

## بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری در پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران

\*زهرا فارسی<sup>۱</sup>، ناهید رجایی<sup>۲</sup>، هنگامه حبیبی<sup>۳</sup>

### چکیده

**مقدمه:** فرسودگی شغلی یکی از عمده‌ترین پیامدهای استرس شغلی است. به نظر می‌رسد فرسودگی شغلی از جمله عوامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری پرستاران باشد. در صورتی که ارتباط این دو متغیر مشخص شود، مدیران قادر خواهند بود برای افزایش کیفیت زندگی کاری پرستاران و به دنبال آن افزایش کیفیت مراقبت ارائه‌شده و بهره‌وری آنان شرایط مناسبی را فراهم نمایند. هدف از این پژوهش بررسی ارتباط فرسودگی شغلی با کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران می‌باشد.

**مواد و روش‌ها:** این پژوهش یک مطالعه مقطعی (توصیفی-تحلیلی) است که روی ۳۲۲ پرستار شاغل در بیمارستان‌های تابعه آجا در شهر تهران در سال ۹۲-۱۳۹۱ به انجام رسید. واحدهای موردپژوهش به روش تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌ها از ویرایش فارسی پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و کیفیت زندگی کاری که روایی و پایایی آن در مطالعات مختلف مورد تأیید قرار گرفته است استفاده شد. سپس داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی - تحلیلی و با نرم‌افزار SPSS نسخه ۱۹ تحلیل شدند.

**نتایج:** نتایج حاکی از آن بود که بین تحلیل عاطفی و موفقیت فردی واحدهای موردپژوهش با کیفیت زندگی کاری آنان ارتباط معنادار معکوسی وجود داشت ( $P=0/006$ ).

**بحث و نتیجه‌گیری:** اکثر پرستارانی که در این مطالعه شرکت نمودند از نظر فرسودگی شغلی در وضعیت مناسبی نبودند. در ابعاد کیفیت زندگی نیز اکثریت واحدهای موردپژوهش نمره‌ی متوسط کسب نمودند که این امر نیاز به پیگیری‌های بیشتر در جهت کاهش فرسودگی شغلی و استفاده از راهکارهای مناسب در راستای افزایش کیفیت زندگی آنان را مطرح می‌سازد. **کلمات کلیدی:** پرستار، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری.

مجله علوم مراقبتی نظامی ■ سال اول ■ شماره ۲ ■ زمستان ۱۳۹۳ ■ شماره مسلسل ۲ ■ صفحات ۶۳-۷۲

### مقدمه

را سندرم تحلیل قوای جسمی و روانی نامید که در افراد شاغل در حرفه‌های امدادی به وجود می‌آید (۲). مفهوم فرسودگی شغلی از سه بعد تشکیل شده است که شامل تحلیل عاطفی (خستگی جسمانی، اضطراب و بی‌خوابی)، مسخ شخصیت (پاسخ منفی به مددجویان) و احساس عدم موفقیت فردی (کاهش احساس شایستگی در انجام وظایف) می‌باشد (۳). مطالعات متعدد حاکی از شیوع

فرسودگی شغلی (burnout) یکی از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی است (۱). عبدی ماسوله به نقل از فرودنبرگر (Freudennberger) اظهار می‌دارد که واژه فرسودگی شغلی برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ توسط زمانی که وی علائم خستگی را در کارکنان خود مشاهده کرد، تعریف شد. او این پدیده

۱- استادیار، ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی آجا، دانشکده پرستاری، گروه داخلی - جراحی (\*نویسنده مسئول)  
آدرس الکترونیک: zahrafarsi@gmail.com

۲- مربی، ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی آجا، دانشکده پرستاری، گروه مادر و نوزاد

۳- مربی، ایران، تهران، دانشگاه علوم پزشکی آجا، دانشکده پرستاری، گروه کودکان

(غنی‌سازی و توسعه شغلی)، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت پرستاران بر کیفیت زندگی کاری تأثیر گذارند (۱۹). کیفیت زندگی کاری اثرات مهمی بر واکنش‌های رفتاری کارکنان مانند هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک خدمت، تغییر و تبدیل سازمانی می‌گذارد (۲۰). مطالعات مختلف حاکی از سطح پایین کیفیت زندگی کاری پرستاران می‌باشد از جمله در مطالعه درگاهی و همکارانش (۷۴/۵٪) از پرستاران از کیفیت زندگی کاری خود ناراضی بودند که بیشترین میزان نارضایتی در ارتباط با نیازهای اولیه زندگی بود (۲۱).

بحث فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران در مطالعات مختلف به‌طور جداگانه مورد بحث واقع شده است (۱، ۲، ۳). ولیکن ارتباط این دو متغیر هنوز به‌طور دقیق مورد مطالعه قرار نگرفته است. همچنین، علی‌رغم بررسی‌هایی که در دو حوزه‌ی فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی پرستاران در بیمارستان‌های مختلف کشور به انجام رسیده است، ولیکن این دو مفهوم در بیمارستان‌های تابعه‌ی ارتش جمهوری اسلامی ایران (ج.ا.ا.) که بخش اعظمی از بیمارستان‌های کشور را شامل می‌شوند، تاکنون مورد بررسی و موشکافی دقیق قرار نگرفته است. با توجه به اینکه رسالت، دغدغه‌ها و نیازها و فرهنگ سازمانی حاکم در این بیمارستان‌ها متفاوت از سایر بیمارستان‌های کشور است؛ لذا، هدف از انجام این پژوهش بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه‌ی ارتش ج.ا.ا. در شهر تهران می‌باشد.

### مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع مقطعی (توصیفی-تحلیلی) و یک مرحله‌ای است که در سال ۹۲-۱۳۹۱ انجام شد. محیط مورد پژوهش کلیه‌ی بخش‌های بیمارستان‌های تابعه‌ی ارتش ج.ا.ا. در شهر تهران (۷ بیمارستان) می‌باشد. جمعیت هدف شامل پرستاران شاغل در بیمارستان‌های تابعه‌ی ارتش ج.ا.ا. در شهر تهران بودند که در بخش‌های عمومی و تخصصی در نوبت‌های کاری صبح، عصر، شب و یا در گردش مشغول انجام وظیفه بودند که به روش تصادفی چندمرحله‌ای وارد پژوهش شدند. برای محاسبه حجم نمونه با

بالای فرسودگی شغلی در بین پرستاران است. از جمله در یک مطالعه در ایالات متحده، میزان فرسودگی شغلی پرستاران چهار برابر مشاغل دیگر برآورد شده است (۴). سایر کشورها نیز از این وضع مستثنی نیستند. به‌طور مثال، کره از جمله کشورهایی است که آمار بسیار بالایی از فرسودگی پرستاران را گزارش نموده است، به‌طوری‌که حتی این آمار از کشورهای آمریکا، آلمان، انگلیس و کانادا نیز بیشتر است (۵). از علل بروز این عارضه در قشر پرستاری می‌توان به‌مواجهه با استرس‌هایی نظیر مرگ‌ومیر بیماران، مراقبت از بیماران متعدد با نیازهای مراقبتی پیچیده، حمایت اجتماعی کم، فشار کاری بالا، عدم وجود امنیت شغلی، پایین بودن حقوق و مزایا، تصمیم‌گیری در مواقع اورژانسی بر اساس اطلاعات ناکافی و پاسخ‌گو بودن برای نتایج این تصمیم‌گیری‌ها، تلاش همراه با فشار روانی برای اجتناب از هرگونه اشتباه، کشیک‌های شبانه (۸-۶)، تعارض نقش‌ها و ارزش‌ها، زبردست بودن، وجود سرپرستاران سختگیر (۹)، کمبود و توزیع نامناسب نیروها اشاره کرد (۱۰).

فرسودگی شغلی با عوارضی همچون اختلالات خواب، التهاب سیستمیک، آسیب سیستم ایمنی، اختلالات انعقادی، تنظیم نامناسب محور هیپوتالاموس-هیپوفیز-آدرنال با سیستم عصبی سمپاتی (۱۱-۱۳)، کار غیر مولد و غیبت از کار (۱۴، ۱۵) همراه است. اعتیاد به مشروبات الکلی به دنبال فرسودگی شغلی، سالانه بیش از ۲۰ میلیون دلار هزینه برای امریکا ایجاد می‌کند (۱۶). ایالات متحده هزینه‌ی سازمان‌ها به دلیل فرسودگی شغلی را ۵۰ تا ۷۰ میلیون دلار در سال تخمین زده است. در انگلستان نیز، برآورد شده است که ۴۰ میلیون روز کاری هرساله به دلیل اختلالاتی که توسط استرس ایجاد می‌شود از دست می‌رود (۷). اخیراً پژوهشگران در راستای تعدیل تنش‌های شغلی و فرسودگی به مسئله «کیفیت زندگی کاری» (quality of working life) پرداخته‌اند و پژوهش‌هایی در این زمینه انجام داده‌اند. مورهد (Morhed) و همکارانش کیفیت زندگی کاری را میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم خود با استفاده از تجاربی که در سازمان کسب کرده‌اند تعریف نموده‌اند (۱۷). کیفیت بالای زندگی کاری شرط اساسی توانمندسازی منابع انسانی مورد نیاز سیستم‌های مراقبتی بهداشتی است (۱۸). مسائلی از قبیل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغلی، طراحی شغلی

همچنین پایایی درونی برای هر یک از خرده آزمون‌ها به شرح زیر است: تحلیل عاطفی ۰/۹۰، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و موفقیت فردی ۰/۷۱. همچنین افراد یادشده اعتبار این آزمون را طی بررسی‌های مختلف بالا ارزیابی کرده‌اند (۲). پژوهشگران ایرانی نیز ضریب پایایی این آزمون را با استفاده از روش آزمون-آزمون مجدد بین ۰/۷۳ تا ۰/۸۶ (۷، ۸) و با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بین ۰/۸۶ (۱۹) تا ۰/۹۶ (۲۳) گزارش کرده‌اند. در ضمن این پرسشنامه به کرات توسط پژوهشگران ایرانی به کار برده شده که اعتبار علمی آن بیش از ۰/۹۰ تأیید شده است (۲). نمره بندی استاندارد برای طبقه بندی به کار برده شد. نمرات ذیل نحوه امتیازبندی این ابزار را از نظر شدت فرسودگی نشان می‌دهد:

تحلیل عاطفی: زیاد (بالتر از ۴۰)؛ متوسط (۳۹-۲۶)؛ کم (زیر ۲۵)  
 مسخ شخصیت: زیاد (بالتر از ۱۵)؛ متوسط (۱۴-۷)؛ کم (زیر ۶)  
 موفقیت فردی: زیاد (بالتر از ۴۴)؛ متوسط (۴۳-۳۷)؛ کم (زیر ۳۶) (۲۲، ۲۹).

