Original Article

Evaluating the correlation between burnout syndrome dimensions and demographic characteristics of cashiers in state banks of Kashan

Hannani M[1*], Motalebi Kashani M[1], Gilasi HR[2]

1- Department of Occupational Health, Faculty of Health, Kashan University of Medical Sciences, Kashan, I. R. Iran.
2- Department of Biostatistics and Public Health, Faculty of Health, Kashan University of Medical Sciences, Kashan, I. R. Iran.

Received October 1, 2010; Accepted February 20, 2011

Abstract:

Background: Burnout syndrome as a serious occupational disorder has recently been focused by researchers. Three main dimensions of burnout syndrome are emotional exhaustion, depersonalization and reduced personal accomplishment. This syndrome leads to physiological and psychological stresses and diminishes the staff interest and work efficiency. This study was designed to assess the correlation between burnout syndrome dimensions and demographic characteristics of cashiers in state banks of Kashan in 2010.
Materials and Methods: This cross-sectional study was conducted on 156 cashiers in sate banks of Kashan. Frequency and severity of burnout syndrome were evaluated using Maslach burnout inventory (MBI). Demographic characteristics of subjects were collected through a specific questionnaire. Data were analyzed using chi-square test.
Results: In frequency twenty-seven (17.3%) and in severity 12 (7.7%) of subjects showed the most emotional exhaustion. The most reduced personal accomplishment was in frequency in 24 (15.4%) and in severity in 27 (17.3%) participants. Also the most depersonalization was in 21 (13.5%) and in 14 (9%) subjects in frequency and in severity, respectively. There was a significant relationship between age, gender, work records and marital status with emotional exhaustion and reduced personal accomplishment of banks' cashiers.
Conclusion: Emotional exhaustion and reduced personal accomplishment have a significant relationship with demographic characteristics.

Keywords: Depersonalization, Occupational disease, Professional burnout

* **Corresponding Author.**
Email: hannani_m@kaums.ac.ir
Tel: 0098 361 555 0111
Fax: 0098 361 555 0111

Conflict of Interests: ***No***

Feyz, Journal of Kashan University of Medical Sciences, Spring, 2011; Vol. 15, No1, Pages 69-76

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویلداران بانک‌های دولتی شهر کاشان

میترا حنانی [*۱]، مسعود مطلبی کاشانی [۲]، حمیدرضا گیلاسی [۳]

خلاصه

سابقه و هدف: فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این سندروم زمینه ساز استرس‌های فیزیکی و روانی شده و باعث کاهش علاقه به انجام کار و در نتیجه کارآیی می گردد. این پژوهش با هدف بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگی‌های فردی تحویلداران بانک‌های دولتی شهر کاشان انجام شده است.

مواد و روش‌ها: این مطالعه مقطعی بر روی ۱۵٦ نفر از تحویلداران بانک‌های دولتی شهر کاشان صورت پذیرفت. ابعاد فرسودگی شغلی با استفاده از پرسشنامه مسلش (Maslach) و مشخصات دموگرافیک با استفاده از پرسشنامه مخصوص جمع آوری شده و داده‌ها توسط آزمون مجذور کای آنالیز گردیدند.

نتایج: بیشترین خستگی هیجانی از نظر تکرار در بین ۲۷ نفر (۱۷/۳ درصد) و از نظر شدت در بین ۱۲ نفر دیده شد. بیشترین احساس عدم کفایت شخصی از نظر تکرار در ۲٤ نفر (۱۵/٤ درصد) و از نظر شدت در ۲۷ نفر (۱۷/۳ درصد) دیده شد. بیشترین مسخ شخصیت از نظر تکرار در ۲۱ نفر و از نظر شدت در ۱٤ نفر دیده شد. همچنین سن، جنس، تأهل و سابقه کاری افراد با ابعاد خستگی‌های هیجانی و احساس عدم کفایت شخصی تحویلداران بانک به‌طور معنی‌داری ارتباط داشت.

نتیجه گیری: مطالعه حاضر نشان داد تکرار خستگی هیجانی در تحویلداران بانک بیشتر از سایر ابعاد فرسودگی شغلی است. اصلاح شرایط محیط کار و کاهش فشار روانی کار برای این شاغلین توصیه می‌گردد.

