

# مقایسه فرسودگی شغلی و سلامت روان کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت و سایر بخش‌ها در کارخانه‌های سیمان کشور<sup>۱</sup>

دکتر علی دل‌اور<sup>۲</sup>  
علی زلّقی<sup>۳</sup>

## چکیده

هدف پژوهش حاضر مقایسه سلامت روان و فرسودگی شغلی کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت (کوره و آسیاب سیمان) و سایر بخش‌های کارخانه‌های سیمان است. جامعه پژوهش عبارت است از کلیه کارخانه‌های سیمان تحت پوشش شرکت سیمان فارس و خوزستان. فرضیه‌های اصلی پژوهش عبارتند از: ۱- فرسودگی شغلی در کارگران بخش‌های کوره و آسیاب سیمان بیشتر از سایر بخش‌های کارخانه‌های سیمان است. ۲- سلامت روان در کارگران بخش‌های کوره و آسیاب سیمان کمتر از سایر بخش‌ها است. تقسیم‌بندی شرایط کار به دو گروه شرایط سخت و غیرسخت بر مبنای معیارهایی بوده است که از سوی وزارت کار و تامین اجتماعی پیشنهاد شده است. نتایج نشان داد با توجه به نقطه برش آزمونها، در کل هر دو گروه کارگر در متغیرهای فرسودگی شغلی و سلامت روان از وضعیت نامناسبی برخوردارند و در این وضعیت نامناسب کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت، از وضعیت وخیم‌تری برخوردارند. در خرده مقیاس‌های چهارگانه فرسودگی شغلی، میزان فرسودگی عاطفی، فقدان موفقیت فردی و مسخ شخصیت بین دو گروه تفاوت معناداری وجود دارد و در گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت، وضعیت وخیم‌تر است. در خرده مقیاس عدم ایفای نقش بین دو گروه مورد

۱. این پژوهش با استفاده از تسهیلات حمایتی موسسه کار و تامین اجتماعی (وابسته به وزارت کار و امور اجتماعی) انجام گرفته است.

- نظارت علمی پژوهش به عهده جناب آقای دکتر حسین شکرکن استاد محترم دانشگاه شهید چمران اهواز بوده است که بدینوسیله از ایشان تشکر و قدردانی می‌شود. / محققان

۲. استاد دانشگاه علامه طباطبایی

۳. کارشناس ارشد سنجش و اندازه‌گیری

مطالعه تفاوت معناداری وجود ندارد. در هر یک از خرده مقیاسهای سلامت روان، وضعیت بدین صورت بود که میزان افسردگی، اختلالات جسمانی و اختلالات خواب در کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت، بیشتر است ولی در خرده مقیاس کنش جسمانی بین دو گروه تفاوت معناداری وجود ندارد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، سلامت روان، مشاغل دارای شرایط فیزیکی سخت و زیان‌آور

## مقدمه

محیط‌های کاری برای کارگران به طور تدریجی نوعی اختلال جسمی-روانی ایجاد می‌کند که عدم آگاهی به موقع و رسیدگی سریع به آن می‌تواند پیامدهای وخیمی برای کارگران و خانواده‌های آنها و کاهش سطح بهره‌وری سازمانی داشته باشد. توجه به عوامل اثرگذار در وضعیت جسمی و روانشناختی قشر شاغل جامعه امری است که در کشورهای در حال توسعه بسیار دیر مورد توجه قرار گرفته است. بررسی عوامل و منابع مشکلات جسمی و روانشناختی شغلی عمدتاً یک رویکرد چند رشته‌ای می‌طلبد یعنی برای این منظور لازم است طیف گسترده‌ای از مسائل روانشناختی، جامعه‌شناختی و فیزیولوژیکی که در محیط کار بر افراد تأثیر می‌گذارد، مورد بررسی قرار گیرد. عمده پژوهش‌های مرتبط با استرس و مبانی روانشناختی محیط کار بر این نکته تأکید دارند که استرس‌زها، وضعیت نامناسب فیزیکی محیط کار و عوامل موجد ناسازگاری روانشناختی می‌توانند علاوه بر تأثیرات سازمانی، بر چگونگی تعامل فرد در خانواده و جامعه نیز تأثیر بگذارند (میوچینسکی<sup>۱</sup>، ۲۰۰۲). هنگامی که میزان استرس و عوامل و شرایط فیزیکی نامناسب در یک محیط شغلی شدید باشد، عوارض استرس نمایان خواهد شد. شواهد زیادی حاکی از آن است که شرایط کار نه تنها بیماری‌های خاصی ایجاد می‌کند بلکه مهمترین عوامل اثرگذار بر سلامت کارکنان است. تجربه استرس‌های شغلی محیط کار طبق شواهد با مسائل متعددی در زمینه سلامت از قبیل اختلالات رفتاری و بیماری‌های روان‌تنی و ناکارآمدی‌های شغلی رابطه مستقیمی دارد (کوپر و همکاران، ترجمه براهنی ۱۳۸۱). شناسایی و مهار آن دسته از عوامل روانی-اجتماعی محیط کار که آثار نامطلوبی بر سلامت جسمی و روانی کارکنان دارد، تاکنون آنطور که شایسته است از سوی مسؤولان بهداشت شغلی و بخصوص مدیران صنایع مورد توجه قرار نگرفته است. برخورد یکسان با مشکلات روانشناختی کارکنان شاغل در مشاغل مختلف و عدم اعتقاد به وجود شرایط محیطی متفاوت از یک سو و از سوی

دیگر ارائه خدمات و تسهیلات یکسان برای کارکنان شاغل در بخش‌های دارای شرایط متفاوت به بهانه عدالت و مساوات موجب بروز مشکلات بسیار زیادی در صنایع خدماتی و تولیدی شده است. این موضوع و موضوعات مشابه موجبات شیوع برخی مشکلات روحی روانی در این قشر از جامعه را فراهم آورده است (سروری، ۱۳۷۴).

