

بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان

احمد باسامی^۱، محمد چیدری^{۲*} و عنایت عباسی^۳

۱. کارشناس ارشد رشته ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

۲. استاد گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

۳. استادیار گروه ترویج و آموزش کشاورزی، دانشگاه تربیت مدرس

(تاریخ دریافت: ۹۱/۰۶/۱۹ - تاریخ تصویب: ۹۲/۰۴/۲۰)

چکیده

پژوهش توصیفی-پیمایشی حاضر با هدف بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان انجام شده است. جامعه آماری آن شامل کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان بود (N=۴۴۹) که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان ۲۲۰ نفر به عنوان نمونه تعیین شدند. نمونه‌گیری با روش طبقه‌ای با انتساب متناسب صورت گرفت. ابزار تحقیق پرسشنامه‌ای بود که روایی آن بر اساس نظر چند تن از کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان‌های کردستان و زنجان و استادان دانشگاه تربیت مدرس تأیید شد. برای تعیین میزان پایایی بخش‌های مختلف از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد (۰/۸۱ تا ۰/۹۱). داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS تجزیه و تحلیل شدند. استفاده از مقیاس مازلاک نشان داد که کارشناسان تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی را در سطح متوسط تجربه کرده‌اند. یافته‌ها نشان داد از میان متغیرهای مستقل تحقیق سن، سابقه کار در سازمان، رضایت شغلی، گرانباری کیفی نقش، ابهام نقش، استقلال شغلی و کم‌باری نقش با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار داشتند. نتایج رگرسیون نشان داد متغیرهای رضایت شغلی، ابهام نقش، سابقه کار، گرانباری کیفی نقش و کم‌باری نقش در فرسودگی شغلی مؤثر بوده‌اند. این متغیرها در مجموع حدود ۲۳ درصد از تغییرات متغیر فرسودگی شغلی را تبیین کرده‌اند.

واژه‌های کلیدی: رضایت شغلی، سازمان جهاد کشاورزی، فرسودگی شغلی، کارشناس، کشاورزی

مقدمه

کار، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف، کشمکش و تضاد در محیط کار و در نهایت ترک خدمت (Robinson & Keim, 1994; Gonzalez & Bernard, 2006; Yujiang, 2011; Alaracon, 2007). نخستین بار این واژه را فروید برگرد^۲ در دهه ۱۹۷۰ مطرح کرد (Croom, 2003). از آن زمان تاکنون، نظریه‌ها و تعاریف مختلفی از فرسودگی شغلی ارائه شده است اما رایج‌ترین نظریه را Maslach et al. (1996) ارائه داده‌اند. بر اساس نظریه آنان،

پدیده فرسودگی شغلی از جمله خطرات شغلی است که در سال‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران حیطه نیروی انسانی را به خود جلب کرده است. فرسودگی شغلی^۱ در مشاغل مختلف و به میزان متفاوت دیده می‌شود و به طور معمول عوارض بسیاری را در سازمان ایجاد می‌کند (World Health Organization, 1998). مهم‌ترین عوارض فرسودگی شغلی در سازمان عبارتند از: کم‌کاری، غیبت از

بالاتری دارند فرسودگی شغلی پایین‌تری دارند (Oladele & Mabe, 2010).

رضایت شغلی از دیگر متغیرهایی است که در مطالعات مربوط به فرسودگی شغلی از بسامد و تکرار بیشتری برخوردار است. یکی از عواملی که مانع بروز فرسودگی شغلی می‌شود رضایت شغلی بالاست؛ به عبارت دیگر، کارکنانی که از شغل خود رضایت بالایی دارند دیرتر به درجات بالای فرسودگی شغلی می‌رسند (Brewer & Clippard, 2002). در تحقیق حاضر، رضایت شغلی به معنای طرز تلقی و احساس فرد نسبت به شغل و شرایطی است که در آن اشتغال دارد و با توجه به پرسشنامه رضایت شغلی Spector (1997) شامل ۹ مؤلفه رضایت از پرداخت، ارتقا، سرپرستی، تسهیلات، پاداش، قوانین، همکاران، ماهیت کار و ارتباطات است.

نتایج مطالعه‌ای که به منظور بررسی فرسودگی شغلی در بین کارکنان ترویج در اوهایو انجام شد نشان داد که رضایت شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار دارد (Igodan, 1984). تحقیقات دیگر نیز به رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی اشاره کرده‌اند (Barrick, 1989; Senter et al., 2010).

علاوه بر نقش عوامل فردی و رضایت شغلی در فرسودگی شغلی کارکنان، ماهیت (ویژگی‌های) نقش و متغیرهای مرتبط با آن نیز در بروز این پدیده در سازمان نقش مهمی دارند. ماهیت نقش در برخی از مطالعات یکی از مؤلفه‌های مهم در ایجاد فرسودگی شغلی معرفی شده است (Amiri et al., 2011). ماهیت نقش در تحقیق حاضر به مجموعه ویژگی‌های مرتبط با خود نقش گفته می‌شود و مؤلفه‌های ابهام نقش، تعارض نقش، استقلال شغلی، گرانباری نقش و کم‌باری نقش را شامل می‌شود. ابهام نقش^۴ به میزان وضوح و روشنی نقش‌های محوله و مرتبط با شغل مربوط می‌شود و تعارض نقش^۵ عبارت است از: احساس کارشناس مبنی بر اینکه نمی‌تواند همه بخش‌های سازمان را همزمان از خود راضی نگه دارد؛ به بیان دیگر، کارشناس با خواسته‌های متضاد روبه‌روست. استقلال شغلی^۶ به میزان استقلال و آزادی عمل

فرسودگی شغلی از سه مؤلفه تحلیل عاطفی^۱، مسخ شخصیت^۲ و کاهش موفقیت فردی^۳ تشکیل شده است. تحلیل عاطفی در این نظریه به احساس خستگی و تحلیل منابع هیجانی فرد به دلیل کار با افراد، کاهش انرژی و احساس تخلیه روحی اشاره دارد. مسخ شخصیت به بعد بین فردی فرسودگی شغلی اشاره دارد و به واکنش‌های منفی، عیب‌جویانه یا بسیار غیر شخصی به سایر افراد در محیط کار از قبیل واکنش منفی عاری از احساس و توأم با بی‌اعتنایی مفرط به همکاران و مراجعان می‌پردازد. مؤلفه کاهش موفقیت فردی به احساس کاهش در شایستگی، بهره‌وری و کارآمدی فرد اشاره دارد و در واقع بیانگر خودارزیابی فرد است که در نهایت به کاهش عملکرد و دیگر آثار منفی منجر خواهد شد (Saatchi, 2008).