در این پژوهش، پرسشنامه‌ی کیفیت زندگی کاری که توسط دهقان نیری و همکارانش بر مبنای الگوهای فرهنگی و ملی ساخته شده است مورد استفاده قرار گرفت. این پرسشنامه ۵ بعد دارد که عبارت‌اند از: استقلال تصمیم‌گیری، (سؤالات ۳۲ تا ۳۴)، مدیریت-روابط فردی و حمایت (سؤالات ۹ تا ۲۵)، جنبه‌های کاری (سؤالات ۱ تا ۸)، حقوق و مزایا (سؤالات ۲۹ تا ۳۱) و احتمال ارتقاء شغل (سؤالات ۲۶ تا ۲۸). بعد از تحلیل عامل اکتشافی تعداد گزینه‌های این پرسشنامه به ۳۴ مورد کاهش یافته که در مقیاس ۵ نقطه‌ای لیکرت (۱=کاملاً مخالف، ۲=مخالف، ۳=خنثی، ۴=موافق و ۵=کاملاً موافق) تنظیم شده است. محدوده‌ی نمرات از ۳۴ تا ۱۷۰ متغیر است. اعتبار صوری و اعتبار محتوای این مقیاس با استفاده از نظرات پرستاران، اعضای هیئت علمی و کارشناسان حوزه مورد نظر (شاخص اعتبار محتوا در محدوده‌ی ۰/۸۵ تا ۱) مورد تأیید قرار گرفته است. همچنین، دهقان نیری و همکارانش پایایی این پرسشنامه را با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند (۱۸).

#### روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی (فراوانی، درصد، میانگین، انحراف

حداکثر اشتباه برآورد ۰/۰۵ و اطمینان ۰/۹۵ و در نظر گرفتن انحراف معیار جامعه معادل ۰/۴۴ بر اساس یکی از مقالات (۲۲) و با استفاده از فرمول حجم نمونه:

$$n = (Z_{1-\alpha/2}^2 \times d^2) / d^2 = ((1/96)^2 \times (0/44)^2) / (0/05)^2 = 297$$

به ۲۹۷ واحد مورد پژوهش نیاز داشتیم که در این پژوهش ۳۸۰ پرسشنامه جهت تکمیل به پرستاران داده شد که از این تعداد ۳۲۲ پرسشنامه تکمیل گردید. با این حساب میزان پاسخ تقریباً ۸۵٪ بود. متغیرهای اصلی پژوهش فرسودگی شغلی (تحلیل عاطفی، مسخ شخصیت و موفقیت فردی) و کیفیت زندگی کاری (استقلال تصمیم‌گیری، مدیریت-روابط فردی و حمایت، حقوق و مزایا، جنبه‌های کاری و احتمال ارتقاء شغل) پرستاران بودند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه‌ی مشتمل بر ۳ بخش بود. بخش اول پرسشنامه‌ی پژوهشگر ساخته مربوط به مشخصات فردی شامل (سن، جنس، سطح تحصیلات، وضعیت تأهل، تعداد فرزندان، سابقه‌ی خدمت به عنوان پرستار، نوبت کاری، ساعات کار موظفی در ماه، دارا بودن اضافه کاری، تعداد ساعات اضافه کاری در ماه، دارا بودن شغل دوم، بخش، غیبت در کار و تطابق برنامه با تمایل فرد)؛ بخش دوم پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی ماسلاچ (MBI) جهت بررسی فرسودگی شغلی و بخش سوم پرسشنامه کیفیت زندگی کاری پرستاران بود.

پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی ماسلاچ رایج‌ترین ابزار اندازه‌گیری فرسودگی شغلی می‌باشد و از ۲۲ گزینه‌ی جداگانه تشکیل شده است و هر سه جنبه‌ی فرسودگی شغلی که شامل مسخ شخصیت، تحلیل عاطفی و موفقیت فردی است را دربر می‌گیرد. ۹ سؤال مربوط به تحلیل عاطفی (سؤالات شماره ۱، ۲، ۳، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۵، ۱۶ و ۲۰)، ۵ سؤال مربوط به مسخ شخصیت (شماره‌های ۵، ۶، ۱۰، ۱۱ و ۲۲) و ۸ سؤال مربوط به احساس موفقیت فردی (۴، ۷، ۹، ۱۲، ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۱) می‌باشد. رتبه‌بندی فراوانی این احساسات از صفر (هرگز) تا شش (هرروز) می‌باشد. زیر نمره‌ی به دست آمده در هر یک از سه جنبه بر پایه‌ی نمره‌ی مرجع در دسته‌های پایین، متوسط یا بالا قرار می‌گیرد (۶، ۲۵-۲۳). ماسلاچ و جکسون پایایی درونی را برای هر یک از خرده آزمون‌ها محاسبه نمودند که پایایی درونی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ و ضریب آزمون-آزمون مجدد آن ۰/۶۰ تا ۰/۸۰ گزارش شده است (۲۸-۲۶).

یک‌سوم واحدهای مورد پژوهش (۳۱/۹٪) در گروه سنی ۳۵-۳۰ سال قرار داشتند. ۵۱/۲٪ پرستاران مرد، ۸۴/۵٪ دارای مدرک کارشناسی و ۷۲/۷٪ متأهل بودند. اکثریت واحدهای مورد پژوهش (۷۴/۵٪) در نوبت‌های کاری ثابت مشغول به کار بودند و ۶۰/۶٪ آن‌ها اضافه کاری داشتند. همچنین، ۲۷٪ واحدهای مورد پژوهش دارای شغل دوم پرستاری و ۲۲/۷٪ دارای شغل دوم غیر پرستاری در مرکزی به جز محل اصلی خدمت خود بودند. حدود یک‌پنجم آن‌ها (۱۹/۶٪) سابقه ترک خدمت و ۲۰/۸٪ سابقه غیبت از محل کار را گزارش نمودند. حدود ۴۰٪ پرستاران از برنامه کاری خود اظهار نارضایتی می‌کردند.