واژگان کلیدی: مسخ شخصیت، بیماری شغلی، فرسودگی شغلی

فصلنامه علمی – پژوهشی فیض، دوره پانزدهم، شماره ۱، بهار ۱۳۹۰، صفحات ۷٦-٦۹

مقدمه

انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحل شود. لذا ممکن است شغل باعث نارضایتی و عدم سازگاری شده و در نتیجه فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دچار فرسودگی شود. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب‌زای چندی را بر جای می‌گذارد که از آن به فرسودگی شغلی (Burnout) یاد می‌کنند [۱].

فرسودگی شغلی از جمله عوارض مربوط به کار است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است [۲] و برای اولین بار توسط Freudennberger در اواخر دهه ۱۹٦۰ میلادی، زمانی که وی علایم‌خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد تعریف شد [۳]. فرسودگی شغلی، سندرمی روان شناختی، مشتمل بر خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم احساس کفایت شخصی می‌باشد [۵،٤]. خستگی هیجانی متاثر از فشار روانی، احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد می‌باشد. مسخ شخصیت پاسخ منفی و سنگ‌دلانه به اشخاصی است که معمولا دریافت کنندگان خدمت از همان فرد هستند. احساس عدم کفایت شخصی کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه و ارزیابی منفی از خود در زمینه کار است [٦]. این سندروم در شاغلینی که زمان زیادی را در ارتباط نزدیک با سایر مردم می‌گذرانند به‌وجود می‌آید [۳]. این پدیده زمینه‌ساز بیماری‌های فیزیکی و عاطفی است و کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در کار خود کم‌انگیزه و کم فعالیت می‌شوند. آنها از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده و زود رنج شده و از تمام جنبه‌های محیط کار، از جمله همکاران

[۱] مربی، گروه بهداشت حرفه ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کاشان

[۲] استادیار، گروه بهداشت حرفه ای، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کاشان

[۳] مربی، گروه آمار و بهداشت عمومی، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی کاشان

***نشانی نویسنده مسوول:**

کاشان، کیلومتر ۵ بلوار قطب راوندی، دانشگاه علوم پزشکی، دانشکده بهداشت، گروه بهداشت حرفه ای

تلفن: ۰۳٦۱۵۵۵۰۱۱۱ **دورنویس:** ۰۳٦۱۵۵۵۰۱۱۱

پست الکترونیک: hannani_m@kaums.ac.ir

تاریخ دریافت: ۸۹/۸/۹ **تاریخ پذیرش نهایی:** ۸۹/۱۲/۱

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

ایراد می‌گیرند و به پیشنهادات دیگران واکنش منفی نشان می‌دهند. به‌عبارت دیگر، کیفیت و نه لزوما کمیت کار آنها، کاهش می‌یابد [۷]. هزینه سازمان‌ها به دلیل فرسودگی شغلی در ایالات متحده آمریکا ۵۰ تا ۷۵ میلیون دلار در سال تخمین زده می‌شود [۷]. مطالعه اسفندیاری در بررسی میزان فرسودگی شغلی پرستاران، میزان فرسودگی شغلی در مردان را بالاتر از زنان نشان داد [۸]. در مطالعه پیامی اکثر افراد مورد پژوهش میزان و شدت احساس خستگی عاطفی خود را در حد کم، مسخ شخصیت را در حد متوسط و عدم کفایت شخصی را در حد بالا گزارش دادند [۹]. نشانگان فرسودگی شغلی یک اختلال روانی نیست، ولی به آهستگی در طول زمان گسترش یافته و ممکن است به یک ناتوانی روانی تبدیل گردد [٦]. این سندروم هم رنج و آزار را به مبتلایان آن تحمیل کرده و هم بار سنگینی را بر سازمان‌ها تحمیل می‌کند. در حال حاضر یکی از روش‌های رایج جهت سنجش ابعاد فرسودگی شغلی، پرسشنامه مسلش است. با توجه به مطالعات انجام شده این پرسشنامه به عنوان یک ابزار قابل اعتماد در جهت اندازه گیری ابعاد فرسودگی شغلی معرفی شده است [۱۱،۱۰]. در بانک‌ها، تحویلداران هر روز در ارتباط نزدیک با مشتریان خود مقدار زیادی پول را جابه‌جا کرده که همواره نگرانی از کسری پول در انتهای روز و همچنین مقدار زیادی فشار را به این افراد تحمیل می‌کند. با توجه به نوع کار این شاغلین به‌نظر می‌رسد این افراد در معرض فرسودگی شغلی قرار دارند. مطالعات اندکی که بر روی این کارمندان انجام شده است نیز موید این مطلب است. در مطالعه‌ای که بر روی کارمندان بانک در کشور یونان انجام گرفت ارتباط بین ابعاد فرسودگی شغلی و فاکتورهای دموگرافیک مشاهده گردید [۱۲]. در مطالعه دیگری که توسط گلی‌زاده و همکاران در متصدیان امور بانکی آذربایجان شرقی اتجام شد، ابعاد فرسودگی شغلی با شش مقیاس کارکرد خانواده رابطه معنی‌دار نشان داد [۱۳]. با توجه به فشارها، شکایات و اظهار خستگی این کارکنان در بررسی‌های مقدماتی و نیز عدم وجود مطالعات کافی برای این شاغلین، مطالعه حاضر با هدف بررسی ابعاد فرسودگی شغلی در تحویلداران بانک‌های دولتی شهر کاشان صورت گرفت.