در سه دهه اخیر، مطالعاتی در مورد عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی در بین کارکنان مشاغل مختلف انجام شده است و هر محقق با توجه به فرضیات خود به بررسی رابطه عامل یا عامل‌های خاصی با فرسودگی شغلی پرداخته است. یکی از این عوامل متغیرهای جمعیت‌شناسی است. در این خصوص که بعضی از متغیرهای جمعیت‌شناسی با فرسودگی شغلی مرتبط هستند، اتفاق نظر وجود دارد (Lai, 2007)؛ برای مثال به نظر می‌رسد کارکنان جوان و مجرد نسبت به کارکنان مسن‌تر و متأهل بیشتر مستعد ابتلا به فرسودگی شغلی باشند. تصور می‌شود که کارکنان جوان احتمالاً مجرد و کارکنان مسن‌تر احتمالاً متأهل باشند؛ افزون بر این، برخی تحقیقات نشان می‌دهد فرسودگی شغلی در میان کارکنان با تحصیلات بالاتر نسبت به کارکنان با سطح تحصیلات پایین بیشتر شایع است (Maslach et al., 2001). مطالعه‌ای که در مورد فرسودگی شغلی در دانشگاه کارولینای شمالی انجام شد نشان داد جنس و سطح تحصیلات بر روی فرسودگی شغلی تأثیر معنادار ندارند، اما افرادی که دارای سن و سابقه کار بیشتر بودند مهارت‌های خود را برای مقابله با فرسودگی شغلی توسعه داده‌اند (Croom, 2003). نتایج مطالعه دیگری نشان داد سن با فرسودگی شغلی رابطه منفی دارد، اما وضعیت تأهل و جنس با فرسودگی رابطه معنادار ندارد (Chenevey et al., 2008). نتایج تحقیقی که به بررسی فرسودگی شغلی و راهبردهای مقابله با آن در میان کارکنان ترویج در شمال غرب آفریقا پرداخته است نشان می‌دهد زنان بیشتر از مردان فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند و افرادی که تحصیلات

1. Emotional Exhaustion
2. Depersonalization
3. Lack of Personal Accomplishment
4. Role Ambiguity
5. Role Conflict
6. Autonomy

که تعهد سازمانی به طور منفی با فرسودگی شغلی مرتبط است. با افزایش میزان تعهد فرد به اهداف جمعی، میزان مشارکت کارکنان در سازمان و درگیر شدن آن‌ها به امور سازمان افزایش می‌یابد و این امر به نوبه خود آمادگی فرد را برای ابتلا به فرسودگی شغلی کاهش می‌دهد. در مقابل، حجم زیاد کار و تعهد بالای کارکنان به سازمان می‌تواند فشار زیادی بر منابع عاطفی کارکنان و توانایی تعامل مؤثر او با دیگران وارد کند که این یکی از دلایل اصلی فرسودگی شغلی است. فشار ناشی از انتظارات برآورد نشده به افزایش فرسودگی شغلی منجر می‌شود (Saatchi, 2008). نتایج مطالعه‌ای در مورد رابطه بین رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی با رفتار شهروند سازمانی نشان داد بین تعهد سازمان و فرسودگی شغلی همبستگی منفی معنا دار وجود دارد (Moslem & Gholash, 2011). نتایج تحقیق دیگری، که رابطه بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی را در مالزی بررسی کرده است، روشن ساخت تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی همبستگی منفی دارد (Marmaya et al., 2011).

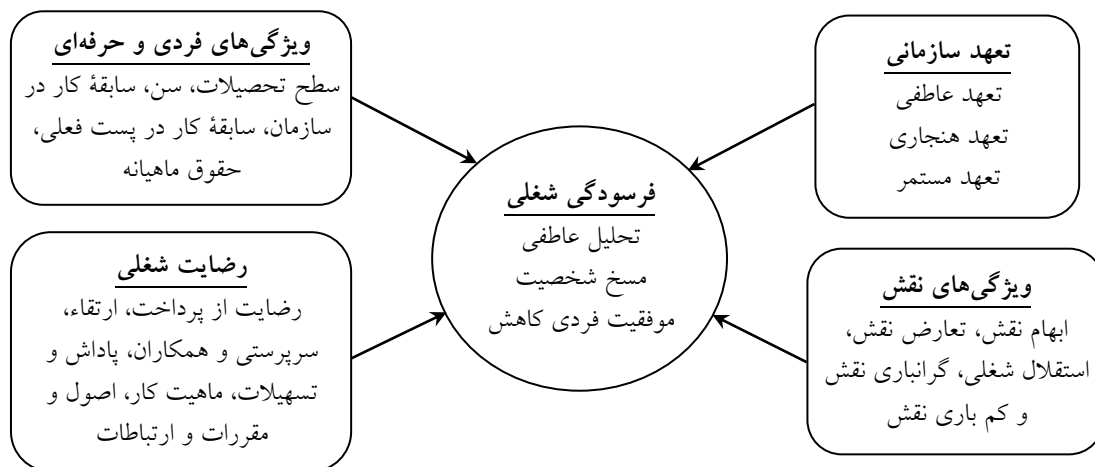
در میان سازمان‌های مختلف، سازمان جهاد کشاورزی از جمله سازمان‌هایی است که علاوه بر داشتن حجم تقریباً بالایی از ارباب‌رجوع با بسیاری دیگر از سازمان‌ها به صورت مستقیم یا غیر مستقیم ارتباط دارد و بنابراین دارای نقش مهمی در پیشرفت و توسعه کشاورزی است. با بررسی تحقیقات به عمل آمده مشخص شد مطالعات محدودی در مورد فرسودگی شغلی در میان حرفه‌های مختلف بخش خدمات انسانی در کشور انجام شده است؛ ولی محققان به مطالعه‌ای که به بررسی این موضوع در میان کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی پرداخته باشد، با وجود سرایت‌پذیری زیاد آن در بین کارکنان، برخورد نکردند. با توجه به این موضوع، بررسی و مطالعه عوامل مؤثر در ایجاد فرسودگی شغلی برای کمک به مدیران به منظور ایجاد شرایط لازم برای کاهش یا حذف فرسودگی شغلی مهم و ضروری است و تحقیق حاضر با این هدف انجام شده است.