داده‌های مربوط به فرسودگی شغلی (۳۱) و کیفیت زندگی کاری (۳۲) پرستاران در مقالات دیگری گزارش شده‌اند. در خصوص ابعاد فرسودگی شغلی میانگین نمرات تحلیل عاطفی (۳۷/۶۷±۱۳/۱۵)، مسخ شخصیت (۱۹/۵۴±۸/۲۰) موفقیت فردی (۳۴/۴۲±۱۱/۰۰) بود. نتایج نشان داد که اکثریت واحدهای مورد پژوهش از نظر احساس تحلیل عاطفی (۸۴/۵٪) در سطح متوسط به بالا، در

معیار) و تحلیلی (آزمون‌های آماری کای دو و ضریب همبستگی پیرسون) مورد تحلیل قرار گرفتند.

### ملاحظات اخلاقی

پژوهشگران به منظور صیانت از ارزش‌های انسانی و اصول اخلاقی پژوهش، خود را ملزم به رعایت نکات اخلاقی بیانیه هلسینکی دانستند (۳۰). اخذ رضایت آگاهانه از واحدهای مورد پژوهش، توجه پرستاران در مورد پژوهش و اهداف آن، رعایت اصل رازداری در انتشار اطلاعات و محرمانه نگه داشتن آن‌ها، آزادی واحدهای مورد پژوهش در ترک مطالعه و رعایت حقوق مؤلفین در استفاده از متون و منابع چاپی و الکترونیکی از جمله اصول اخلاقی بودند که در این پژوهش رعایت شدند.

### یافته‌ها

تحلیل داده‌ها نشان داد که میانگین سنی واحدهای مورد پژوهش (۳۰/۹۵±۵/۸۶) با محدوده‌ی سنی ۱۸-۴۹ سال می‌باشد. حدود

جدول ۱- توزیع فراوانی مطلق و نسبی استقلال تصمیم‌گیری واحدهای مورد پژوهش بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی

تحلیل عاطفی	کم	متوسط		مطلوب		جمع
		فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
کم	۳	۳۹	۵	۴۷	۱۰۰	۶/۴
متوسط	۱۴	۱۰۴	۲۵	۱۴۳	۱۰۰	۹/۸
شدید	۴۹	۶۱	۲۲	۱۳۲	۱۰۰	۳۷/۱
P=۰/۰۰۰۱ df=۴						
مسخ شخصیت						
کم	۱	۲۱	۵	۲۷	۱۰۰	۳/۷
متوسط	۳	۳۰	۵	۳۸	۱۰۰	۷/۹
شدید	۶۲	۱۵۳	۴۲	۲۵۷	۱۰۰	۲۴/۱
P=۰/۰۲۱ df=۴						
موفقیت فردی						
کم	۲۲	۱۴۴	۳۲	۱۹۸	۱۰۰	۱۱/۱
متوسط	۶	۲۹	۸	۴۳	۱۰۰	۱۴/۰
شدید	۳۸	۳۱	۱۲	۸۱	۱۰۰	۴۶/۹
جمع	۶۶	۲۰۴	۵۲	۳۲۲	۱۰۰	۲۰/۵
P=۰/۰۰۰۱ df=۴						

آزمون کای دو ارتباط معنی داری را بین ابعاد مختلف فرسودگی شغلی و استقلال تصمیم‌گیری در واحدهای مورد پژوهش نشان داد.

جدول ۲- توزیع فراوانی مطلق و نسبی جنبه‌های کاری واحدهای مورد پژوهش بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی

جنبه های کاری								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۴	۸/۵	۱۴	۲۹/۸	۲۱	۴۴/۷	۸	۱۷/۰	کم
۶	۴/۲	۱۳	۹/۱	۴۸	۳۳/۶	۷۶	۵۳/۱	متوسط
۳۰	۲۲/۷	۲۷	۲۰/۵	۲۶	۱۹/۷	۴۹	۳۷/۱	شدید
P=۰/۰۰۱ df=۶								
مسخ شخصیت								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۳	۱۱/۱	۱۱	۴۰/۷	۸	۲۹/۶	۵	۱۸/۵	کم
۶	۱۵/۸	۱۰	۲۶/۳	۱۴	۳۶/۸	۸	۲۱/۱	متوسط
۳۱	۱۲/۱	۳۳	۱۲/۸	۷۳	۲۸/۴	۱۲۰	۴۶/۷	شدید
P=۰/۰۰۱ df=۶								
موفقیت فردی								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۱۵	۷/۶	۲۵	۱۲/۶	۷۲	۳۶/۴	۸۶	۴۳/۴	کم
۲	۴/۷	۵	۱۱/۶	۱۰	۲۳/۳	۲۶	۶۰/۵	متوسط
۲۳	۲۸/۴	۲۴	۲۹/۶	۱۳	۱۶/۰	۲۱	۲۵/۹	شدید
۴۰	۱۲/۴	۵۴	۱۶/۸	۹۵	۲۹/۵	۱۳۳	۴۱/۳	جمع
P=۰/۰۰۱ df=۶								

آزمون کای دو ارتباط معنی داری را بین ابعاد فرسودگی شغلی و جنبه‌های کاری در واحدهای مورد پژوهش نشان داد.