در این زمینه فرسودگی شغلی<sup>۱</sup> از جمله اختلالاتی است که در سالهای اخیر مورد توجه روانشناسان قرار گرفته است و نتایج تحقیقات حاکی از آن است که درصد قابل توجهی از افراد سازمانهای فعال از این عارضه رنج می‌برند (ساعتچی، ۱۳۸۱). فرسودگی شغلی مجموعه‌ای از نشانگان خستگی جسمانی و عاطفی است که از نگرش منفی به شغل و از دست دادن علاقه به مراجع (بیمار) و کارمند ایجاد می‌شود (پاپینز و همکاران، ۱۹۸۱). در غالب پژوهش‌ها و متون مربوط به فرسودگی شغلی، از این سندرم بیشتر در مشاغل و حرفه‌هایی که مستلزم تعامل افراد با هم است یاد شده است و عمدتاً هسته اصلی ایجاد چنین متغیری وجود مشاغلی نظیر پرستاری و مشاوره و... بوده (کوپر، ترجمه براهنی، ۱۳۷۹) لکن در جهت‌گیری جدید، این متغیر در مشاغل دیگر نظیر مدیریت، رایانه و فنون نظامی و... مطرح، و مدل‌های مختلفی از آن ارائه شد (عابدی، ۱۳۸۱). امروزه با توسعه مطالعات تجربی، روانشناسی صنعتی و سازمانی نیز در مطالعه فرسودگی سهیم شد و از اینرو به فرسودگی بعنوان نوعی از استرس شغلی توجه شد که با مفاهیمی از قبیل رضایت شغلی<sup>۲</sup>، تعهد سازمانی<sup>۳</sup> و جابجایی شغلی<sup>۴</sup> در ارتباط است. عمدتاً فرسودگی شغلی براساس نوع شغل ممکن است تاثیرات قابل توجهی بر بهره‌وری کاری داشته باشد. در همین رابطه لینگارد (۲۰۰۳) معتقد است برای پیش‌بینی فرسودگی شغلی عوامل متعددی دخیل است و نمی‌توان صرفاً چند عامل خاص را در این زمینه دخیل دانست بلکه در فرسودگی شغلی تعامل پیچیده‌ای از عوامل شخصیتی و شغلی دخالت دارد و برای جلوگیری از فرسودگی شغلی باید از راهبردهای مختلفی بهره‌گرفت. اگر فرسودگی شغلی به‌عنوان یک متغیر وابسته در نظر گرفته شود، ممکن است متأثر از عوامل متعددی باشد. یکی از عواملی که ممکن است بر میزان فرسودگی شغلی و سلامت جسمی و روانی کارکنان مؤثر باشد، وضعیت فیزیکی محیط کار است. به دلایل متعدد از سر و صدا، شرایط دمایی، ارتعاش و مواد شیمیایی، بعنوان زیانبارترین استرس‌زاهای شغلی یاد شده است (کوپر و همکاران، ترجمه براهنی، ۱۳۸۱). مزلیچ

۱. عمدتاً در متون علمی، لغت فرسودگی شغلی معادل اصطلاح Burnout یا Job Burnout بکار رفته است؛ بجای فرسودگی شغلی واژه‌های بی‌رغمی روانی، از توان افتادگی، تحلیل قوا، فرسودگی کاری و تفسیدگی و کار سوختگی نیز به کار برده شده است (عابدی، ۱۳۸۱).

2. Job satisfaction

3. Organization commitment

4. Turnover

و لایتز (۱۹۹۳) در مورد فرسودگی شغلی یک الگوی تعاملی ارائه داده‌اند که در آن شش عامل شغلی - محیطی را در میزان فرسودگی شغلی دخیل می‌دانند. یکی از این عوامل را فشار کار می‌دانند که ناشی از حجم کار و تکلیف فراتر از توانمندی فرد است. بدیهی است، برخی الگوهای شغلی که در زمینه فشار روانی و بیماری مطرح‌اند، از جمله «الگوهای تعاملی فشار شغلی» بیشترین میزان پیش‌بینی فشار شغلی را زمانی میسر می‌دانند که شاخص‌های زیست‌شناختی و طبی اختلالات جسمی همراه با متغیرهای روانشناختی در نظر گرفته شود. در این الگوها تاکید بر این است که با اینکه حرارت، صدا، آلودگی محیطی و عوامل بیماری‌زا ممکن است بخش بزرگی از تغییرات کارکرد بدن را نشان دهد ولی متغیرهای روانشناختی نیز سهم بازمانده و قابل توجهی را ایفا می‌کنند. در الگوی ویتامینی فشار شغلی که توسط وار (۱۹۹۳) پیشنهاد شد، نظر بر این است که سلامتی فرد تحت تأثیر عوامل محیطی - روانشناختی همانند تأثیر ویتامین‌ها بر بدن است. فقدان نیازهای اساسی شغلی بر سلامت روانی مؤثر است. وار معتقد است این تنش‌ها تأثیر همسانی بر سلامتی روانی دارند. برخی از این تنش‌ها عبارتند از: محیط فیزیکی کار، پرداخت مالی، موقعیت اجتماعی، محدودیت و کنترل شغل، نظارت و کنترل بر محتوی شغل. بسته به نوع شغل هر یک از این عوامل می‌تواند آثار متفاوتی داشته باشد (فلچر، ترجمه نوری و پورخاقان، ۱۳۸۲). تعیین دقیق درجه تأثیر واقعی هر یک از عوامل محیط کار بر افراد، کاری دشوار است. لذا مقایسه این متغیر در کارکنان تحت شرایط متفاوت می‌تواند آگاهی‌دهنده باشد.