با توجه به آنچه گفته شد، مدل مفهومی تحقیق حاضر به شکل زیر (۱) است. با توجه به شکل، چهار مؤلفه ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای، رضایت شغلی، ویژگی‌های نقش و تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی اثر می‌گذارند.

کارکنان در تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی و سازماندهی اشاره دارد. گرانباری نقش^۱ به دو مؤلفه گرانباری کیفی و کمی تقسیم‌بندی می‌شود. زمانی که یک کارشناس نمی‌تواند زمان کافی را به تمام قسمت‌هایی که به او محول شده اختصاص دهد، دچار گرانباری کمی نقش خواهد شد؛ اما گرانباری کیفی نقش زمانی بروز می‌کند که کارشناس تصور می‌کند نمی‌تواند در حد مهارت‌هایی که دارد یا در حد کوششی که از او ساخته است، از عهده انجام کارها آن‌طور که شایسته است برآید. کم‌باری نقش^۲ به وضعیتی اشاره می‌کند که در آن از مهارت‌ها و توانایی‌های کارشناس به طور تمام و کامل استفاده نمی‌شود و این توانایی‌ها کمتر از حد ممکن به کار گرفته می‌شوند (Amiri et al., 2011).

در تحقیقی با عنوان "عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در میان عوامل ترویج در خدمات ترویج تعاونی اوهایو" مشخص شد حجم کار همبستگی مثبت معناداری با تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت دارد، اما با کاهش موفقیت فردی همبستگی معنادار ندارد (Igodan, 1984). نتایج مطالعه‌ای دیگر در مورد فرسودگی شغلی متخصصان ساخت‌وساز در هنگ‌کنگ در سال ۲۰۰۷ مشخص کرد از بین متغیرهای مرتبط با نقش، بین متغیرهای ابهام نقش، ساعات کار، گرانباری نقش (وظایف بیش‌ازحد)، استقلال شغلی، رضایت از حقوق و رضایت از سرپرست با ابعاد فرسودگی شغلی همبستگی معنادار وجود دارد (Lai ping, 2007).

تعهد سازمانی عامل مهم دیگری است که می‌تواند فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهد (Marmaya et al., 2011). Meye & Allen (1991) تعهد سازمانی را حالتی روانی منطقی که فرد را به سازمان پیوند می‌دهد تعریف می‌کنند و معتقدند تعهد سازمانی یک ساخت چندبعدی است که از سه مؤلفه تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر تشکیل شده است. تعهد عاطفی به معنای باور عمیق فرد به اهداف و ارزش‌های سازمان است که فرد خود را به تحقق اهداف سازمان متعهد می‌داند. در تعهد هنجاری، فرد از نظر اخلاقی خود را متعهد به سازمان می‌داند؛ به بیان دیگر، فرد از نظر اخلاقی خود را مدیون سازمان احساس می‌کند. تعهد مستمر به دلیل آگاهی فرد از هزینه‌های ترک سازمان است. یکی از یافته‌های ادبیات پژوهشی فرسودگی شغلی آن است



شکل ۱. مدل مفهومی تحقیق

سازمانی با استفاده از پرسشنامه ۲۰ گویه‌ای Meyer & Allen (1996) در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (کاملاً مخالفم = ۱ تا کاملاً موافقم = ۵) اندازه‌گیری شد. برای سنجش متغیرهای مربوط به ماهیت نقش، پس از بررسی جامع ادبیات موضوع، از پرسشنامه‌ای مشتمل بر شش بخش شامل استقلال شغلی (۶ گویه)، گرانباری کیفی نقش (۳ گویه)، گرانباری کمی نقش (۳ گویه)، ابهام نقش (۲ گویه)، تعارض نقش (۲ گویه) و کم‌باری نقش (۲ گویه) در قالب طیف لیکرت پنج‌گزینه‌ای (خیلی کم = ۱ تا خیلی زیاد = ۵) استفاده شد. علاوه بر متغیرهای ذکر شده، ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای کارشناسان شامل سن، جنس، وضعیت تأهل، سطح تحصیلات، حقوق ماهیانه، سابقه کار در سازمان و سابقه کار در پست فعلی نیز به عنوان متغیرهای مستقل متناسب با نوع متغیر در قالب مقیاس‌های اسمی و فاصله‌ای سنجیده شدند. پایایی ابزار تحقیق را کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی در مرحله پیش‌آزمون با تکمیل ۳۲ پرسشنامه انجام دادند. میزان آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف پرسشنامه در جدول ۲ آورده شده است. برای تعیین روایی پرسشنامه از نظرات استادان گروه ترویج و آموزش کشاورزی دانشگاه تربیت مدرس و کارشناسان کشاورزی در سازمان جهاد کشاورزی استان‌های کردستان و زنجان استفاده شد. داده‌ها با استفاده از نرم‌افزار SPSS 20 تحلیل شدند. برای تحلیل داده‌ها از آماره‌های توصیفی نظیر فراوانی، درصد و میانگین و آماره‌های استنباطی نظیر ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام‌به‌گام استفاده شد.