جدول ۳- توزیع فراوانی مطلق و نسبی مدیریت روابط فردی و حمایت واحدهای مورد پژوهش بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی

مدیریت روابط فردی و حمایت								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۶	۱۲/۸	۲۵	۵۳/۲	۱۱	۲۳/۴	۵	۱۰/۶	کم
۲۶	۱۸/۲	۴۱	۲۸/۷	۲۲	۱۵/۴	۵۴	۳۷/۸	متوسط
۴۴	۳۳/۳	۳۶	۲۷/۳	۱۳	۹/۸	۳۹	۲۹/۵	شدید
P=۰/۰۰۱ df=۶								
مسخ شخصیت								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۳	۱۱/۱	۱۵	۵۵/۶	۶	۲۲/۲	۳	۱۱/۱	کم
۱۰	۲۶/۳	۱۷	۴۴/۷	۶	۱۵/۸	۵	۱۳/۲	متوسط
۶۳	۲۴/۵	۷۰	۲۷/۲	۳۴	۱۳/۲	۹۰	۳۵/۰	شدید
P=۰/۰۰۱ df=۶								
موفقیت فردی								تحلیل عاطفی
کم		متوسط		مطلوب		جمع		
فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	
۳۷	۱۸/۷	۶۲	۳۱/۳	۳۵	۱۷/۷	۶۴	۳۲/۳	کم
۸	۱۸/۶	۱۵	۳۴/۹	۲	۴/۷	۱۸	۴۱/۹	متوسط
۳۱	۳۸/۳	۲۵	۳۰/۹	۹	۱۱/۱	۱۶	۱۹/۸	شدید
۷۶	۲۳/۶	۱۰۲	۳۱/۷	۴۶	۱۴/۳	۹۸	۳۰/۴	جمع
P=۰/۰۰۳ df=۶								

آزمون کای دو ارتباط معنی داری را بین ابعاد فرسودگی شغلی و وضعیت مدیریت روابط فردی و حمایت در واحدهای مورد پژوهش نشان داد.

جدول ۴- توزیع فراوانی مطلق و نسبی وضعیت حقوق و مزایا واحدهای مورد پژوهش بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی

تحلیل عاطفی	وضعیت حقوق و مزایا					
	کم		متوسط		مطلوب	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کم	۱۴	۲۹/۸	۱۷	۳۶/۲	۱۲	۲۵/۵
متوسط	۱۶	۱۱/۲	۴۸	۳۳/۶	۶۲	۴۳/۴
شدید	۵۲	۳۹/۴	۲۶	۱۹/۷	۳۰	۲۲/۷
						P=۰/۰۰۱ df=۶
مسخ شخصیت						
کم	۱۰	۳۷/۰	۱۱	۴۰/۷	۵	۱۸/۵
متوسط	۱۰	۲۶/۳	۱۲	۳۱/۶	۱۴	۳۶/۸
شدید	۶۲	۲۴/۱	۶۸	۲۶/۵	۸۵	۳۳/۱
						P=۰/۱۰۳ df=۶
موفقیت فردی						
کم	۳۱	۱۵/۷	۶۳	۳۱/۸	۸۱	۴۰/۹
متوسط	۱۱	۲۵/۶	۱۲	۲۷/۹	۱۴	۳۲/۶
شدید	۴۰	۴۹/۴	۱۶	۱۹/۸	۹	۱۱/۱
جمع	۸۲	۲۵/۵	۹۱	۲۸/۳	۱۰۴	۳۲/۳
						P=۰/۰۰۱ df=۶

آزمون کای دو ارتباط معنی داری را بین شدت تحلیل عاطفی و شدت موفقیت فردی با وضعیت حقوق و مزایا در واحدهای مورد پژوهش نشان داد. این آزمون ارتباط معنی داری را بین شدت مسخ شخصیت و وضعیت حقوق و مزایا در واحدهای مورد پژوهش نشان نداد.

جدول ۵- توزیع فراوانی مطلق و نسبی احتمال ارتقاء شغلی واحدهای مورد پژوهش بر حسب ابعاد فرسودگی شغلی

تحلیل عاطفی	احتمال ارتقا شغلی					
	کم		متوسط		مطلوب	
	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد
کم	۲	۴/۳	۲۱	۴۴/۷	۱۹	۴۰/۴
متوسط	۳۹	۲۷/۳	۲۱	۱۴/۷	۵۴	۳۷/۸
شدید	۳۸	۲۸/۸	۴۰	۳۰/۳	۳۱	۲۳/۵
						P=۰/۰۰۱ df=۶
مسخ شخصیت						
کم	۲	۷/۴	۱۰	۳۷/۰	۱۱	۴۰/۷
متوسط	۱	۲/۶	۱۷	۴۴/۷	۱۳	۳۴/۲
شدید	۷۶	۲۹/۶	۵۵	۲۱/۴	۸۰	۳۱/۱
						P=۰/۰۰۱ df=۶
موفقیت فردی						
کم	۴۷	۲۳/۷	۴۱	۲۰/۷	۷۴	۳۷/۴
متوسط	۹	۲۰/۹	۱۳	۳۰/۲	۱۰	۲۳/۳
شدید	۲۳	۲۸/۴	۲۸	۳۴/۶	۲۰	۲۴/۷
جمع	۷۹	۲۴/۵	۸۲	۲۵/۵	۱۰۴	۳۲/۳
						P=۰/۰۵۱ df=۶

آزمون کای دو ارتباط معنی داری را بین شدت تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت با احتمال ارتقاء شغلی در واحدهای مورد پژوهش نشان داد. این آزمون ارتباط معنی داری را بین شدت موفقیت فردی و احتمال ارتقاء شغلی در واحدهای مورد پژوهش نشان نداد.