### مساله تحقیق

پژوهش حاضر بدنبال پاسخگویی به این سؤال است که: چه تفاوتی میان کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت (کوره و آسیاب سیمان) و سایر بخش‌های کارخانه‌های سیمان کشور از نظر فرسودگی شغلی و سلامت روانی وجود دارد؟

### تعاریف

مزلیج و جکسون (۱۹۹۳) فرسودگی شغلی را کاهش قدرت سازگاری با عوامل فشارزا می‌دانند و معتقدند که فرسودگی شغلی سندرمی است متشکل از خستگی عاطفی و جسمی که منجر به تصور منفی از خود، نگرش منفی نسبت به شغل و عدم ارتباط با همکاران و مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری‌های جسمی و روحی سوق دهد و او را به بالاترین مرحله خستگی روانی و عاطفی برساند.

پرلمان<sup>۱</sup> و همکاران در تعریف فرسودگی شغلی معتقدند که فرسودگی، پاسخی به استرس هیجانی مزمن است که سه مؤلفه: الف) فرسودگی هیجانی و یا جسمی، ب) کاهش بازده شغلی، و ج) مسخ شدید هویت را شامل می‌شود. در همین رابطه ساعتچی (۱۳۷۶) فرسودگی شغلی را نوعی اختلال می‌داند که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت شخص در معرض فشار روانی ایجاد می‌شود و نشانه‌های مرضی آن نیز فرسودگی هیجانی، جسمی و ذهنی است.

سلامت روان: دو واژه سلامت روانی و بهداشت روانی اکثر اوقات در زبان فارسی در ترجمه Mental Health معادل هم به کار می‌روند. ولی باید توجه داشت که این دو مفهوم معادل هم نیستند. با وجود اینکه سلامت روان مفهومی است که خیلی وسیع مورد استفاده قرار می‌گیرد، هنوز یک تعریف کلی و قابل قبول همگان در آن موجود نیست. و عمدتاً تعاریف براساس دیدگاه‌های مختلف ارائه می‌شود. سازمان بهداشت جهانی سلامت روان را حالت رفاه کامل جسمانی، روانی و اجتماعی، نه فقط فقدان اختلال می‌داند. به اعتقاد میلانی فر (۱۳۷۴) سلامت روان جنبه‌ای از استعداد روان در هماهنگی و مؤثر عمل کردن برای موقعیت‌های دشوار، انعطاف پذیر بودن و برای بازیابی آرامش خود تعامل داشتن است.

سلامت روان عبارت است از حالتی از بهزیستی و این احساس در فرد که می‌تواند با جامعه کنار بیاید و موقعیت‌های شخصی و ویژگی‌های اجتماعی برای او رضایتبخش است (کاپلان و سادوک، ترجمه پورافکاری، ۱۳۸۰).

بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت (کوره و آسیاب سیمان): منظور از مشاغل دارای شرایط فیزیکی سخت، مشاغلی هستند که طبق رده‌بندی ارائه شده از سوی وزارت کار و امور اجتماعی از نظر برخی عوامل مخل دارای شدت بیشتری نسبت به سایر مشاغل هستند. در مورد وضعیت فیزیکی محیط کار و تفکیک مشاغل و درجه‌بندی آنها برحسب زیان‌آورهای فیزیکی امتیازاتی به شرح مندرج در جدول ۱ اعطا می‌شود (قوانین و مقررات کار و تامین اجتماعی، ۱۳۸۰).

جدول ۱- معیار درجه‌بندی مشاغل بر حسب زیان‌آورهای فیزیکی

| عوامل            | دود، بخار، گاز |      | محیط کثیف | گرد و غبار | سر و صدا | رطوبت | گرما و نور (کم یا شدید) |      | بوی نامطبوع | تنهایی | لرزش و ارتعاش |      |
|------------------|----------------|------|-----------|------------|----------|-------|-------------------------|------|-------------|--------|---------------|------|
|                  | م              | ز    |           |            |          |       | م                       | ز    |             |        | م             | ز    |
| شدت              | م              | ز    | م         | ز          | م        | ز     | م                       | ز    | م           | ز      | م             | ز    |
| تا ۲ ساعت        | ۱۰             | ۱۰   | ۱۰        | ۱۲         | ۱۰       | ۱۰    | ۱۰                      | ۱۰   | ۱۰          | ۱۰     | ۱۰            | ۲۱   |
| تا ۴ ساعت        | ۲۱             | ۲۱   | ۲۱        | ۲۱         | ۲۱       | ۲۱    | ۲۱                      | ۲۱   | ۲۱          | ۲۱     | ۲۱            | ۴۲   |
| تا ۶ ساعت        | ۴۲             | ۴۲   | ۴۲        | ۴۲         | ۴۲       | ۴۲    | ۴۲                      | ۴۲   | ۴۲          | ۴۲     | ۴۲            | ۸۴   |
| ز ۶ ساعت به بالا | ۳۱۱۶           | ۳۱۱۶ | ۳۱۱۶      | ۳۱۱۶       | ۳۱۱۶     | ۳۱۱۶  | ۳۱۱۶                    | ۳۱۱۶ | ۳۱۱۶        | ۳۱۱۶   | ۳۱۱۶          | ۱۱۱۶ |

م: متوسط      ز: زیاد      ش: شدید

مسأله خطر ساز بودن مشاغل نیز در این پژوهش همراه با زیان آورهای فیزیکی در نظر گرفته شده است. حوادث ناشی از کار عبارت است از صدمات جسمی ناشی از وقوع حوادث اجتناب ناپذیر در حین کار نظیر جراحات سطحی، نقص عضو و از کار افتادگی. ملاک تخصیص امتیاز و تعیین تعداد درجات این عامل بستگی به نوع و شدت صدمات احتمالی دارد. اعطای امتیاز به مشاغل به شرح جدول زیر صورت می‌گیرد (قوانین و مقررات کار و تأمین اجتماعی، ۱۳۸۰).