مواد و روش‌ها

این تحقیق از نظر هدف از نوع پژوهش‌های کاربردی، از نظر گردآوری داده‌ها پیمایشی و از لحاظ شیوه تحلیل داده‌ها از نوع توصیفی-همبستگی است. جامعه آماری این تحقیق را کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان تشکیل دادند (N=۴۴۹) که در سازمان مرکزی (ستاد) و ده مدیریت شهرستان بودند. حجم نمونه تحقیق با استفاده از جدول Krejcie & Morgan (1970) ۲۲۰ نفر به دست آمد. نمونه‌گیری به شیوه طبقه‌ای با انتساب متناسب صورت گرفت؛ بدین صورت که ابتدا کارشناسان در ۱۱ طبقه شامل یک طبقه ستاد مرکزی سازمان و ده طبقه شهرستان‌های استان تقسیم و در ادامه متناسب با تعداد کارشناسان در هر طبقه نمونه‌های تحقیق به صورت تصادفی انتخاب شدند (جدول ۱). فرسودگی شغلی به عنوان متغیر وابسته تحقیق با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی Maslach (1996) (et al. - که دارای ۲۲ گویه و سه بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است - در قالب طیف لیکرت هفت‌تایی بر اساس دستورالعمل فراوانی از صفر (هرگز) تا شش (هر روز) تنظیم شده است. مجموع نمره‌های فراوانی مربوط به گزاره‌های هریک از ابعاد فرسودگی شغلی به صورت جداگانه محاسبه می‌شود. هر سه بعد از نظر فراوانی به انواع فرسودگی بالا، فرسودگی متوسط و فرسودگی پایین طبقه‌بندی می‌شوند (Croomb, 2003). متغیرهای مستقل تحقیق شامل رضایت شغلی با استفاده از پرسشنامه ۳۶ گویه‌ای Spector (1997)، تعهد

جدول ۱. تعداد کارشناسان و نمونه‌های انتخاب شده به تفکیک هر شهرستان

حجم نمونه	تعداد کارشناسان	شهرستان
۹	۱۸	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان بانه
۱۵	۲۵	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان بیجار
۱	۲	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان دهگلان
۱۳	۲۵	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان دیواندره
۸	۱۵	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان سروآباد
۱۹	۴۰	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان سقز
۱۸	۳۹	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان سنندج
۱۴	۲۸	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان قروه
۱۴	۲۹	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان کامیاران
۱۴	۲۱	مدیریت جهاد کشاورزی شهرستان مریوان
۹۵	۲۰۶	سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان
۲۲۰	۴۴۹	جمع کل

جدول ۲. ضریب آلفای کرونباخ برای بخش‌های مختلف پرسشنامه

مؤلفه‌ها	ضریب آلفای کرونباخ
رضایت شغلی	۰/۹۱
تعهد سازمانی	۰/۸۸
ماهیت نقش	۰/۸۴
فرسودگی شغلی	۰/۸۱

نتایج

۱. ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای پاسخگویان

توصیف فراوانی جمعیت مورد مطالعه نشان داد میانگین سن پاسخگویان ۴۰/۹۶ سال بود و جوان‌ترین و مسن‌ترین آن‌ها به ترتیب ۲۲ و ۵۴ سال سن داشتند. میانگین حقوق ماهانه کارشناسان حدود ۷۰۰ هزار تومان بود. اکثر پاسخگویان (۸۰ درصد) مرد و تنها ۲۰ درصدشان زن بودند؛ همچنین ۷۸/۲ درصد آن‌ها متأهل بودند. نتایج به دست آمده در مورد سطح تحصیلات بیانگر آن است که ۶۲/۷ درصد از کارشناسان دارای مدرک تحصیلی لیسانس بودند و ۱۷/۳ درصد مدرک فوق لیسانس داشتند. بقیه پاسخگویان نیز دارای مدرک تحصیلی فوق دیپلم بودند. بیشتر پاسخگویان (۷۶/۴ درصد) سابقه کار مدیریتی در سازمان نداشتند.

۲. تعیین میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد

کشاورزی

بر اساس پرسشنامه فرسودگی مازلاک، فرسودگی شغلی دارای سه مؤلفه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است. در ادامه، هریک از این مؤلفه‌ها بررسی شده‌اند.

رتبه‌بندی گویه‌های مربوط به تحلیل عاطفی در جدول ۳ نشان می‌دهد احساس کارشناس مبنی بر خستگی روحی در پایان روز کاری و انجام کار بیش از حد در شغل با میانگین بالاتر از ۳ در رتبه‌های اول و دوم و احساس پوچی و بیهودگی و احساس به آخر خط رسیدن با میانگین کمتر از ۲ در رتبه‌های آخر قرار گرفته‌اند.

جدول ۳. رتبه‌بندی گویه‌های تحلیل عاطفی (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌های تحلیل عاطفی
۱	۰/۶۲	۲/۰۱	۳/۲۴	در پایان یک روز کاری احساس می‌کنم از نظر روحی خسته‌ام
۲	۰/۶۵	۲/۱۷	۳/۳۲	احساس می‌کنم که در این شغل بیش‌ازحد کار می‌کنم
۳	۰/۷۵	۲/۲۱	۲/۹۱	صبح که بیدار می‌شوم از اینکه باید به محل کار بروم احساس خستگی می‌کنم
۴	۰/۷۸	۲/۰۹	۲/۶۶	احساس می‌کنم از نظر روانی کار توان و نیروی من را گرفته است
۵	۰/۸۱	۲/۰۸	۲/۵۶	سروکارداشتن مستقیم با ارباب‌رجوع فشار روانی زیادی به من تحمیل می‌کند
۶	۰/۸۲	۲/۰۴	۲/۴۸	کار با مراجعان برای تمام روز واقعاً سخت و طاقت‌فرساست
۷	۰/۸۳	۲/۱۸	۲/۶۴	احساس می‌کنم شغلم از نظر روحی مرا فرسوده کرده است
۸	۱/۱۸	۱/۹۰	۱/۶۱	شغلم باعث شده که احساس پوچی و بیهودگی کنم
۹	۱/۳۲	۱/۸۰	۱/۳۶	احساس می‌کنم به آخر خط رسیده‌ام

* مقیاس اندازه‌گیری: هرگز=۰؛ چند بار در سال=۱؛ یکبار در ماه=۲؛ چند بار در ماه=۳؛ یکبار در هفته=۴؛ چند بار در هفته=۵؛ هر روز=۶

رتبه‌های اول و دوم را به خود اختصاص داده‌اند و گویه‌های بی‌عاطفه‌شدن به دیگران و نگرانی در مورد اینکه شغل باعث سنگدلی شود در رتبه‌های آخر قرار دارند.

