰۵ شده است، رابطه معناداری برقرار نیست. مقدار ضریب همبستگی ۰,۰۹۶- شده است که نشان دهنده این است که بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه معکوس وجود دارد و مقدارش ضعیف است. بنابراین نتایج آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی، در حالت کلی نشان می دهد که بین متغیر مهارت ادراکی و متغیر فرسودگی شغلی رابطه منفی، ضعیف و معنادار وجود دارد.

• بررسی میزان اثر مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی. برای بررسی این سوال از رگرسیون (تحلیل ANOVA) بین مهارت مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی استفاده می گردد. مقدار سطح خطای مقدار ثابت و مقدار متغیر مستقل (مهارت مدیریتی مدیران)، ۰,۰۰۲ شده است. بنابراین متغیر مستقل (مهارت مدیریتی مدیران) بر متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) مورد تأثیر دارد. همچنین مقدار ضریب بین متغیر مهارت مدیریتی مدیران و فرسودگی شغلی مقدار ۰,۰۴۲- است که نشان دهنده است که متغیر مستقل مهارت مدیریتی مدیران بر فرسودگی شغلی تأثیر منفی دارد. یعنی افزایش در مهارت های مدیریتی بر کاهش افسردگی شغلی در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان اردبیل می انجامد.

پیشنهادهای

با توجه به نتایج و یافته های این پژوهش پیشنهادهای زیر برای محققین آتی مطرح می شود:

- بررسی تأثیر مهارت های مدیریتی مدیران بر استرس شغلی
- بررسی تأثیر شایستگی مدیران بر افسردگی شغلی
- بررسی تأثیر مهارت های مدیریتی مدیران بر استرس شغلی با نقش تعدیل گر مدیریت دانش
- بررسی تأثیر مهارت های مدیریتی بر عملکرد سازمانی با نقش میانجی افسردگی شغلی

منابع و مراجع

- [۱] هرشن سن، دیوید بی، پاول، پاور دلبیو (۱۳۷۴). مشاوره بهداشت روانی نظریه و عمل. ترجمه: محمد نقی منشی طوسی. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی.
- [۲] کشتی دار، محمد (۱۳۸۱). "بررسی رابطه تحلیل رفتگی با منبع کنترل و مقایسه آن در بین مدیران دانشکده ها و گروه های تربیت بدنی دانشگاه های آموزش عالی کشور، پایان نامه دکتری، تهران، دانشگاه تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
- [۳] مورهد، م و گریفین، (۱۳۸۲). رفتار سازمانی ترجمه سید مهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
- [۴] دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳). "بررسی رابطه هوس هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد"، مجله تازه ها و پژوهشهای مشاوره، جلد ۴، شماره ۱۲.
- [۵] راس، راندال و آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). استرس شغلی (مدیریت استرس و اضطراب برای فرد و سازمان)، ترجمه غلامرضا خواجه پور، تهران: انتشارات بازتاب.
- [۶] صلاحیان افشین، متینی صدر محمد رضا، نوری محمد رضا، ملک پور ندا، "فرسودگی شغلی و عوامل پیش بین آن"، فصلنامه علمی تخصصی طب کار، دوره ششم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۳، صفحات ۱۹-۲۹.
- [۷] اسلامی علی آبادی حسین، رجبی راحله، اسدی فریبا، "فرسودگی شغلی در تکنسین های فوریت پزشکی"، فصلنامه مدیریت پرستاری، سال پنجم، شماره سوم و چهارم، پاییز و زمستان ۱۳۹۵.
- [8] Olley BO. A comparative study of burnout syndrome among health professionals in a Nigerian teaching hospital. Afr J Med Med Sci (2003) . Sep; 32 (3) : 297-302.
- [9] Ahola K, Vaananen A, Koskinen A, Kouvonen A, Shirom A. Burnout as a predictor of all-cause mortality among industrial employees: A 10-year prospective register-linkage study, Journal of Psychosomatic Research, 2010; 69: 51-7.