مواد و روش‌ها

پژوهش حاضر از نوع مقطعی می‌باشد که بر روی ۱۵٦ نفر از تحویلداران بانک‌های دولتی کاشان انجام شده است. تعداد کل تحویلداران بانک‌های دولتی کاشان در زمان انجام تحقیق ۳۵۰ نفر بود که با انجام مطالعات مقدماتی و با استفاده از فرمول، حجم نمونه ۲۸۱ نفر به‌دست آمد که با لحاظ کردن ضریب جامعه محدود به ۱۵٦ نفر کاهش یافت. لیست کارکنان بانک‌های دولتی شهرستان کاشان با مراجعه به هر بانک تهیه گردید و از تعداد کل (۳۵۰ نفر) سهم هر بانک مشخص شده و سپس ۱۵٦ نفر با روش تصادفی ساده به نسبت سهم هر بانک انتخاب گردید. پس از انجام مکاتبات با حوزه‌های معاونت و شعبات مرکزی بانک‌ها در سطح شهر و کسب اجازه از سرپرستان، دو پرسشنامه مسلش و پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک شامل سن، جنس، سابقه کاری، میزان تحصیلات و وضعیت تأهل همراه با آموزش لازم جهت نحوه پر کردن پرسشنامه‌ها، بین تحویلداران توزیع گردید. پرسشنامه مسلش به‌عنوان یک وسیله سنجش استاندارد طلایی شناخته شده و ابعاد مختلف سندروم فرسودگی شغلی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس عدم کفایت شخصی را می‌سنجد. همبستگی داخلی در هر سه بعد پرسشنامه فرسودگی شغلی در نمونه اصلی (۱۱۰۰۰ نفر) با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹ در حد قابل قبولی است. ضرایب آزمون – باز آزمون در دوره‌های کوتاه مدت تا یک ماه ۰/٦ تا ۰/۸ است [٦]. در ایران نیز اعتبار و روایی این ابزار مورد بررسی قرار گرفته است. مؤمنی ضریب آلفای کرونباخ این آزمون را روی کارکنان بیمارستانی در اصفهان برای خستگی هیجانی ۰/۸۸، برای کفایت شخصی ۰/۷٦، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و برای کل آزمون ۰/۸۳ به‌دست آورد [۱۰]. رضایی پایایی این آزمون را با روش آلفای کرونباخ ۰/۸۲ و روایی آن را ۰/۷۹ گزارش کرده است [۱۱]. پرسشنامه مسلش شامل سه مقیاس اندازه‌گیری مستقل است [٦]، که از ۲۲ گویه جداگانه درباره احساس‌ها و نگرش‌ها تشکیل شده و ابعاد مختلف سندروم فرسودگی شغلی شامل خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس عدم کفایت شخصی را می‌سنجد. در این پرسشنامه ۹ گویه به خستگی هیجانی، ۵ گویه به مسخ شخصیت و ۸ گویه به احساس عدم کفایت شخصی پرداخته و هر سه بعد، از دو جنبه‌ی تکرار و شدت اندازه‌گیری می‌شوند. منظور از تکرار این است که فرد چند بار و منظور از شدت این است که با چه شدتی گویه مورد نظر را احساس می‌کند. به پاسخ هر گویه نمره‌ای متناسب تعلق گرفته و در نهایت نمرات به‌دست آمده با هم جمع شده و طبق جداول مربوطه به مقادیر زیاد، متوسط و کم طبقه بندی می‌گردند [٦]. بعد از جمع آوری پرسشنامه ها، نتایج با استفاده از آزمون مجذور کای و در مواردی که فراوانی کمتر از حد انتظار بود با استفاده از آزمون Exact χ^2 و توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل آماری قرار گرفتند.