رتبه‌بندی گویه‌های مربوط به مسخ شخصیت در جدول ۴ نیز نشان می‌دهد دو گویه احساس کارشناس در مورد اینکه مراجعه‌کنندگان برای برخی مشکلاتشان او را مقصر می‌دانند و بی‌اعتنایی کارشناس در مورد برخی از مراجعه‌کنندگان،

جدول ۴. رتبه‌بندی گویه‌های مسخ شخصیت (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌های مسخ شخصیت
۱	۰/۹۴	۱/۸۱	۱/۹۲	احساس می‌کنم مراجعه‌کنندگان برای برخی از مشکلات خود مرا مقصر می‌دانند
۲	۱/۱۷	۱/۹۳	۱/۶۴	احساس می‌کنم در مورد برخی از مراجعه‌کنندگان بی‌علاقه و بی‌تفاوت هستم
۳	۱/۳۲	۱/۸۶	۱/۴۰	واقعاً برایم مهم نیست بر سر برخی از ارباب‌رجوعان چه می‌آید
۴	۱/۳۶	۱/۷۰	۱/۲۴	از زمانی که به این شغل پرداخته‌ام، به دیگران بی‌عاطفه‌ام
۵	۱/۴۶	۱/۵۸	۱/۰۸	از این نگرانم که این شغل باعث سنگدلی من شود

* مقیاس اندازه‌گیری: هرگز=۰؛ چند بار در سال=۱؛ یکبار در ماه=۲؛ چند بار در ماه=۳؛ یکبار در هفته=۴؛ چند بار در هفته=۵؛ هر روز=۶

معیار استفاده شد؛ سپس میانگین مجموع نمرات فرسودگی در هر بعد با مقیاس Maslach et al. (1996) مقایسه و بر این اساس سطح فرسودگی شغلی کارشناسان تعیین شد. با توجه به یافته‌های جدول ۶، تحلیل عاطفی بیشتر پاسخگویان (۴۰/۹ درصد) در سطح بالا بود. در بعد مسخ شخصیت، ۵۴/۵ درصد مسخ شخصیت پایین و ۲۶/۸ درصد مسخ شخصیت بالایی داشتند. در زمینه موفقیت فردی نیز ۴۵/۹ درصد موفقیت فردی بالا و ۳۴/۵ درصد موفقیت فردی پایینی داشتند. مقایسه میانگین یافته‌ها با مقیاس Maslach et al. (1996) بیانگر آن است که میزان فرسودگی شغلی پاسخگویان در هر سه بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی در سطح متوسط است.

جدول ۵ به رتبه‌بندی گویه‌های مربوط به کاهش موفقیت فردی پرداخته است. نتایج جدول بیانگر آن است که کارشناسان احساس می‌کنند در زمینه درک احساسات و مشکلات ارباب‌رجوع، انجام کارهای ارزشمند در شغل و احساس خوشحالی و شادمانی پس از ارتباط با ارباب‌رجوع موفقیت‌چندانی نداشته‌اند. با توجه به اینکه درک‌نکردن احساسات ارباب‌رجوع در رتبه نخست قرار گرفته است، می‌توان گفت کارشناسان قدرت همدلی پایینی دارند و قادر به درک مشکلات کشاورزان نیستند و احساس می‌کنند فعالیت‌های شغلی آن‌ها ارزشمند نبوده و نتوانسته است بر زندگی کشاورزان و بهبود وضعیت آن‌ها مؤثر باشد. در ادامه، به منظور تعیین سطح فرسودگی شغلی کارشناسان از آماره‌های فراوانی، درصد، میانگین و انحراف

جدول ۵. رتبه‌بندی گویه‌های مربوط به کاهش موفقیت فردی (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	گویه‌های کاهش موفقیت فردی
۱	۰/۴۰	۱/۸۲	۴/۴۷	به‌آسانی می‌توانم احساسات ارباب‌رجوع را درک کنم
۲	۰/۴۲	۱/۷۵	۴/۱۱	در این شغل کارهای پر ارزش زیادی انجام داده‌ام
	۰/۴۳	۱/۷۷	۴/۱۰	پس از ارتباط کاری نزدیک با مراجعان احساس نشاط و شادمانی می‌کنم
۳	۰/۴۴	۱/۸۳	۴/۱۷	احساس می‌کنم به‌راحتی می‌توانم با مشکلات مراجعه‌کنندگان کنار بیایم
۴	۰/۴۵	۱/۸۴	۴/۱۱	به‌آسانی می‌توانم فضای آرام‌بخشی برای مراجعانم فراهم کنم
۵	۰/۴۶	۱/۸۸	۴/۰۷	در حیطه شغلی خود با مشکلات عاطفی و روانی با آرامش بسیار برخورد می‌کنم
۶	۰/۴۹	۱/۹۵	۳/۹۴	احساس می‌کنم از طریق کاری که انجام می‌دهم بر زندگی مراجعانم تأثیر مثبت می‌گذارم
۷	۰/۵۰	۲/۰۰	۳/۹۳	احساس می‌کنم سرشار از نیرو و انرژی هستم

* مقیاس اندازه‌گیری: هرگز=۶؛ چند بار در سال=۵؛ یکبار در ماه=۴؛ چند بار در ماه=۳؛ یکبار در هفته=۲؛ چند بار در هفته=۱؛ هر روز=۰

جدول ۶. تعیین سطح فرسودگی پاسخگویان در ابعاد سه گانه تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی (n=۲۲۰)

ابعاد فرسودگی شغلی				سطح فرسودگی شغلی	
موفقیت فردی		مسخ شخصیت		تحلیل عاطفی	
درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
۴۵/۹	۱۰۱	۲۶/۸	۵۹	۴۰/۹	۹۰
۱۹/۵	۴۳	۱۸/۶	۴۱	۲۴/۵	۵۴
۳۴/۵	۷۶	۵۴/۵	۱۲۰	۳۴/۵	۷۶
۱۰۰/۰	۲۲۰	۱۰۰/۰	۲۲۰	۱۰۰/۰	۲۲۰
میانگین		۷/۳۰		۲۲/۸۳	
انحراف معیار		۶/۶۸		۱۲/۱۶	

مقیاس: تحلیل عاطفی: ۱۶ - ۰ = پایین؛ ۲۶ - ۱۷ = متوسط؛ مساوی و بیشتر از ۲۷ = بالا

مسخ شخصیت: ۶ - ۰ = پایین؛ ۱۲ - ۷ = متوسط؛ مساوی و بیشتر از ۱۳ = بالا، موفقیت فردی: بیشتر از ۳۹ = پایین؛ ۳۸ - ۳۲ = متوسط؛ ۳۱ - ۰ = بالا

سرپرستی در رتبه‌های اول تا سوم و مؤلفه‌های رضایت از ارتقا، رضایت از پرداخت و رضایت از تسهیلات در رتبه‌های آخر قرار گرفتند؛ به عبارت دیگر، کارشناسان از اموری که بیشتر جنبه مالی دارند رضایت کمتری دارند.