جدول ۲- معیار درجه بندی مشاغل از حیث میزان خطر

| ردیف | اجرای عامل خطرات ناشی از کار |       |      |
|------|------------------------------|-------|------|
|      | کم                           | متوسط | زیاد |
| ۱    | -                            | ۵     | ۱۰   |
| ۲    | ۵                            | ۱۰    | ۱۵   |
| ۳    | ۱۰                           | ۱۵    | ۲۰   |
| ۴    | ۱۵                           | ۲۰    | ۳۰   |
| ۵    | ۲۰                           | ۳۰    | ۴۰   |
| ۶    | ۱۰                           | ۲۰    | ۳۰   |

سایر بخش‌ها: این بخش‌ها برخلاف بخش‌های فوق با عنایت به میزان امتیاز از عوامل فیزیکی زیان آور و نامناسب کمتری برخوردارند.

### جامعه و نمونه پژوهش

جامعه پژوهش عبارت است از کلیه کارخانه‌های سیمان تحت پوشش شرکت سیمان فارس و خوزستان<sup>۱</sup>، که از بین آنها بصورت تصادفی ۲ کارخانه انتخاب شده است.<sup>۲</sup> در مجموع ۱۴۶۸ نفر در این دو کارخانه اشتغال داشتند. در هر یک از دو کارخانه به ترتیب ۲۹۷ و ۳۳۰ نفر در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی نامناسب به کار اشتغال داشتند. تعداد ۱۴۶ نفر با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به نسبت از هر دو کارخانه انتخاب شد. در نهایت ۷۴ نفر از بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت و ۷۴ نفر از سایر بخش‌ها انتخاب شد. از مجموع پرسشنامه‌های جمع‌آوری شده حدود ۸ پرسشنامه یا بدون پاسخ و یا دارای ایراد اساسی بودند و در نتیجه در تحلیل از آنها استفاده

۱. شرکت سیمان فارس و خوزستان متشکل از چند کارخانه سیمان فارس در شیراز، بهبهان، کرمانشاه، نی ریز، دورود، آبیگ قزوین، و چند کارخانه تولید گچ و لوله فارسیت می‌باشد.

۲. بنابر ملاحظات پژوهش، و توافق قبلی، در این مقاله از ذکر نام کارخانه‌های مورد مطالعه خودداری شده است.

نشد. در نهایت ۷۰ پرسشنامه در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی مناسب و ۶۸ پرسشنامه در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت مورد تحلیل و بررسی قرار گرفت.

### روش جمع آوری اطلاعات

در این پژوهش از پرسشنامه جهت جمع آوری اطلاعات استفاده شده است. همچنین از روش‌های متداول آمار توصیفی و آزمون t مستقل برای بررسی تفاوت دو گروه کارگر در متغیرهای فرسودگی شغلی و سلامت روان و هریک از خرده مقیاسهای آنها استفاده شده است.

### ابزار پژوهش

پرسشنامه سلامت عمومی (GHQ): این پرسشنامه در سال ۱۹۷۹ توسط گلدبرگ و هیلر طراحی شد و دارای ۲۸ سؤال و ۴ مقیاس است که هر مقیاس ۷ سؤال دارد. خرده مقیاسها عبارتند از علائم جسمانی و اضطراب، اختلال خواب، نارسائی در کنش اجتماعی و افسردگی شدید (هومن، ۱۳۷۷).

بهترین روش نمره‌گذاری روش لیکرت با طیف ۰ تا ۳ است. (گلدبرگ، به نقل از هومن، ۱۳۷۷) با این روش نمره‌گذاری نمره ۲۳ نقطه برش آزمون است. نمره بالای ۲۳ نشانگر عدم سلامت روان و زیر ۲۳ حاکی از سلامت است. پالاهنگ (۱۳۷۳) در تحقیق خود ضریب پایایی این آزمون را با استفاده از روش بازآزمایی با فاصله ۰/۹۱ برآورد کرده است. در این پژوهش، ضریب آلفای پرسشنامه GHQ ۰/۸۶ بدست آمد.

پرسشنامه فرسودگی شغلی: برای سنجش فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ساخته پاکي و بهرامی استفاده شده است. و ضریب اعتبار ۰/۹۲ برای آن گزارش شده است (پاکي، ۱۳۸۰). نحوه نمره‌گذاری به صورت ۱ تا ۵ می‌باشد یعنی از ۵ به معنی هرگز تا ۱ به معنی خیلی زیاد. سوالات این پرسشنامه نسبت به سایر پرسشنامه‌های موجود، از لحاظ صوری برای سنجش فرسودگی شغلی در مشاغل مورد نظر در این پژوهش مناسب‌تر به نظر می‌رسد. این پرسشنامه پس از بررسی‌های اولیه و تغییر برخی سوالات آن و تطابق آنها با مشاغل مورد نظر توسط گروهی از کارگران تکمیل شد و ضریب پایایی ۰/۸۴ به دست آمد.

### فرضیه‌های پژوهش

#### الف - فرضیه‌های اصلی تحقیق

۱. فرسودگی شغلی در کارگران بخش‌های کوره و آسیاب سیمان بیشتر از سایر بخش‌های کارخانه سیمان است.
۲. سلامت روان در کارگران بخش‌های کوره و آسیاب سیمان کمتر از سایر بخش‌های کارخانه‌های سیمان است.