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

نتایج

از میان افراد شرکت کننده در مطالعه ۲۹ نفر (۱۸/٦ درصد) زن و ۱۲۷ نفر(۸۱/٤ درصد) مرد و همچنین ۲۹ نفر (۱۸/٦ درصد) مجرد و ۱۲۷ نفر (۸۱/٤ درصد) متأهل بودند. ٤۰ نفر (۲۵/٦ درصد) در گروه سنی ۳۰-۲۰ سال و ۸۷ نفر (۵۵/۹ درصد) در گروه سنی ٤۰-۳۰ سال و ۲۹ نفر (۱۸/۵ درصد) در گروه سنی بالای ٤۰ سال قرار داشتند. همچنین ۷٦ نفر (٤۸/۷ درصد) تحصیلات دیپلم و کمتر و ۸۰ نفر (۵۱/۳ درصد) تحصیلات بالاتر از دیپلم داشتند. در نهایت ۹٤ نفر (٦۰/۳ درصد) دارای سابقه کار زیر ۱۰ سال، ٤۷ نفر (۳۰/۱ درصد) دارای سابقه کار ۲۰-۱۰ سال و ۱۵ نفر (۹/٦ درصد) دارای سابقه کار بالاتر از ۲۰ سال بودند.

میانگین نمره تکرار خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و احساس عدم کفایت شخصی به‌ترتیب برابر با ۲۳/۲، ۵/٤ و ۲۷/۹ بوده و نمره شدت ابعاد مذکور به‌ترتیب برابر با ۲۰/۵، ٦/۵ و ۳۱/۳ می‌باشد. توزیع فراوانی و درصد فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی با توجه به وضعیت تأهل، سن، جنس و سابقه کار در جداول شماره ۱ الی ٤ نمایش داده شده است. همان‌طور که در جدول شماره ۱ مشاهده می‌شود تنها از نظر تکرار فرسودگی شغلی و در بعد خستگی هیجانی میان سن افراد رابطه معنی‌دار وجود دارد (P=۰/۰۱) و در این بعد اکثر افراد میزان خستگی هیجانی را در تمام گروه‌های سنی در حد کم گزارش کرده‌اند.

جدول شماره ۱- توزیع و درصد فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی و سن

ابعاد فرسودگی	معیار	سطح	سن			P
			۳۰-۲۰ سال	٤۰-۳۰ سال	بالاتر از ٤۰ سال	
خستگی هیجانی	تکرار	کم	۲۱ (۵۲/۵)	۵۱(۵۸/٦)	۱۲(٤۱/٤)	۰/۰۱۱
		متوسط	۱۷(٤۲/۵)	۲۱(۲٤/۱)	۷(۲٤/۱)	
		زیاد	۲(۵)	۱۵(۱۷/۳)	۱۰(۳٤/۵)	
	شدت	کم	۲۹(۷۲/۵)	٦۲(۷۱/۳)	۱۷(۵۸/٦)	۰/۲۲٦
		متوسط	۱۰(۲۵)	۱۹(۲۱/۸)	۷(۲٤/۲)	
		زیاد	۱(۲/۵)	٦(٦/۹۸)	۵(۱۷/۲)	
مسخ شخصیت	تکرار	کم	۲۷(٦۷/۵)	۵۹(٦۷/۸)	۱۹(٦۵/۵)	۰/۵۱۱
		متوسط	۱۰(۲۵)	۱٦(۱۸/٤)	٤(۱۳/۸)	
		زیاد	۳(۷/۵)	۱۲(۱۳/۸)	٦(۲۰/۷)	
	شدت	کم	۲٤(٦۰)	۵۲(۵۹/۸)	۱۸(٦۲/۱)	۰/۷۲
		متوسط	۱٤(۳۵)	۲۷(۳۱)	۷(۲٤/۱)	
		زیاد	۲(۵)	۸(۹/۲)	٤(۳/۸)	
کاهش احساس کفایت شخصی	تکرار	کم	۲۸(۷۰)	٤۹(۵٦/۳)	۱٦(۵۵/۲)	۰/۵۷٦
		متوسط	۸(۲۰)	۲٤(۲۷/٦)	۷(۲٤/۱)	
		زیاد	٤(۱۰)	۱٤(٦٤/٤)	٦(۲۰/۷)	
	شدت	کم	۲۵(٦۲/۵)	۵٦(٦٤/٤)	۱٦(۵۵/۲۳)	۰/۳۳۷
		متوسط	۱۱(۲۷/۵)	۱٦(۱۸/٤)	۵(۱۷/۲)	
		زیاد	٤(۱۰)	۱۵(۱۷/۲)	۸(۲۷/٦)	
کل			٤۰(۱۰۰)	۸۷(۱۰۰)	۲۹(۱۰۰)	