نوعی فرهنگ سازمانی یا شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس کرده (۳۵) و اثربخشی و کار آیی سازمان از طریق بالا بردن مقام و منزلت و فراهم نمودن امکان ترقی افراد افزایش می‌یابد (۳۶). پژوهش‌های متعدد بیانگر وجود رابطه منفی بین جوسازمانی و استرس شغلی هستند (۳۶، ۳۷).

مطالعات نشان داده‌اند که رابطه‌ی تنگاتنگی بین فرسودگی شغلی و تنش وجود دارد و در واقع این نوع تحلیل رفتگی، در اثر تنش‌های مداوم ایجاد می‌شود (۳۸). حجم کار زیاد و کمبود شدید وقت، تنش‌های محیط فیزیکی که مستقیماً بر سلامت روانی فرد اثر دارند، مراقبت مستقیم از بیمار، جوّ سازمانی، کشمکش و تعارض با سایر اعضای تیم بهداشتی-درمانی، نوشتن گزارش‌ها متعدد، مشارکت بسیار ناچیز در تصمیم‌گیری‌ها و عدم وجود بازخورد از جانب مسئولین، ساختارهای مدیریتی، عوامل فیزیکی محیط کار، نوع بیماران بستری و مراقبت‌های پرستاری لازم برای آنان، حتی نوع بخش از جمله عواملی است که در میزان استرس‌زایی پرستاران دخیل می‌باشند (۳۹) در این راستا، در پژوهشی تحت عنوان «استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح» همبستگی منفی بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری (۶۳/۰- $r$ ) پرستاران گزارش شد (۴۰). لازم به ذکر است که در مرور انجام‌شده مطالعه‌ای که به بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران پرداخته باشد یافت نشد که جهت مقایسه نتایج مورداستفاده قرار گیرد. ولیکن در پژوهشی که روی مدیران و معلمان مدارس انجام شد، بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه معنادار و معکوسی (۳۵۲/۰- $r$ ) گزارش شد (۴۱) که با نتایج مطالعه حاضر هم‌راستا می‌باشد. در پژوهش مذکور از میان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت‌های فردی، بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی داشتند (۴۱).

تردیدی نیست که وجود علائم فرسودگی شغلی در پرستاران از میزان کارآمدی و میزان رضایت‌مندی شغلی آنان می‌کاهد و این نقطه آغاز بی‌انگیزی آن‌ها در توجه به مددجویان و انجام بهینه و مناسب وظیفه خطیر خویش است. توجه به کیفیت زندگی

بعد مسخ شخصیت (۷۹/۸٪) در سطح بالا و در بعد موفقیت فردی (۶۱/۵٪) در سطح پایینی قرار داشت. نمره کل کیفیت زندگی (۱۰۶/۶۷±۱۳/۱۵) بود و اکثریت واحدهای موردپژوهش (۳۷/۶٪) کیفیت زندگی متوسطی داشتند؛ اما در خصوص ارتباط سنجی فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری که هدف این مقاله می‌باشد، ضریب همبستگی پیرسون نشان داد که بین تحلیل عاطفی واحدهای موردپژوهش با کیفیت زندگی کاری آنان ارتباط معنادار معکوسی وجود داشت (۱۱۵۲/۰- $r$ ،  $p=0/006$ ). همچنین، نتایج این آزمون حاکی از وجود ارتباط معکوس معنادار بین موفقیت فردی واحدهای موردپژوهش با کیفیت زندگی کاری آنان بود (۱۱۵۲/۰- $r$ ،  $p=0/006$ )؛ اما نتایج ارتباط معناداری بین مسخ شخصیت و کیفیت زندگی کاری نشان نداد (۰۴۶/۰- $r$ ،  $p=0/415$ ). در جداول ۱ تا ۵ توزیع فراوانی مطلق و نسبی ابعاد کیفیت زندگی واحدهای موردپژوهش برحسب ابعاد فرسودگی شغلی نشان داده شده است.

### بحث و نتیجه‌گیری

این مطالعه با هدف بررسی همبستگی دو متغیر فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران انجام شد. نتایج حاکی از آن بود که ارتباط معکوس و معناداری بین موفقیت فردی و احساس تحلیل عاطفی با کیفیت زندگی کاری پرستاران وجود دارد. اکثر واحدهای مورد پژوهش در این مطالعه احساس تحلیل عاطفی متوسط به بالا و میزان موفقیت فردی پایینی داشتند.

تحلیل عاطفی یا خستگی هیجانی به‌مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی‌رغبت و بی‌تفاوت شود و انجام کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنمی‌انگیزد (۳۳). لی (Lee) و همکارانش در مطالعه خود به این نتیجه رسیدند که از بین مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، تحلیل عاطفی بیشتر تحت تأثیر استرس شغلی قرار می‌گیرد (۳۴). کاهش موفقیت فردی نیز در واقع کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار به شمار می‌رود و نتیجه طبیعی سیکل یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است (۳۳). همچنین کیفیت زندگی کاری، نمایانگر

در راستای ارتقای کیفیت زندگی کاری، رفع عوامل زمینه‌ساز، پیشگیری، درمان و آموزش روش‌ها و مهارت‌های صحیح تطابقی و ارتباطی از ضروریات کنونی سیاست‌گذاری در امر بهداشت و درمان در چنین محیط‌هایی می‌باشد.