## ب - سایر فرضیه‌های تحقیق

۱. فرسودگی عاطفی در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۲. مسخ شخصیت در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۳. فقدان موفقیت فردی در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۴. عدم توانایی ایفای نقش در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۵. اختلالات خواب در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۶. اختلال در کنش‌های جسمانی در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.
۷. افسردگی در کارگران بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از کارگران سایر بخش‌ها است.

## نتایج

نتایج مندرج در جدول ۴ نشان می‌دهد بین فرسودگی شغلی در دو گروه کارگر مورد مطالعه، در سطح ۰/۰۱ تفاوت معنادار است. در جدول ۳ ملاحظه می‌شود میانگین فرسودگی شغلی در گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است. بنابراین نتایج مؤید فرض اول تحقیق است. همچنین جدول نشان می‌دهد میزان پراکندگی در نمرات فرسودگی شغلی در گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از سایر بخش‌ها می‌باشد (انحراف استاندارد ۸/۷ در مقابل ۱۲/۱۳). در مورد فرضیه اول نتایج حاکی از تفاوت معنادار بین دو گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت و سایر بخش‌ها در سلامت روان می‌باشد. و این تفاوت در سطح ۰/۰۵ معنادار می‌باشد. جدول ۳ نشان می‌دهد میانگین گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت با میزان ۵۴/۴۴ بیشتر از میزان سلامت روانی در کارگران سایر بخش‌ها یعنی ۵۰/۶۴ است. بنابراین نتایج حاکی از تایید فرض دوم تحقیق است.

جدول شماره ۳ - اطلاعات توصیفی دو گروه کارگر شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی

### سخت و سایر مشاغل

| متغیر        | وضعیت شغلی         | میانگین | انحراف استاندارد |
|--------------|--------------------|---------|------------------|
| سلامت عمومی  | شرایط فیزیکی مناسب | ۵۰/۴۴   | ۸/۰۶             |
|              | شرایط فیزیکی سخت   | ۵۴/۴۴   | ۱۱/۹             |
| فرسودگی شغلی | شرایط فیزیکی مناسب | ۱۰۰/۱۷  | ۸/۷              |
|              | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۰۵/۶   | ۱۲/۱۳            |



جدول شماره ۴ - نتایج مربوط به آزمون تفاوت دو گروه کارگر شاغل در بخش‌های دارای شرایط

فیزیکی سخت و سایر مشاغل

| متغیر        | مقدار F | مقدار T | Sig   | تفاوت میانگین‌ها | خطای استاندارد تفاوتها |
|--------------|---------|---------|-------|------------------|------------------------|
| سلامت عمومی  | ۱۱/۵    | -۲/۱۹   | ۰/۰۳۰ | -۳/۷             | ۱/۷۳                   |
| فرسودگی شغلی | ۷/۳     | -۳/۰۷   | ۰/۰۰۳ | ۰/۵              | ۱/۷۹                   |

در هر یک از خرده مقیاسهای چهارگانه فرسودگی شغلی، نتایج جدول ۶ نشان می‌دهد تنها در خرده مقیاس عدم ایفای نقش تفاوت معنادار نیست. در خرده مقیاس فرسودگی عاطفی، تفاوت در سطح ۰/۰۵ و در خرده مقیاسهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت تفاوت در سطح ۰/۰۱ معنادار است. مقایسه میانگین‌های مندرج در جدول ۵ نشان می‌دهد وضعیت کارکنان شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت در خرده مقیاسهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت، وخیم‌تر از سایر بخش‌ها است. همچنین ملاحظه می‌شود میزان پراکندگی این متغیرها در گروه شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است. در خرده مقیاس موفقیت فردی نیز کارگران شاغل در شرایط کار سخت وضعیت نامناسب‌تری دارند.

جدول شماره ۵ - اطلاعات توصیفی گروه‌های شغلی در هر یک از خرده

مقیاسهای فرسودگی شغلی

| خرده مقیاسهای فرسودگی شغلی | شرایط کار          | میانگین | انحراف استاندارد |
|----------------------------|--------------------|---------|------------------|
| فرسودگی عاطفی              | شرایط فیزیکی مناسب | ۳۴/۵    | ۶/۲              |
|                            | شرایط فیزیکی سخت   | ۳۵      | ۵/۵              |
| مسخ شخصیت                  | شرایط فیزیکی مناسب | ۱۱      | ۳/۹              |
|                            | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۲/۶    | ۳/۵              |
| فقدان موفقیت فردی          | شرایط فیزیکی مناسب | ۲۵/۶    | ۴/۵              |
|                            | شرایط فیزیکی سخت   | ۲۹/۸    | ۴/۷              |
| عدم ایفای نقش              | شرایط فیزیکی مناسب | ۲۸/۷    | ۷/۶              |
|                            | شرایط فیزیکی سخت   | ۲۷/۷    | ۹/۱              |

جدول شماره ۶- نتایج مربوط به آزمون تفاوت گروه‌های شغلی در هر یک از خرده مقیاسهای پرسشنامه فرسودگی شغلی

| خرده مقیاسهای فرسودگی شغلی | مقدار F | مقدار T | Sig   | تفاوت میانگین‌ها | خطای استاندارد تفاوتها |
|----------------------------|---------|---------|-------|------------------|------------------------|
| فرسودگی عاطفی              | ۱/۸     | -۰/۶۴   | ۰/۰۱۴ | -۰/۶۴            | ۱/۰                    |
| مسخ شخصیت                  | ۱/۷     | ۲/۴     | ۰/۰۰۰ | -۱/۵۰            | ۰/۶۴                   |
| فقدان موفقیت فردی          | ۰/۱۷    | -۴/۱    | ۰/۰۰۰ | -۴/۰             | ۰/۷۸                   |
| عدم ایفای نقش              | ۳/۳     | ۰/۴۹    | ۰/۶۲  | ۰/۹۲             | ۱/۴                    |