یافته‌های جدول شماره ۲ نشان می‌دهد که از نظر تکرار فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی بین سابقه کاری افراد رابطه معنی‌داری وجود دارد (P=۰/۰۱۲). این تفاوت معنی‌دار از نظر شدت فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی نیز در میان سوابق کاری متفاوت مشاهده شده است (P=۰/۰۳۸). از نظر تکرار در بعد خستگی هیجانی در افراد با سابقه کاری زیر ۱۰ سال و بین ۲۰-۱۰ سال مقادیر کم ولی در سابقه کاری بالای ۲۰ سال مقدار زیاد دیده شده است، در حالی‌که از نظر شدت در بعد خستگی هیجانی در تمام گروه‌های سابقه کاری مقدار کم گزارش گردیده است. همان‌گونه که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود از نظر تکرار فرسودگی شغلی در بعد خستگی هیجانی بین تجرد و تأهل رابطه معنی‌دار وجود دارد (P=۰/۰۱). از نظر شدت فرسودگی شغلی نیز در بعد خستگی هیجانی بین افراد متأهل و مجرد رابطه معنی‌دار مشاهده شده است (P=۰/۰۳). همچنین در این بعد اکثر افراد مجرد خستگی هیجانی را در حد متوسط و اکثر افراد متأهل در حد کم نشان داده‌اند. در بعد مسخ شخصیت نیز تکرار فرسودگی شغلی در افراد متاهل به‌طور معنی‌داری بیشتر از افراد مجرد بوده است (P=۰/۰۰۵).

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

جدول شماره ۲ – توزیع و درصد فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی و سابقه کار

ابعاد فرسودگی	معیار	سطح	سابقه کار			P
			کمتر از ۱۰ سال	۲۰-۱۰ سال	بالاتر از ۲۰ سال	
خستگی هیجانی	تکرار	کم	۵٤(۵۷/۵)	۲٤(۵۱/۱)	٦(٤۰)	۰/۰۱۱
		متوسط	۳۰(۳۱/۹)	۱۳(۲۷/۷)	۲(۱۳/۳)	
		زیاد	۱۰(۱۰/٦)	۱۰(۲۱/۲)	۷(٤٦/۷)	
	شدت	کم	٦۹(۷۳/٤)	۳۲(٦۸/۱)	۷(٤٦/۷)	۰/۰۳۸
		متوسط	۱۹(۲۰/۲)	۱۳(۲۷/۷)	٤(۲٦/۷)	
		زیاد	٦(٦/٤)	۲(٤/۲)	٤(۲٦/۷)	
مسخ شخصیت	تکرار	کم	٦٤(٦۸/۱)	۳۲(٦۸/۱)	۹(٦۰)	۰/۵۱۸
		متوسط	۲۰(۲۱/۳)	۸(۱۷/۰)	۲(۱۳/۳)	
		زیاد	۱۰(۱۰/٦)	۷(۱٤/۹)	٤(۲٦/۷)	
	شدت	کم	۵۲(۵۵/۳)	۳۳(۷۰/۲)	۹(٦۰)	۰/۰۷٦
		متوسط	۳٦(۳۸/۳)	۹(۱۹/۲)	۳(۲۰)	
		زیاد	٦(٦/٤)	۵(۱۰/٦)	۳(۲۰)	
کاهش احساس کفایت شخصی	تکرار	کم	۵۵(۵۸/۵)	۳۱(٦۵/۹)	۷(٤٦/۷)	۰/۲۲۸
		متوسط	۲۷(۲۸/۷)	۹(۱۹/۲)	۳(۲۰)	
		زیاد	۱۲(۱۲/۸)	۷(۱٤/۹)	۵(۳۳/۳)	
	شدت	کم	۵۹(٦۲/۸)	۳۰(٦۳/۸)	۸(۵۳/۳)	۰/۳۸۵
		متوسط	۲۲(۲۳/٤)	۸(۱۷)	۲(۱۳/۳)	
		زیاد	۱۳(۱۳/۸)	۹(۱۹/۲)	۵(۳۳/۳)	
کل			۹٤(۱۰۰)	٤۷(۱۰۰)	۱۵(۱۰۰)	

جدول شماره ۳- توزیع و درصد فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی و وضعیت تاهل

