

شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارمندان شرکت آب منطقه ای اردبیل و ارائه راهکارها

اسفندیار عطائی^۱ - رامین صادقیان^۲ - محسن علائی^۳

چکیده

فرسودگی شغلی، اصطلاحی است برای توصیف نوعی ناراحتی در مشاغلی که کارکنان آن تماس گسترده ای با افراد دیگر نظیر انسان‌ها، ارباب‌رجوع و مشتریان دارند. شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده، نقش بسزایی خواهد داشت. شرکت آب منطقه‌ای اردبیل با برخورداری از کارکنان سالم، سرحال و پرشور و با انگیزه‌ی قوی به منظور پیشگیری از شکل‌گیری این مسئله در میان کارکنان خود به دنبال شناسایی عوامل مؤثر بر رخداد این مسئله در این شرکت بوده است. قبل از شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، به بررسی ابعاد فرسودگی شغلی در آب منطقه‌ای اردبیل پرداخته شده است. در این تحقیق از پرسشنامه فرسودگی شغلی ۲۲ سوالی مسلح استفاده گردید. پایایی پرسشنامه از روش "آلفای کرونباخ" بررسی و مورد تایید قرار گرفت و بعد از تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار SPSS، ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با مشخصات دموگرافیک بررسی گردیده که نتایج نشان می‌دهد در بعد خستگی عاطفی و مسخ شخصیت تفاوت معناداری در گروه سنی مختلف وجود ندارد ولی با افزایش سن کارکنان، عدم کفایت شخصی کارکنان کمتر می‌شود. همچنین نتایج نشان می‌دهد که در بعد خستگی عاطفی و عدم کفایت شخصی کارکنان سابقه کاری وجود ندارد ولی در بعد مسخ شخصیت، با افزایش سابقه کاری، مسخ شخصیت بیشتر می‌شود. در بررسی بعد خستگی عاطفی و عدم کفایت شخصی در میزان تحصیلات، از لحاظ آماری تفاوت معناداری مشاهده نگردید ولی به رغم افزایش تحصیلات، مسخ شخصیت کارکنان افزایش یافت. در ادامه بر اساس هدف تحقیق با انجام مصاحبه و تحلیل، برای شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارمندان آب منطقه‌ای اردبیل، از روش پویایی‌شناسی سیستم استفاده شد. که برای حل مسئله، چهار سناریو مختلف که بیانگر سیاست‌ها و تصمیمات مختلف می‌باشند با استفاده از نرم افزار Vensim روی مدل ارزیابی و نتایج اجرای آن‌ها شبیه‌سازی گردید. در سناریو اول، ادامه وضع موجود یعنی روند حاکم بر شرکت مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد فرسودگی شغلی در حال افزایش است. همچنین میزان خطاها و دوباره کاری‌ها صعودی بوده و در نتیجه میزان رضایت شغلی نیز نزولی شده است. در سناریو دوم با افزایش رضایت شغلی، میزان بهره‌وری کارکنان افزایش می‌یابد، اما بهره‌وری بیشتر در عمل به عدم تغییر در فرسودگی شغلی انجامیده و تفاوت معناداری در میزان فرسودگی شغلی با اجرای این سیاست مشاهده نمی‌شود. در سناریو سوم، تأثیر افزایش متغیرهای کنترل شغلی تحلیل و نتایج نشان می‌دهد این سیاست می‌تواند به کاهش معنی‌داری در فرسودگی شغلی منجر شود. در سناریو چهارم تأثیر افزایش پارامترهای رفاهی و استراحت کارکنان بررسی شد و نتایج نشان می‌دهد در میان راهکارهای پیشنهادی تأثیر این سیاست بر فرسودگی شغلی نسبت به سایر راهکارها بیشتر بوده و اثربخشی آن بیشتر می‌باشد.

^۱ مجری طرح - عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور اردبیل

^۲ همکار طرح - عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور تهران

^۳ همکار طرح - عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور اردبیل

۱. مقدمه

اهمیت نیروی انسانی در سازمان به اندازه‌ای است که آن‌ها را به مثابه «مشتریان داخلی» و رکن چهارم سازمان‌ها معرفی کرده‌اند؛ بنابراین زمانی که مشتریان از فعالیت خود ناراضی باشند، جلب رضایت مشتریان بیرونی بسیار سخت و شاید غیرممکن باشد. اگر نیروی کار تعهد سازمانی نداشته باشد و از توانمندی خویش در پیشبرد اهداف سازمان استفاده ننماید، سازمان به اهداف خود نخواهد رسید، بدیهی است یکی از عوامل تأثیرگذار بر کارآمدی سازمان، مسئله فرسودگی شغلی در سازمان است. این عامل به قدری اهمیت دارد که در صورت بی‌توجهی بدان کلیه نرم‌افزارها، سخت‌افزار و سایر فناوری‌های پیشرفته فاقد کارآمدی و بهره‌وری لازم می‌گردد (امین شایان جهرمی و همکاران، ۱۳۸۸: ۹).