در خرده مقیاسهای چهارگانه سلامت روان همانطور که در جدول ۸ مشاهده می‌شود وضعیت متفاوت است. در خرده مقیاس اختلال خواب تفاوت در سطح ۰/۰۱ و در خرده مقیاسهای علائم جسمانی و افسردگی، تفاوت در سطح ۰/۰۵ معنادار است و با توجه به میانگین دو گروه می‌توان گفت کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت از نظر اختلال خواب، علائم جسمانی و افسردگی وضعیت نامناسبتری دارند. اما پراکندگی نمرات گروه شاغل در مشاغل دارای شرایط فیزیکی سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است. با توجه به جدول ۸ ملاحظه می‌شود که در خرده مقیاس کنش اجتماعی معنادار نیست.

جدول شماره ۷- اطلاعات توصیفی گروه‌های شغلی هر یک از خرده مقیاسهای پرسشنامه سلامت عمومی

| خرده مقیاسهای سلامت روان | شرایط کار          | میانگین | انحراف استاندارد |
|--------------------------|--------------------|---------|------------------|
| علائم جسمانی             | شرایط فیزیکی مناسب | ۱۰/۶    | ۴/۱              |
|                          | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۲/۵    | ۴/۶              |
| اختلال خواب              | شرایط فیزیکی مناسب | ۹/۲     | ۲/۷              |
|                          | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۱/۵    | ۴/۱              |
| کنش اجتماعی              | شرایط فیزیکی مناسب | ۱۴/۹    | ۲/۵              |
|                          | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۵/۵    | ۳/۳              |
| افسردگی                  | شرایط فیزیکی مناسب | ۱۶      | ۲/۷              |
|                          | شرایط فیزیکی سخت   | ۱۵      | ۳/۸              |

جدول ۸- نتایج مربوط به آزمون تفاوت گروه‌های شغلی در هر یک از خرده مقیاسهای پرسشنامه

سلامت عمومی

| خطای استاندارد<br>تفاوتها | تفاوت<br>میانگین‌ها | Sig   | مقدار T | مقدار F | خرده مقیاسهای<br>فرسودگی شغلی |
|---------------------------|---------------------|-------|---------|---------|-------------------------------|
| ۰/۷۴                      | -۱/۸۵               | ۰/۰۱۴ | -۲/۴    | ۱/۲     | علائم جسمانی                  |
| ۰/۵۹                      | -۲/۳۰               | ۰/۰۰۰ | -۳/۸    | ۲/۵     | اختلال خواب                   |
| ۰/۵۰                      | -۰/۵۵               | ۰/۲۶۸ | -۱/۱    | ۹/۴     | کنش اجتماعی                   |
| ۰/۴۷                      | ۰/۹۲                | ۰/۰۴۳ | ۱/۹     | ۰/۱۶    | افسردگی                       |

یافته‌های جانبی تحقیق

در جدول ۹ رابطه بین متغیرها به صورت کلی و تفکیک شرایط کاری مشاهده می‌شود. ملاحظه می‌شود بین فرسودگی شغلی و سابقه کار مجموع دو گروه رابطه معنادار وجود دارد ولی فرسودگی شغلی با تحصیلات در کل گروه رابطه معناداری دارد.

در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی مناسب، بین دو متغیر سلامت روان و سابقه کار رابطه معناداری وجود دارد. باید دقت کرد نمره بالا در پرسشنامه سلامت روان به معنی تنزل سطح سلامت روانی است. شاید بتوان موضوع را اینگونه بیان کرد که میزان پراکندگی سابقه کار در کارگران شاغل در شرایط فیزیکی سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است و این مساله موجب شده است رابطه معناداری بین این متغیر و سلامت روان در کارگران این بخش‌ها یافت شود. با توجه به وضعیت استخدام کارگران در این بخش‌ها معلوم شد، کارگران این بخش‌ها (بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت) یا در سنین بازنشستگی هستند و یا کارگران نسبتاً جوان و کم‌سابقه که بصورت پیمانی یا قراردادی مشغول به کار هستند. در جدول مشاهده می‌شود بین فرسودگی شغلی با سن کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد ولی سلامت روان در هر دو گروه به تفکیک شرایط کاری و در مجموع رابطه معناداری دارد.

جدول شماره ۹ - نتایج مربوط به رابطه میان متغیرها در دو گروه کارگر شاغل در بخش‌های دارای

شرایط فیزیکی سخت و سایر بخش‌ها

| رابطه بین متغیرها                         | بخش کوره و آسیاب<br>سیمان | سایر بخش‌ها غیر از<br>کوره و آسیاب | کل کارگران در کلیه<br>بخش‌ها |
|---|---------------------------|------------------------------------|------------------------------|
| رابطه بین فرسودگی<br>شغلی و سلامت روان    | رابطه معنادار             | رابطه معنادار نیست                 | رابطه معنادار                |
| رابطه بین سلامت روان و<br>سابقه کار       | رابطه معنادار نیست        | رابطه معنادار                      | رابطه معنادار                |
| رابطه بین فرسودگی<br>شغلی و سابقه کار     | رابطه معنادار نیست        | رابطه معنادار نیست                 | رابطه معنادار نیست           |
| رابطه بین فرسودگی<br>شغلی و میزان تحصیلات | رابطه معنادار نیست        | رابطه معنادار نیست                 | رابطه معنادار                |
| رابطه بین سلامت روان و<br>میزان تحصیلات   | رابطه معنادار نیست        | رابطه معنادار نیست                 | رابطه معنادار نیست           |
| رابطه بین سلامت روان و<br>سن کارگران      | رابطه معنادار             | رابطه معنادار                      | رابطه معنادار                |
| رابطه بین فرسودگی<br>شغلی و سن کارگران    | رابطه معنادار نیست        | رابطه معنادار نیست                 | رابطه معنادار نیست           |