۳. بررسی وضعیت رضایت شغلی، تعهد سازمانی و عوامل مربوط به ماهیت نقش

رضایت شغلی: رتبه‌بندی مؤلفه‌های مربوط به رضایت شغلی بر اساس ضریب تغییرات (جدول ۷) نشان داد رضایت از همکاران، رضایت از اصول و مقررات و رضایت از ارتقا

جدول ۷. رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایت شغلی (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	مؤلفه‌های رضایت شغلی
۱	۰/۲۱۶	۰/۷۲۸	۳/۳۶۲	رضایت از همکاران
۲	۰/۲۴۸	۰/۷۰۴	۲/۸۳۵	رضایت از اصول و مقررات
۳	۰/۲۵۳	۰/۸۳۹	۳/۳۰۹	رضایت از سرپرستی
۴	۰/۲۶۳	۰/۷۹۹	۳/۰۳۰	رضایت از ارتباطات
۵	۰/۲۷۹	۰/۷۴۵	۲/۶۶۲	رضایت از پاداش
۶	۰/۲۹۱	۰/۹۳۳	۳/۲۰۳	رضایت از ماهیت کار
۷	۰/۳۲۱	۰/۷۷۰	۲/۳۹۳	رضایت از تسهیلات
۸	۰/۳۴۲	۰/۸۲۱	۲/۳۹۸	رضایت از پرداخت
۹	۰/۳۴۸	۰/۸۳۸	۲/۴۰۳	رضایت از ارتقا

* مقیاس طیف: از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵

سازمان به دلیل درک هزینه است و چنانچه شغل بهتری در خارج از سازمان به آن‌ها پیشنهاد شود، آن را می‌پذیرند. رتبه پایین تعهد عاطفی بیانگر آن است که تعهد به اهداف و ارزش‌های سازمان در سطح پایینی قرار دارند.

تعهد سازمانی: رتبه‌بندی مؤلفه‌های تعهد سازمانی در جدول ۸ نشان می‌دهد تعهد مستمر با کمترین ضریب تغییرات در رتبه اول و تعهد عاطفی با بیشترین ضریب تغییرات در رتبه سوم قرار دارد. این نتایج نشان داد که تعهد کارشناسان به

جدول ۸. رتبه‌بندی مؤلفه‌های تعهد سازمانی (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	مؤلفه‌های تعهد سازمانی
۱	۰/۲۰۸	۰/۶۶۹	۳/۲۱۱	تعهد مستمر
۲	۰/۲۵۵	۰/۷۹۶	۳/۱۱۳	تعهد هنجاری
۳	۰/۲۷۰	۰/۸۱۷	۳/۰۱۷	تعهد عاطفی

* مقیاس طیف: از کاملاً مخالفم=۱ تا کاملاً موافقم=۵

نمی‌شود، توانمندی آن‌ها بیش از آن چیزی است که شغلشان نیاز دارد و به‌ندرت با فشار و محدودیت زمان برای انجام وظایف شغلی مواجه هستند. ابهام نقش و تعارض نقش، که به‌ترتیب در رتبه‌های بعد از کم‌باری نقش قرار گرفته‌اند، به این نکته اشاره دارند که اهداف شغلی برای پاسخگویان واضح و مشخص نیست؛ به عبارت دیگر، کارشناس قادر به درک انتظارات دیگران از خود نیست؛ افزون بر این، بین وظایف شغلی کارشناسان تداخل وجود دارد.

عوامل مربوط به ویژگی‌های نقش: نتایج جدول ۹، که به رتبه‌بندی عوامل مربوط به ماهیت نقش پرداخته است، نشان‌دهنده آن است که سه مؤلفه کم‌باری نقش، ابهام نقش و تعارض نقش به‌ترتیب رتبه‌های اول تا سوم و دو مؤلفه گرانباری کیفی نقش و گرانباری کمی نقش رتبه‌های آخر را به خود اختصاص دادند. این نتایج بیانگر آن است که کارشناسان احساس می‌کنند فعالیت‌های شغلی آن‌ها یکنواخت و تکراری است، از مهارت و دانش آن‌ها به طور تمام و کمال استفاده

جدول ۹. رتبه‌بندی مؤلفه‌های مربوط به ماهیت شغل (n=۲۲۰)

رتبه	ضریب تغییرات	انحراف معیار	میانگین*	مؤلفه‌های مربوط به ماهیت شغل
۱	۰/۱۷۶	۰/۵۳۵	۳/۰۲۹	کم‌باری نقش
۲	۰/۲۱۵	۰/۷۶۳	۳/۵۳۹	ابهام نقش
۳	۰/۲۵۱	۰/۸۸۴	۳/۵۱۱	تعارض نقش
۴	۰/۲۵۷	۰/۷۷۲	۳/۰۰۲	استقلال شغلی
۵	۰/۲۷۹	۰/۷۹۰	۲/۸۲۸	گرانباری کیفی نقش
۶	۰/۲۹۱	۰/۹۱۲	۳/۱۳۴	گرانباری کمی نقش

* مقیاس طیف: از خیلی کم=۱ تا خیلی زیاد=۵

که مشاهده می‌شود، بین متغیرهای سابقه کار در سازمان و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌داری در سطح ۱ درصد خطا وجود دارد. بین متغیرهای گرانباری کیفی نقش، ابهام نقش و کم‌باری نقش با فرسودگی شغلی در سطح ۱ درصد خطا رابطه مثبت و معنادار وجود دارد. بین متغیرهای سن و استقلال شغلی با فرسودگی شغلی در سطح ۵ درصد خطا رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد.