ابعاد فرسودگی	معیار	سطح	وضعیت تاهل		P
			مجرد	متاهل	
خستگی هیجانی	تکرار	کم	۱۰(۳٤/۵)	۷٤(۵۸/۳)	۰/۰۱
		متوسط	۱۵(۵۱/۷)	۳۰(۲۳/٦)	
		زیاد	٤(۱۳/۸)	۲۳(۱۸/۱)	
	شدت	کم	۱٦(۵۵/۲)	۹۲(۷۲/٤)	۰/۰۳
		متوسط	۱۲(٤۱/٤)	۲٤(۱۸/۹)	
		زیاد	۱(۳/٤)	۱۱(۸/۷)	
مسخ شخصیت	تکرار	کم	۱۸(٦۲/۱)	۸۷(٦۸/۵)	۰/۰۰۵
		متوسط	۷(۲٤/۱)	۲۳(۱۸/۱)	
		زیاد	٤(۱۳/۸)	۱۷(۱۳/٤)	
	شدت	کم	۱٤(٤۸/۳)	۸۰(٦۳)	۰/۳۳٤
		متوسط	۱۲(٤۱/٤)	۳٦(۲۸/۳)	
		زیاد	۳(۱۰/۳)	۱۱(۸/۷)	
کاهش احساس کفایت شخصی	تکرار	کم	۲۱(۷۲/٤)	۷۲(۵٦/۷)	۰/۱۳۱
		متوسط	۳(۱۰/۳)	۳٦(۲۸/۳)	
		زیاد	۵(۱۷/۳)	۱۹(۱۵)	
	شدت	کم	۱۷(۵۸/٦)	۸۰(٦۳)	۰/۵۹۱
		متوسط	۸(۲۷/٦)	۲٤(۱۸/۹)	
		زیاد	٤(۱۳/۸)	۲۳(۱۸/۱)	
کل			۲۹(۱۰۰)	۱۲۷(۱۰۰)	

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

جدول شماره ٤ – توزیع و درصد فراوانی افراد مورد مطالعه بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی و جنس

ابعاد فرسودگی	معیار	سطح	جنس		P
			زن	مرد	
خستگی هیجانی	تکرار	کم	١٤(٤٨/٣)	٧٠(٥٥/١)	٠/٧٢٥
		متوسط	١٠(٣٤/٥)	٣٥(٢٧/٦)	
		زیاد	٥(١٧/٢)	٢٢(١٧/٣)	
	شدت	کم	١٨(٦٢/١)	٩٠(٧٠/٩)	٠/٥١٦
		متوسط	٩(٣١)	٢٧(٢١/٢)	
		زیاد	٢(٦/٩)	١٠(٧/٩)	
مسخ شخصیت	تکرار	کم	١٦(٥٥/٢)	٨٩(٧٠/١)	٠/٢٠٨
		متوسط	٩(٣١)	٢١(١٦/٥)	
		زیاد	٤(١٣/٨)	١٧(١٣/٤)	
	شدت	کم	١٣(٤٤/٨)	٨١(٦٣/٨)	٠/١٥
		متوسط	١٣(٤٤/٨)	٣٥(٢٧/٥)	
		زیاد	٣(١٠/٤)	١١(٨/٧)	
کاهش احساس کفایت شخصی	تکرار	کم	٢٠(٦٩)	٧٣(٥٧/٥)	٠/٠٤١
		متوسط	٩(٣١)	٣٠(٢٣/٦)	
		زیاد	٠(٠)	٢٤(١٨/٩)	
	شدت	کم	٢٢(٧٥/٩)	٧٥(٥٩/١)	٠/١٧
		متوسط	٥(١٧/٢)	٢٧(٢١/٢)	
		زیاد	٢(٦/٢)	٢٥(١٩/٧)	
کل			٢٩(١٠٠)	١٢٧(١٠٠)	

از جدول شماره ٤ استنباط می‌شود که تنها از نظر تکرار فرسودگی شغلی در بعد عدم احساس کفایت شخصی میان جنسیت افراد رابطه معنی‌داری وجود دارد (P=٠/٠٤١). در این بعد اکثر افراد هر دو جنس میزان عدم کفایت شخصی را در حد کم اعلام نموده‌اند. مقایسه ابعاد فرسودگی شغلی هم از نظر تکرار و هم از نظر شدت در افراد مورد مطالعه بر حسب میزان تحصیلات در هیچ یک از ابعاد مورد بررسی تفاوت معنی‌دار میان افراد دیپلم و پایین‌تر با افراد بالاتر از دیپلم وجود نشان نداد.