بحث

نتایج نشان داد، سلامت روان و فرسودگی شغلی در هر دو گروه کارگر شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت و سایر بخش‌ها دارای میانگین بسیار بالایی است. به بیان ساده‌تر کارگران شاغل در هر دو شرایط کاری، عمدتاً دچار فرسودگی شغلی شدید و سطح نازلی از سلامت روان هستند. با وجود وضعیت وخیم هر دو گروه کارگر در متغیرهای سلامت روان و فرسودگی شغلی، گروه کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت نسبت به گروه دیگر، وضعیت نامناسب‌تری دارند. پژوهش‌های دیگری که در داخل انجام شده است حاکی از آن است که میانگین فرسودگی شغلی در کارکنان کشور با استفاده از مقیاس‌های فرسودگی شغلی معتبر، نسبت به استاندارد جهانی بسیار بالاتر است (عابدی، ۱۳۸۲؛ مستغاثی ۱۳۷۷).

در مورد فرضیه‌های پژوهش، در فرض اول گفته شد فرسودگی شغلی کارگران شاغل در مشاغل دارای شرایط سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است. همانطور که مشاهده شد این فرضیه

تایید شد. میانگین گروه نیز حاکی از آن است که فرسودگی شغلی در کارکنان شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت بالاتر از کارکنان سایر بخش‌ها است. باید به این نکته توجه داشت پراکندگی نمرات متغیر فرسودگی شغلی در کارگران بخش‌های دارای شرایط سخت بیشتر از سایر بخش‌ها است. اما در مورد میانگین نمرات فرسودگی شغلی باید گفت که این میزان بسیار بالا و غیر معمول است. گرچه حل سریع این مشکل نیاز به زمان و امکانات فراوان دارد لکن حداقل می‌توان یک سلسله اقدامات ضربتی انجام داد. از جمله این اقدامات این می‌تواند باشد که در پرداخت‌های این بخش‌ها به نوعی تجدیدنظر کرد. بدین صورت که علاوه بر حقوق و مزایا، بصورت ماهیانه یا سالانه با در نظر گرفتن و مطالعه شرایط، مبالغی به کارگران شاغل در این بخش‌ها اختصاص داد. موضوع پرداخت‌ها به عنوان یکی از عوامل مهم انگیزشی در نظریه هرزبرگ گرچه ممکن است جنبه ظاهری داشته باشد، لکن توجه به عوامل بهداشتی بعنوان یک جنبه مهم دیگر در رضایتمندی ممکن است آثار قابل توجهی بر افسردگی (بعنوان یک زمینه مهم در فرسودگی شغلی و سلامت روان) داشته باشد در تحقیق ساعتچی (۱۳۸۲) مورد تاکید قرار گرفته است.

اگرچه فنونی نظیر چرخش شغل عملاً نیاز به استفاده از متخصصان خبره در صنایع دارد، اما می‌توان با همکاری سرپرستان بخش و مسؤولان آموزش به نوعی در این زمینه فعالیت‌هایی را آغاز کرد. این فنون عمدتاً در بهسازی و بهره‌وری سازمانی مؤثر خواهد بود. فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت و فقدان موفقیت فردی در کارکنان بخش‌های دارای شرایط فیزیکی در سطح پایین‌تری از سایر بخش‌ها بود. این موضوع با توجه به وضعیت سابقه کار و عدم امکان ارتقاء شغلی در این مشاغل می‌تواند قابل توجیه باشد.

ایجاد برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری، و برنامه‌های پرورشی خاص سازمان با کمک محققان و متخصصان روانشناسی صنعتی و سازمانی حداقل پیشنهادی است که می‌توان آنرا با صرف حداقل هزینه (نسبت به سایر هزینه‌های دیگر) عملی کرد. لازم است به این نکته توجه داشت وقتی بحث از وجود تفاوت بین کارگران دو بخش است این به معنی بهتر بودن وضعیت سایر کارگران در مقایسه با کارگران بخش‌های کوره و آسیاب سیمان نیست بلکه در مقایسه با سایر بخش‌ها، وضعیت بخش‌های کوره و آسیاب سیمان وخیم‌تر است. نکته‌ای که در این پژوهش قابل توجه بود، تفاوت فاحش دو گروه در خرده مقیاس اختلال خواب است. وجود شیفت‌های کاری شبانه در بخش‌های کوره و آسیاب سیمان ممکن است زمینه‌ساز بروز اختلال در بین کارکنان این بخش‌ها باشد. با عنایت به رویکرد تعاملی چرنیس، فشارهای کاری موجب بروز اختلالات روانی می‌شود. در این ارتباط با فراتر رفتن از وجود یک همبستگی محض و اعتقاد

به نوعی رابطه علی - معلولی می توان در این زمینه که عوامل و شرایط نامناسب فیزیکی محیط موجب تأثیر بر سلامت روان و اختلالات وابسته به آن می شود، زمینه آزمون فرضیه های جدید تحت شرایطی کنترل شده را فراهم کرد. در پژوهش های آینده ضرورت دارد این مساله به طور جدی با استفاده از روشهای پیشرفته تر تحقیق نظیر ضریب مسیر و تحلیل مسیر مورد توجه قرار گیرد.