۴. رابطه متغیرهای مورد بررسی با میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی

به منظور تعیین رابطه بین ویژگی‌های فردی و حرفه‌ای، رضایت شغلی، عوامل مربوط به نقش و تعهد سازمانی با میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج آن در جدول ۱۰ نشان داده شده است. همان‌طور

جدول ۱۰. رابطه متغیرهای مورد بررسی با میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی

متغیر	مقدار F	سطح معناداری
سطح تحصیلات	۰/۰۵۱	۰/۴۴۹
سابقه کار در سازمان	۰/۲۰۸**	۰/۰۰۲
سابقه کار در پست فعلی	۰/۰۳۴	۰/۶۱۷
سن	۰/۱۴۲*	۰/۰۳۵
حقوق ماهیانه	۰/۰۹۱	۰/۱۷۷
رضایت شغلی	۰/۳۰۱**	۰/۰۰۰
تعهد سازمانی	۰/۰۸۰	۰/۲۳۹
استقلال شغلی	۰/۱۷۱*	۰/۰۱۱
گرانباری کیفی نقش	۰/۲۰۱**	۰/۰۰۳
گرانباری کمی نقش	۰/۰۵۹	۰/۳۸۳
ابهام نقش	۰/۲۴۵**	۰/۰۰۰
تعارض نقش	۰/۰۶۸	۰/۳۱۸
کم‌باری نقش	۰/۲۲۷**	۰/۰۰۱

* معناداری در سطح ۵ درصد ** معناداری در سطح ۱ درصد

جدول ۱۱. رگرسیون چندگانه گام به گام مربوط به فرسودگی شغلی

متغیرهای مستقل	B	Beta	t	Sig.
عدد ثابت (Constant)	۵۴/۶۹۸	---	۴/۳۷۳	۰/۰۰۰
رضایت شغلی (X _۱)	-/۲۲۰	-۰/۲۲۵	-۳/۴۲۰	۰/۰۰۱
ابهام نقش (X _۲)	۱/۰۵۳	۰/۱۷۶	۲/۸۵۲	۰/۰۰۵
سابقه کار در سازمان (X _۳)	-۰/۳۸۵	-۰/۱۶۱	-۲/۶۴۱	۰/۰۰۹
گرانباری کیفی نقش (X _۴)	۱/۵۶۸	۰/۱۷۴	۲/۸۱۴	۰/۰۰۵
کم‌باری نقش (X _۵)	۱/۵۳۷	۰/۱۶۰	۲/۴۷۳	۰/۰۱۴

$$R = ۰/۴۷۶ \quad R^2 = ۲۲/۶ \quad R^2_{Ad} = ۲۰/۸۰ \quad F = ۱۲/۵۲۲ \quad Sig = ۰/۰۰۰ \quad DW = ۱/۸۴۲$$

معادله اثر متغیرهای مستقل بر فرسودگی شغلی با توجه به ضرایب اشاره شده B در جدول ۷ به صورت زیر است:

$$Y = ۵۴/۶۹۸ - ۰/۲۲۰ X_1 + ۱/۰۵۳ X_2 - ۰/۳۸۵ X_3 + ۱/۵۶۸ X_4 + ۱/۵۳۷ X_5 \quad (۱)$$

ندارد و می‌توان از رگرسیون استفاده کرد. نتایج در جدول ۱۱ نشان داده شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، از مجموع هفت متغیر مستقلی که با فرسودگی شغلی رابطه معنی‌دار داشتند به ترتیب متغیرهای رضایت شغلی، ابهام نقش، سابقه کار در سازمان، گرانباری کیفی نقش و کم‌باری نقش وارد معادله رگرسیونی شدند. این متغیرها حدود ۲۳ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین کردند.

به منظور بررسی متغیرهای تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی از رگرسیون چندگانه به روش گام به گام استفاده شده است. با توجه به اینکه مقدره آماره دوربین- واتسون (DW) ۱/۸۴۲ بود، بین خطاها (تفاوت بین مقادیر واقعی و پیش‌بینی شده از طریق معادله رگرسیون) همبستگی وجود

نتیجه‌گیری، بحث و پیشنهادها

طبق یافته‌های تحقیق، میزان فرسودگی شغلی کارشناسان سازمان جهاد کشاورزی استان کردستان با توجه به مقیاس‌های هنجار شده مازلاک در بعد تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی در سطح متوسط قرار داشت. از میان متغیرهای فردی و حرفه‌ای مورد بررسی بین سابقه کار در سازمان، سن و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود داشت. با توجه به اینکه سن با تجربه کاری در هم آمیخته است، می‌توان گفت کارشناسانی که سن بیشتری دارند، سابقه کارشان نیز بیشتر است و میزان فرسودگی شغلی کمتری را تجربه می‌کنند. این یافته با مطالعات Croom (2003) همخوانی دارد. رضایت شغلی با فرسودگی شغلی در سطح یک درصد خطا رابطه منفی و معنادار داشت. این نتیجه بیانگر آن است که با افزایش رضایت شغلی میزان فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. در مطالعات Senter et al. (2010) و Igodan (1984)، به رابطه منفی بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی اشاره شده است. با توجه به اینکه در میان نشانگرهای رضایت شغلی، رضایت از اموری که جنبه مالی داشتند از قبیل پرداخت و تسهیلات در رتبه‌های پایین‌تر قرار دارند، به نظر می‌رسد عوامل ایجاد نارضایتی در کارشناسان آن‌گونه که هرزبرگ در تئوری دو عاملی خود به آن اشاره کرده است، عوامل بهداشتی (بیرونی) هستند (Hersey & Blanchard, 1996). از میان متغیرهای مربوط به ماهیت نقش، استقلال شغلی با فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنی‌دار داشت؛ بنابراین هرچه میزان اختیار کارشناسان در تصمیم‌گیری، اجرای وظایف شغلی و سایر امور مربوط به شغل بیشتر باشد، فرسودگی شغلی کمتری را تجربه خواهند کرد. Lai pin (2007) در مطالعه خود به این نتیجه اشاره کرده است. ابهام نقش، گرانباری کیفی نقش و کم‌باری نقش با فرسودگی شغلی رابطه مثبت داشتند. چنانچه کارشناس احساس کند اهداف سازمان واضح و روشن نیستند و نداند که دیگران از او چه انتظاری دارند، دچار فرسودگی شغلی می‌شود. Lai pin (2007) و Amiri et al. (2011) در تحقیق خود به