بحث

یافته‌های این مطالعه نشان داد که تکرار احساس عدم کفایت شخصی از ابعاد فرسودگی شغلی در مردان نسبت به زنان بیشتر است. علت این یافته را می‌توان چنین توجیه نمود که چون آقایان شغل خود را به‌عنوان تأمین کننده تمامی هزینه زندگی خود و خانواده تصور می‌کنند بنابراین نسبت به زنان از فشار روانی و اجتماعی بیشتری برخوردارند. در مطالعه قدیمی مقدم نیز ابعاد فرسودگی شغلی در بین معلمان و کارکنان آموزش و پرورش مرد بیشتر از زنان بود [١٤]. در مطالعه رسولیان و اسفندیاری میان ابعاد فرسودگی شغلی و جنسیت در پرستاران رابطه معنی‌داری دیده نشد [١٥٨]، این درحالی است که در مطالعه طلایی بر روی کارکنان بهداشتی بیمارستان‌های مشهد، بعد خستگی هیجانی و مسخ شخصیت در زنان بیشتراز آقایان گزارش شده است [١٦]. در مطالعه Mantelou و همکاران جنس با ابعاد فرسودگی شغلی در کارمندان بانک ارتباط معنی‌دار نشان نداد [١٢]. در این مطالعه تکرار خستگی هیجانی با سن ارتباط معنی‌دار داشت که فراوانی این بعد در گروه سنی ٤٠-٣٠ سال از همه بیشتر بود، در حالی‌که در مطالعه رسولیان میزان بیشتری از فرسودگی در ابعاد مسخ شخصیت و احساس عدم کفایت شخصی در همان گروه سنی ٤٠-٣٠ دیده شد ولی خستگی هیجانی در گروه سنی بالای ٤٠ سال بیشتر بوده است [١٥]. در مطالعه اسفندیاری ابعاد فرسودگی شغلی در گروه سنی پایین بیشتر از گروه سنی بالا بود [٨] و در مطالعه پیامی بر روی پرستاران ابعاد فرسودگی شغلی با سن رابطه معنی‌دار نداشت [٩]. در مطالعه طلایی، خستگی هیجانی و احساس عدم کفایت شخصی با سن کارکنان بیشتر شد ولی مسخ شخصیت با سن رابطه معنی‌دار نشان نداد [١٦]. یافته دیگر این پژوهش ارتباط معنی‌دار تکرار و شدت خستگی هیجانی با وضعیت تأهل را گزارش کرد، که این بعد در افراد متأهل بیشتر از افراد مجرد بود. این یافته را می‌توان به خستگی‌های مزمن و اختلالات خواب به‌علت تأهل نسبت داد. در مطالعه طلایی در بعد احساس عدم

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

کفایت شخصی افراد متأهل از احساس کمتری برخوردار بودند [۱۶] ولی در مطالعه رسولیان و پیامی تفاوت موجود ابعاد فرسودگی شغلی در دو گروه متأهل و مجرد از نظر آماری معنی‌دار نبود [۱۵،۹]. این مطالعه، رابطه بین شدت بعد خستگی هیجانی با سابقه کار را نشان داد؛ به‌طوری‌که افراد با سابقه کار بیش از ۲۰ سال بیشترین شدت خستگی هیجانی را نشان دادند. علت این امر را می‌توان افزایش فشار روانی به‌علت تکراری شدن کار و افزایش مراجعین به‌علت افزایش سابقه کار بیان کرد. در یافته‌های رسولیان نیز خستگی هیجانی با سابقه کار رابطه معنی‌دار داشت [۱۵] ولی در تحقیق طلایی احساس عدم کفایت شخصی با سابقه کار مرتبط بوده و خستگی هیجانی و مسخ شخصیت رابطه معنی‌دار نداشتند [۱۶]. میزان تحصیلات در این مطالعه با هیچ‌کدام از ابعاد فرسودگی شغلی ارتباط معنی دار نشان نداد که می‌توان چنین بیان کرد که کار تحویلداران نیاز به مهارت‌های تخصصی نداشته و بنابراین تحصیلات نقش اساسی در ارائه خدمات این افراد ندارد. در مطالعه قدیمی مقدم و رسولیان فرسودگی شغلی در سطوح تحصیلی بالاتر بیشتر بوده است [۱۵،۱۴]، در حالی‌که در مطالعه اسفندیاری میانگین فرسودگی شعلی افراد زیر دیپلم بیشتر از سایر گروه‌ها بوده است [۸]. در مطالعه طلایی تحصیلات لیسانس و فوق دیپلم و دیپلم در مقایسه با گروه زیر دیپلم باعث کاهش مشخص عدم احساس کفایت شخصی شده است، ولی سایر گروه‌های تحصیلی از نظر میزان ابعاد فرسودگی شغلی تفاوت معنی داری باهم نداشتند.