فرسودگی شغلی موضوعی است که نه تنها با بهداشت روانی کارکنان بلکه با میزان بهره‌وری آنان نیز رابطه دارد، بنابراین به همین سبب آشنا شدن با روش‌های مقابله مؤثر با فشارهای روانی، شناخت، پیشگیری و غلبه بر فرسودگی شغلی، ضمن ارتقای بهداشت روانی در بهبود اثربخشی و بهره‌وری نیروی انسانی و ارتقای سطح کیفیت خدمات نیز نقش بسزایی خواهد داشت (امیری و همکاران، ۱۳۹۰: ۳۷).

از سوی دیگر قرار داشتن شرکت آب منطقه‌ای اردبیل در فضای رقابتی و الزام اساسی موفقیت در این فضا به ویژه در استان اردبیل که دارای آب‌های مرزی و مشترک است که همانا بهره‌مندی از کارکنان سالم، سرحال و پرشور و نشاطی است که با انگیزه‌ی قوی و روحیه‌ی بالایی به ارائه خدمات با کیفیت به مشتریان و ارباب رجوع پردازند نیز از عوامل دیگری است که نشان می‌دهد شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارمندان در جهت پیشگیری از بروز فرسودگی شغلی به موفقیت شرکت آب منطقه‌ای اردبیل در این محیط رقابتی و جدید کمک خواهد کرد.

۲. ضرورت تحقیق

فرسودگی شغلی مشکلی بالقوه در تمام مشاغل به ویژه مشاغل خدماتی است که کارکنان آن با مشتریان، ارباب رجوع و قوانین دست و پاگیر دولتی سروکار دارند به شمار می‌آید. نکته‌ی مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه‌های مستقیم و غیرمستقیم آن است. فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی-روانی، تغییر شغل و سرانجام ترک خدمت می‌شود. ترک خدمت هزینه‌های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. بر اساس اطلاعات موجود در اتحادیه اروپا همه ساله ۲۰ میلیون یورو به مخارج ناشی از استرس و فرسودگی شغلی اختصاص داده می‌شود. در ایالات متحده این هزینه به ۳۵۰ میلیون دلار در هر سال می‌رسد (Martino, ۲۰۰۳).

بنابراین توجه مدیریت به موضوع فرسودگی شغلی سبب ارتقای سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش هزینه‌های ناشی از غیبت، بازنشستگی پیش از موعد و ترک شغل می‌شود. همچنین، سازمان‌ها برای نیل به کارآمدی و اثربخشی در انجام وظایف و در نهایت کاهش فرسودگی شغلی اعضای خود، باید بر عواملی متمرکز شوند که موجبات کاهش فرسودگی شغلی را فراهم کنند.

۳. اهداف تحقیق

هدف اصلی پژوهش شناسایی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی در کارمندان شرکت آب منطقه‌ای اردبیل و ارائه راهکارها برای بهبود وضعیت آن با استفاده از روش پویایی‌شناسی سیستم می‌باشد.

۴. مرور ادبیات

هربرت فرویدنبرگر به عنوان اولین کسی که از واژه فرسودگی شغلی با مضمون امروزی آن استفاده کرده است، فرسودگی شغلی را

یک حالت خستگی مفرط که از کار سخت و بدون انگیزه و بدون علاقه ناشی می‌شود تعریف کرده است (Freadenberger, ۱۹۷۵). بنا به تأکید مسلج و جکسون، فرسودگی شغلی هرگز نباید به صورت یک مفهوم تک‌بعدی تصور شود بلکه فرسودگی شغلی باید سازه‌ای چندبعدی و متشکل از سه زیر سازه‌ی فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت (تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی) و کاهش احساس موفقیت فردی به شمار رود که اگرچه در آن زیر سازه‌ها یا مؤلفه‌ها به لحاظ مفهومی از یکدیگر تفکیک می‌شوند اما به لحاظ تجربی با یکدیگر مرتبط‌اند. فرسودگی عاطفی به احساس خستگی عاطفی ناشی از کاهش منابع عاطفی و احساسی فرد گفته می‌شود (اقتصادی و همکاران، ۱۳۹۰: ۲).

هولت هادبرت و همکارانش، بر روی دو بعد غفلت از فرسودگی شغلی، یعنی مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت شخصی را برای فروشندگان فرانسوی با استفاده از روش معادلات ساختاری بررسی کردند. نتایج نشان داد که در مدل ساختاری، تعارض نقش تأثیر مثبتی بر مسخ شخصیت داشته و وسعت آن (تعارض نقش) تأثیر منفی بر احساس عدم موفقیت دارد. مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت نیز، هر دو تأثیر منفی بر تعهد سازمانی دارد (Holle-Haudebert & et al, ۲۰۱۱: ۴۱۱).