این نتیجه اشاره کرده‌اند. بر اساس یافته‌های این تحقیق چنانچه کارشناسان احساس کنند که مهارت، دانش و توانمندی لازم را برای شغل ندارند (گرانباری کیفی نقش)، دچار فرسودگی شغلی خواهند شد. Lai pin (2007) و Amiri et al. (2011) در مطالعه خود این نتیجه را گزارش کرده‌اند. بخش دیگری از یافته‌های این مطالعه نشان داد کم‌باری نقش یا به عبارت دیگر یکنواخت و تکراری بودن وظایف شغلی یا بالابودن دانش، مهارت و توانمندی کارشناس در مقایسه با آنچه در شغل نیاز است باعث فرسودگی شغلی می‌شود. این یافته با یافته‌های مطالعه Lai pin (2007) و Amiri et al. (2011) همخوانی دارد. با توجه به نتیجه‌گیری صورت‌گرفته، پیشنهادهای زیر در راستای کاهش فرسودگی شغلی کارشناسان ارائه می‌شوند:

- مدیران و سرپرستان حمایت‌های بیشتری از کارشناسان جوان و کم‌سابقه از طریق توسعه روابط دوستانه و صمیمی با آن‌ها، انعطاف‌پذیری در پذیرش دیدگاه‌ها و توجه به مشکلات آن‌ها داشته باشند؛

- مدیران سازمان جهاد کشاورزی در گام نخست برای رفع عواملی که باعث ایجاد نارضایتی می‌شوند (از قبیل اموری که جنبه مالی و حمایتی دارند) اقدام و در ادامه با ایجاد عوامل برانگیزاننده از قبیل دادن مسئولیت به کارشناسان، تشویق و احترام به آن‌ها و غیره زمینه کاهش فرسودگی شغلی را فراهم کنند؛

- مشارکت کارکنان در فرایند تصمیم‌گیری در جنبه‌هایی که به آن‌ها مربوط می‌شود تشویق شود و با تفویض اختیار، افزایش استقلال شغلی و واگذاری مسئولیت‌های شغلی زمینه تعهد افراد در مورد اهداف و ارزش‌های سازمان فراهم شود؛

- در انتخاب متصدی پست‌های سازمان به الزامات پست‌ها از قبیل مهارت‌های شغلی، دانش شغلی، توانایی‌های شغلی و غیره اهمیت داده شود، به طوری که کارشناس احساس کند دانش، مهارت و توانایی‌های او همان دانش، مهارت و توانایی‌هایی است که در پست سازمانی خود به آن نیاز دارد؛

- برای ایجاد تنوع و پرمایه و غنی‌ساختن شغلی چرخش شغلی در میان کارشناسان انجام شود.

REFERENCES

Alaracon, G. M. (2007). The relationship between burnout and engagement: A confirmatory factor analysis. M.Sc.

Thesis, University of Polytechnic, California.

Allen, N., & Meyer, J. (1996). The measurement

- and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Amiri, H., Mirhashemi, M., & Parsamoein, K. (2011). Relationship between perceived job characteristics, Job Roles and Burnout. *Journal of Modern Industrial / Organization Psychology*, 2(7), 53-69. (In Farsi).
- Barrick, R. K. (1989). Burnout and job satisfaction of vocational supervisors. *Journal of Agricultural Education*, 30(4), 35-41.
- Brewer, E. W., & Clippard, L. F. (2002). Burnout and job Satisfaction among student support services personnel. *Human Resource Development Quarterly*, 13(2), 169-186.
- Chenevey, J. L., Ewing, J. C., & Whittington, M. S. (2008). Teacher burnout and job satisfaction among agricultural education teachers. *Journal of Agricultural Education*, 49(3), 12 – 22.
- Croom, D. B. (2003). Teacher burnout in agricultural education. *Journal of Agricultural Education*, 44(2), 1-13.
- Gonzalez., S., & Bernard, H. (2006). Academic workload typologies and burnout among faculty in seventh-day advents colleges and universities in North America. *Journal of Research on Christian Education*, 15(1), 13-37.
- Hersey, P. & Blanchard, K. (1996). Management of organizational behavior: leading human resources, Translated by: Ali Alagheband. Amirkabir Publication, Tehran, Iran. (In Farsi).
- Igodan, O. C. (1984). Factors associated with burnout among extension agents in the Ohio cooperative extension service. Ph.D. dissertation, University of Ohio State, Columbus.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Lai Ping, Y. B. (2007). Job burnout among construction professionals in Hong Kong: A moderator model with coping strategies. Ph. D. dissertation, University of Hong Kong.
- Marmaya, N. H., Zawawi, N., Hitam, M., & Jody, J. M. (2011). Organizational commitment and job burnout among employess in Malaysia. International conference on business and economics research, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Maslach, C. (2001). What have we learned about burnout and health? *Psychology & Health*, 16(5), 607- 612.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Moslem, S., & Gholtash, A. (2011). The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University – first district branches, in order to provide the appropriate model. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 15 (2011), 306–310.
- Oladele, O. I., & Mabe, L. K. (2010). Job burnout and coping strategies among extension officers in North west province, South Africa. *African Journal of Agricultural Research*, 5(17), 2321-2325.
- Robinson-kurpius, S.E., Keim J. (1994). Team building for nurses experiencing burnout and poor morale. *Journal for Specialists in Group Work*, 19(3), 155-61.
- Saatchi, M. (2008), Mental health in the workplace (with emphasis on stress and burnout). Tehran: Virayesh Publication, Iran. (In Farsi).
- Senter, A., Morgan, R. D., McDonald, C. S., & Bewley, M. (2010). Correctional psychologist burnout, job satisfaction and life satisfaction. *Psychological Services*, 7(3), 190 –201.
- Spector, P. E. (1997). Job satisfaction: application, assessment, causes, and consequences. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- World Health Organization (WHO). (1998). Guidelines for the primary prevention of mental neurological disorders: Staff burn out division of mental health. Geneva, 91-108.
- Yujiang, G. (2011). The job burnout in college teachers and the management strategy. Management and service science (MASS), International sonference, 30 August 2011, Wuhan.