نتیجه‌گیری

مطالعه نشان داد تکرار خستگی هیجانی در تحویلداران بانک بیشتر از سایر ابعاد فرسودگی شغلی است و اصلاح شرایط محیط کار و کاهش فشار روانی کار برای این شاغلین توصیه می‌گردد. همچنین شدت هر سه بعد فرسودگی در افراد مورد مطالعه کم می‌باشد.

تشکر و قدردانی

نویسندگان مقاله بر خود لازم می‌دانند که از حوزه‌های معاونت بانک‌های دولتی کاشان جهت همکاری و از خانم‌ها زهرا اسدی، زهره حاجی پور و مریم نیک اختر جهت جمع آوری اطلاعات تشکر و قدردانی نمایند.

References:

[1] Maslach C, Jakson S. The measurement of experienced burnout. ***Journal of occupational behavior*** 1981; 2(2): 99-113

[2] Bahri N, Attar bashi M, Gharache M. The survey of relationship between job burnout and health status of midwives and nurses. ***Ofogh-E-Danesh, Journal of Gonabad University of Medical Sciences and Health Services*** 2003; 9(1): 99-104. [in Persian]

[3] Brooking J, Ritter S, Thomas B. Text book of psychiatric and mental health nursing. Edinburgh. Churchill Livingston; 1992: 91-4.

[4] Maslach C, Jackson S. Burnout in health professions: social psychology of health and illness. NJ: Hillsdale; 1982. p. 227-51.

[5] Maslach C, Goldberg J. Prevention of burn out: new perspectives. ***Appl Prev Psychol*** 1998; 7: 63-74.

[6] Maslach C, Jackson SE, Leiter MP. Maslach Burnout Inventory manual. 3rd ed. California: consulting psychologist press, Inc; 1996.

[7] Kendric P. Comparing the effects of stress and relationship style on student and practicing nurse anesthetists. ***AANA J*** 2000; 68(2):115-22.

[8] Esfandiari Gh.R. Survey of the rate of occupational burnout between nursing staff of Sanandaj hospitals affiliated to Kurdistan University of medical Sciences in 2001. ***Scientific Journal of Kurdistan University of Medical Sciences*** 2001; 6(21): 31-5. [in Persian]

[9] Payami M. occupational burnout and some related factors in female nurses working at Zanjan educational hospitals in 2001. ***Journal of Zanjan University of Medical Sciences & Health Services*** 2002; 10(40): 47-51. [in Persian]

[10] Momeni Kh. Survey of job burnout in staffs of Isfahan Dr. Shariaty hospital regarding personality traits [dissertation]. Azad University of Najaf Abad, 1998. [in Persian]

[11] Rezaie R. Evaluation of validity and reliability of Maslach Burnout Inventory. Education organization of Khorasan province: research group, 2002. [in Persian]

[12] Mantelou E, Tzioti MC, Degleris NE, Solias A, Karamberi. Job burnout, self-efficacy theory and job satisfaction in a sample of Greek bank clerks. ***Ann Gen Psychiatry*** 2010; 9(suppl 1): 191.

[13] Eghlima M, Golizade N. Relationship between job burnout and self efficacy in Melli bank workers. ***Madadkari Ejtemaee Journal*** 2005; 2(22): 51-60. [in Persian]

[14] Ghadimi Moghaddam M, Tabatabaie F. Prevalence of burnout syndrome and its relationship with gender, education level, job classification and geographical location among teachers and employees of the education organization.

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]

Va Raftar 2004; 9(36): 18-24. [in Persian]
[16] Talaie A, Mokhber N, Mohammad Nejad M, Samari A. Burnout and its related factors in staffs of University hospitals in Mashhad in 2006. ***Journal of Semnan University of medical Sciences*** 2008; 9(3): 237-46. [in Persian]

Psychological Research 2006; 9(1-2). [in Persian]
[15] Rasoulian M, Elahi F, Afkham Ebrahimi A. The Relationship between job burnout and personality traits in nurses. ***Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology (Andeesheh***

[Downloaded from feyz.kaums.ac.ir on 2026-11-04]