نکته نهائی اینکه تاکنون در زمینه های مختلف مسائل انسانی در سازمانها پژوهش های متعددی انجام شده است ولی آیا نتایج این تحقیقات تاکنون مورد استفاده قرار گرفته است؟ در این صورت چه نتایجی را به بار آورده است؟ پاسخ به این سؤال را در اقدامات جالب و قابل توجهی که صرفاً در اثر یافته های پژوهشی در برخی صنایع انجام شده و نتایج مثبت در جهت بهره وری نیروی انسانی و سازمانی در برداشته است می توان یافت. برخی از صنایع که پیشرفت هایی در زمینه کاربرد نتایج پژوهش های علوم رفتاری برای آنها حاصل شده است می توان شرکت فولاد مبارکه و برخی شرکت های تابعه وزارت نفت را نام برد.

## منابع

### فارسی

آلتمایر، الیزابت. (۱۳۷۸). استرس شغلی (ترجمه غلامرضا خواجه پور) تهران: سازمان مدیریت صنعتی.

پلاهنک، حسن. (۱۳۷۴). بررسی همه گیرشناسی اختلالات روانی در شهر کاشان، پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم پزشکی ایران، انستیتو روانپزشکی تهران.

پاکی، فاطمه. (۱۳۸۰). ساخت و اعتباریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی آن در معلمان. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی دانشگاه علامه طباطبایی.

دانسته، مرتضی و مطهری فرد. عباس. (۱۳۵۷). روانشناسی صنعتی، تهران: انتشارات آفتاب.

رفیعی، فروغ. (۱۳۷۲). بررسی میزان فرسودگی شغلی و ارتباط آن با روش های مقابله. پایان نامه کارشناسی ارشد پرستاری دانشگاه علوم پزشکی ایران.

زلفی، علی. (۱۳۷۸). ساخت و اعتباریابی آزمونی جهت سنجش حادثه پذیری در کارگران کارخانه های سیمان کشور. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد سنجش و اندازه گیری (روانشناسی) دانشگاه علامه طباطبایی.

ساعتچی، محمود. (۱۳۷۶). روانشناسی بهره وری. تهران: نشر ویرایش.

ساعتچی، محمود. (۱۳۷۹). روانشناسی کار. تهران: نشر ویرایش.

سروری، محمدحسین. (۱۳۷۴). روانشناسی صنعت و ایمنی. موسسه ایمنی.

عابدی، محمدرضا. (۱۳۸۱). بررسی و مقایسه اثربخشی روش های مشاوره شغلی بر کاهش فرسودگی شغلی در مشاوران اصفهان. پایان نامه منتشر نشده دکتری مشاوره دانشگاه علامه طباطبایی.

فلچر، بن. (۱۳۸۱). کار، فشار روانی، بیماری و امید به زندگی (ترجمه ابوالقاسم نوری و عباسعلی پورخاقان). اصفهان: انتشارات دانشگاه اصفهان.

- کوپر، کاری، ال. (۱۳۷۹). مدیریت عوامل روانی اجتماعی در محیط کار (ترجمه دکتر محمدنقی براهنی)، تهران: نشر رسانش.
- کورمن، ابراهام، ک. (۱۳۸۰). روانشناسی صنعتی و سازمانی (ترجمه حسین شکرکن) تهران: انتشارات رشد.
- وزارت کار و امور اجتماعی. (۱۳۸۰). مجموعه قوانین کار و امور اجتماعی. تهران: انتشارات موسسه کار و تامین اجتماعی.
- هومن، عباس. (۱۳۸۰). استانداردها سازی و هنجاریابی پرسشنامه سلامت عمومی بر روی دانشجویان دوره کارشناسی ارشد دانشگاه تربیت معلم. موسسه تحقیقات تربیتی دانشگاه تهران.
- مستغاثی، مهرداد. (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی ناشی از کار در کارکنان بیمارستان دکتر شریعتی اصفهان. پایان نامه منتشر نشده، دکتری عمومی، دانشگاه آزاد اسلامی نجف آباد.
- میلانی فر، بهروز. (۱۳۷۴). بهداشت روانی. تهران: انتشارات قومس.

#### انگلیسی

- Aiken. a. (2002). understaffing linked to patient mortality and nurs burnout. *Journal of American medical Association*, 288. 1987-1993.
- Ashforth, black and lee raymond. (1998). Burnout as a process *Journal of applied behavior*, vol 18, 707.
- Cordes. Cynthia. I. (1997). Patern of burnont among manage and professional a comparison of model. *Journal of organizaional Behavior*, vol.18.
- Dov, Zahar. (1997). Predicting burnout with a hassle - based measure of Role demands. *Journal of organization behavior. vol 18. number 2.*
- Garman. a. (2003). staff burnout and patient. *Journal of occupational psychology satisfaction. 7. 235-247.*
- Kalimo, Raija and Mutanen pertti. (1997). *the process of burnout in with ... jobs: eight - year prospective exhansion. Journal of organizational behavior. vol 23. Angust.*
- Lingard, H. (2003). *the impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineering in Australia.* <http://taylorandfrancis.metapress.com>.
- Shall. F, Frank and Knight. A. Patric. (1990). *Industrial and organization Psychology.* John Willy.
- Muchinesky. P. (2002). *Emotio in organization.* New York. Mc Hill.
- Muchinesky. paule. (1997). *Psychology Applaid to work.* brook / cold.
- Maslach. C. and leiter. P. (1997). *The turth about burnout.* Sanfransisco. CA: jossey - Bass.
- Westman. M. Etzion. D. and Danone. (2001). job Insecurity and crossover of burnout in married couples. *Journal of organization behavior 22, 467-481.*