### تشکر و قدردانی

نتایج این پژوهش حاصل یک طرح پژوهشی مصوب دانشگاه علوم پزشکی آجا به شماره ثبت ۹۰۱۵ در تاریخ ۱۳۹۰/۱۰/۱۱ بود که در سال ۱۳۹۲ به اتمام رسید. از مسئولین مربوطه، پرستاران محترمی که در این پژوهش شرکت نمودند و دانشجویانی که فعالانه به جمع‌آوری داده‌ها پرداختند، سپاسگزاریم.

### References:

- 1- Saheb Azzamani M, Safavi M, Farahani HA. Assessment amount of job burnout and its relative with social support of nurses in Psychiatric hospitals in Tehran city. *Med Sci J Islamic Azad Univ*. 2009; 19 (3): 206-211. (Persian)
- 2- Abdi Masooleh F, Kaviani H, Khaghanizade M, Momeni Araghi A. The relationship between burnout and mental health among nurses. *Tehran Univ Med J*. 2007; 65: 65-75. (Persian)
- 3- Maslach C, Schaufeli WB, Leiter MP. Job burnout. *Annu Rev Psychol*. 2001; 52 (1): 397-422.
- 4- Bakker AB, Zee KIVD, Lewing KI, Dollard MF. The Relationship between the big five personality factors and a study among volunteer counselors. *JSP*. 2002; 135 (5): 1-20.
- 5- Lee H, Song R, Cho YS, Lee GZ, Daly B. A comprehensive model for predicting burnout in Korean nurses. *J Adv Nurs*. 2003; 44 (5): 534-45.
- 6- Talaie A, Mokhber N, Mohammad Nejad M, Samari, AA. Burnout and its related factors in staffs of university hospitals in Mashhad in 2006. *J Semnan Univ Med Sci*. 2008; 9 (3): 237-45. (Persian)
- 7- Aziznezhad P, Hosseini J. Occupational burnout and its causes among practicing nurses in hospitals affiliated to Babol University of Medical Sciences (2004). *J Babol Univ Med Sci*. 2006; 8 (2): 56-62. (Persian)
- 8- Saberi S, Sadr S, Ghadyani MH, Yazdi SM, Bahari F, Shahmoradi H. The relation between job burnout and general health of judges and prosecutors working in courts of Tehran. *Sci J Forensic Med*. 2008; 14 (2): 92-8. (Persian)
- 9- Potter BA. Occupational burnout. [Cited 2014 Nov 21]. Available from: [http://en.wikipedia.org/wiki/Occupational\\_burnout](http://en.wikipedia.org/wiki/Occupational_burnout)
- 10- Anosheh M, Ahmadi F, Faghihzadeh S, Vaismoradi M. Causes and management of nursing practice errors: a questionnaire survey of hospital nurses in Iran. *Int Nurs Rev*. 2008; 55 (3): 288-295. (Persian)
- 11- Altun I. Burnout and nurses personal and professional values. *Nurs Ethics*. 2002; 9 (3): 269-78.
- 12- Smith DR, Mihashi M, Adachi Y, Koga H, Ishitake T. A detailed analysis of musculoskeletal disorder risk factors among Japanese nurses. *J Safety Res*. 2006; 37 (2): 195-200.
- 13- Melamed S, Shirom A, Toker S, Berliner S, Shapira I. Burnout and risk of cardiovascular disease: evidence, possible causal paths, and promising research directions. *Psychological Bulletin*. 2006; 132 (3): 327-53.
- 14- Payami M. The Survey of relationship of between job burnout of nurses and social support in critical care wards. *J Zanjan Univ Med Sci* 2000; 8 (33): 52-57. (Persian)
- 15- Weinberg A, Creed F. Stress and psychiatric disorder in healthcare professionals' hospital staff. *Lancet*. 2000; 355 (9203): 533-7.
- 16- Khajepoor G. Job stress. 2th ed. Tehran: Industrial Management Publication; 2000. (Persian)
- 17- Morhed J, Griffin R. Translation Organizational Behavior. Translation by: Alwani S M and Me'marzadeh Gh, 8th ed. Tehran: Publication Pearl; 2004. p. 556-8. (Persian)
- 18- Dehghan Nayeri N, Salehi T, Asadinoghabay AA. Quality of work life and productivity of clinical nurses and their relationship with each other. *Nurse Res*. 2009; 8 (9): 27-37. (Persian)
- 19- Habib Zadeh H, Ghorban Zadeh K, Khalkhali HR, Mohammad Pour. Effect of job life quality with Clinical Competency in nurses. *J Urmia Nurs Midwifery Fac*. 2012; 10 (3) ; 333-339. (Persian)
- 20- Sirgy, MJ, Efraty D, Siegel P, Lee D. A new measure of Quality of Work Life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*. 2001; 55 (3): 241-302.
- 21- Dargahi H, Gharib M, Godarzi M. Evaluation the quality of life of nurses working in Tehran Hospitals. *Hayat*. 2005; 13 (2): 13-21.



- (Persian)
- 22- Farsi, Z, Dehghan Nayeri N, Sajadi A. General health status and burnout of the hematopoietic stem cell transplantation nurses in Tehran. *IJCBNM*. 2013; 1 (1): 52-61.
  - 23- Dehghan Nayeri N, Negarandeh R, Vaismoradi M, Ahmadi F, Faghihzadeh S. Burnout and productivity among Iranian nurses. *Nurs Health Sci*. 2009; 11 (3): 263-70.
  - 24- Jenkins R and Elliott P. Stressors, burnout and social support: nurses in acute mental health settings. *J Adv Nurs*. 2004; 48 (6): 622-631.
  - 25- Rasoolian M, Elahi F, Afkham Ebrahimi A. Relation of burnout with individual characteristics in nurses. *Iran J Psychiatry Clin Psychol*. 2004; 9: 18-24. (Persian)
  - 26- Hakim Shoushtari M, Khajehdinn N, Arabgol F, Elahi F. Relation of burnout syndrome of nurses and behavioral problems of their children. *Advances in Cognitive Sciences*. 2004; 6 (21, 22): 67-72. (Persian)
  - 27- Khajehdinn N, Hakim Shoushtari M, Hajebi A. The impact of perception of locus of control on burnout syndrome among nurses in psychiatric hospital. *IJCPCP*. 2006; 12 (1): 43-8. (Persian)
  - 28- Toubaei S, Sahraian A. Burnout and job satisfaction of nurses working in internal, surgery, psychiatry and burn wards. *Ofogh-e-Danesh*. 2007; 12 (4): 40-5. (Persian)
  - 29- Khaghanizade M, Sirati M, Abdi F, Kaviani H. Determination of the amount Burnout in Nursing Staff. *JBS*. 2008; 2 (1): 51-59. (Persian)
  - 30- World Medical Association. The World Medical Association Declaration of Helsinki – Ethical Principles for Medical Research Involving Human Subjects. 164th WMA General Assembly, Fortaleza, Brazil. 2013. (Cited 2014 Jan 7. Available from: <http://www.wma.net/en/30publications/10policies/b3/>)
  - 31- Farsi Z, Habibi H, Lashkari MH. Relationship between productivity and burnout in nurses of military hospitals in Tehran. *J Arch Mil Med*. 2014; 2 (1): e16276.
  - 32- Farsi Z. The relationship between productivity and quality of work life in nurses of Military Hospitals in Tehran. *Nurse and Physician Within War*. 2014;3 (2) 93-100. (Persian)
  - 33- Sadeghi F. Personnel job burnout, causes, and coping strategies. *Monthly Electricity Industry*. 2010; 159 (1): 38-42. (Persian)
  - 34- Lee H, Hwang S, Kim J and Daly B. Predictor of life satisfaction of Korean nurses. *J Adv Nurs*. 2004; 48 (6): 632-641.
  - 35- Dolan Sh I, Sholer RS. Personnel and Human Resources Management. Translated by Tusi MA, Saebi M. 7th ed. Management Training Center; 2005. p.391
  - 36- Hajlou N. Relationship of job stress, burnout and life quality of personnel with satisfy of organizational climate Mohaghegh Ardebili University. *Q J New Approaches in Edu Admin*. 2012; 3 (3): 169-183.
  - 37- Hansen N, Sverke, M, Na Swall K. Predicting nurse burnout from demands and resources in three acute care hospitals under different forms of ownership: A cross-sectional questionnaire survey. *Int J Nurs Stud*. 2009; 46 (1): 96-107.
  - 38- Khazaei I, Khazaei T, Sharifzadeh GHR. Nurses' professional burnout and some predisposing factors. *J Birjand Univ Med Sci*. 2006; 13 (1): 56-62. (Persian)
  - 39- Navidian A, Masoudi G, Mousavi S. Work-related stress and the general health of nursing staff in Zahedans' hospitals emergency wards (2004). *J Kermanshah Univ Med Sci*. 2005; 9 (3): 17-26. (Persian)
  - 40- Khaghanizadeh M, Ebadi A, Sirati Nir M, Rahmani M. Effect of job stress and work life quality of nurses in selected army hospital. *Journal Mil Med*; 10 (3): 175-184. (Persian)
  - 41- Pardakhtchi MH, Ahmadi Gh A, Arezomand F. Effect of relationship between work life quality and job burnout of School managers and teachers. *J Edu Leadership & Admin*. 2009; 3 (3): 25-50. (Persian)

# The relationship between burnout and quality of working life in nurses of AJA hospitals in Tehran

\*Farsi. Z<sup>1</sup>, Rajai. N<sup>2</sup>, Habibi. H<sup>3</sup>

## Abstract

**Introduction:** Burnout is one of the main outcomes of job stress. It seems, burnout is one of the effective factors on quality of working life. If the relationship between these two variables become apparent, managers will be able to provide conditions for nurses to increase quality of working life and be more productive. The purpose of this study is to investigate the relationship between burnout and quality of working life in nurses of AJA hospitals in Tehran.

**Materials and Methods:** This research is cross-sectional (descriptive-analytical) study that carried out on 322 clinical nurses working in AJA hospitals in Tehran. The subjects were recruited by multi-stages random sampling method in 2012-2013. Data was collected by using the Persian version of Burnout Maslach's Inquiry and quality of working life's questionnaire, and then analyzed through descriptive and analytical statistics by SPSS software (version 19).

**Results:** Findings showed a statistical reverse relationship between emotional exhaustion and personal accomplishment with quality of working life's nurses ( $p=0.006$ ).

**Discussion and Conclusion:** The majority of nurses had medium quality of working life score which require further follow-up in order to reduce burnout and increase their quality of working life raise

**Keywords:** Burnout; Nurse; Quality of working life.

1- (\*Corresponding Author) BScN, MScN, PhD, Assistant professor, Faculty of Nursing, AJA University of Medical Sciences, Kaj St, Shariati St, Tehran, Iran. E-mail: zahrafarsi@gmail.com

2- BScN, MScN, Instructor, Faculty of Nursing, AJA University of Medical Science, Tehran, Iran.

3- BScN, MScN, Instructor, Faculty of Nursing, AJA University of Medical Science, Tehran, Iran.