دیوید شپرد و همکارانش بر اساس مدل ساختاری به بررسی ارتباط ابهام نقش و تعارض نقش با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و احساس عدم موفقیت) و نهایتاً ارتباط آن با رضایت شغلی کارکنان پرداختند و به این نتیجه رسیدند که تعارض نقش و ابهام در نقش تأثیر منفی بر خستگی عاطفی داشته و خستگی عاطفی به‌عنوان دروازه فرسودگی شغلی می‌باشد و خستگی عاطفی و عدم موفقیت شخصی تأثیر منفی بر رضایت شغلی دارند. از این رو مهم است تا مدیریت با کنترل و شناسایی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی برای اصلاح فرسودگی شغلی در مراحل اولیه اقدام کنند (shepherd & et al, ۲۰۱۱: ۴۰۷).

صلاحیان و همکارانش در تحقیق خود به ارائه یک مدل درباره پیش‌بینی متغیرهای حاصله از فرسودگی شغلی در شرکت فولاد مبارکه پرداختند. اطلاعات حجم کار، وضوح نقش، استرس شغلی، رضایت و تعهد سازمانی را با پرسشنامه‌های تمایل به ترک کار و فرسودگی شغلی مسلج تطبیق داده‌اند. نتایج نشان داد که حجم کار و وضوح نقش به‌واسطه استرس، فرسودگی شغلی افراد را پیش‌بینی می‌کند. فرسودگی شغلی نیز به‌نوبه خود تمایل به ترک کار و رضایت شغلی و تعهد سازمانی را پیش‌بینی می‌کند. آنان با استنتاج و بررسی یافته‌ها، تلاش‌های مداخله‌گرانه‌ای برای پیشگیری و مبارزه با فرسودگی شغلی را بیان می‌کنند (Salahian & et al, ۲۰۱۲: ۵۵۱).

۵. روش کار

۵-۱. آمار توصیفی

با توجه به اهمیت موضوع و ضرورت جامعیت پاسخ دهندگان در تحقیق حاضر، پرسشنامه‌ها میان کل کارکنان به تعداد ۲۵۰ نفر توزیع گردید در نهایت به دلیل عدم اعاده برخی پرسشنامه‌ها و همچنین حذف برخی از آنها به دلیل مخدوش بودن، ۱۴۰ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت. بخش اول پرسشنامه شامل اطلاعات جمعیتی یا دموگرافیک (جنسیت، سن، وضعیت تاهل، سابقه کاری، وضعیت استخدامی و میزان تحصیلات) و بخش دوم شامل ۲۲ سؤال می‌باشد که فرسودگی شغلی کارکنان را در سه بعد خستگی عاطفی (۹ سؤال)، مسخ شخصیت (۵ سؤال)، و عدم کفایت شخصی (۸ سؤال) در دامنه سوالی از نوع لیکرت در دو بعد فراوانی از هرگز (صفر) تا هر روز (۶) و شدت از ناچیز (صفر) تا خیلی زیاد (۷) می‌سنجد.

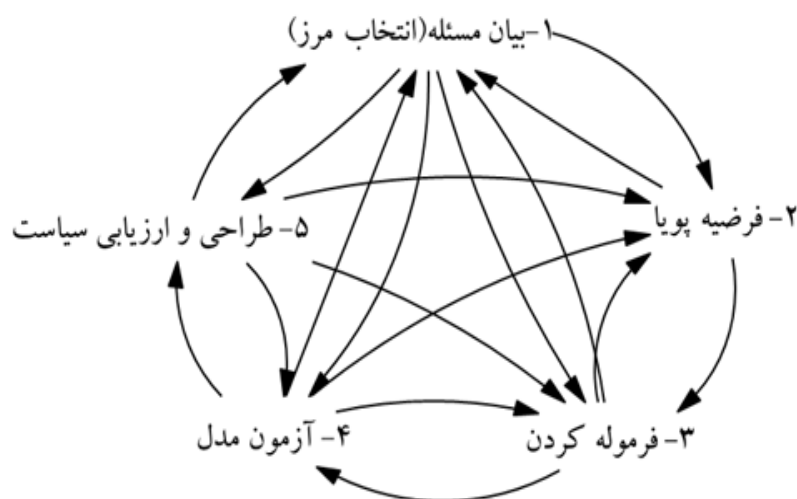
برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج (۱۹۸۱) استفاده شده است. و با توجه به اینکه ضریب اعتبار کل پرسشنامه و هر سه خرده‌مقیاس خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی به شرح ذیل بیشتر از ۰/۷ می‌باشد بنابراین پرسشنامه فرسودگی شغلی در نظر گرفته شده از پایایی خوبی برخوردار است. که این ضرایب با ضریب اعتباری پرسشنامه فرسودگی شغلی

۲-۵. پویایی شناسی سیستم

در ادامه با توجه به اینکه روش شناسی تحقیق حاضر، استفاده از رویکرد پویایی شناسی سیستم می باشد، در معرفی این روش شناسی می توان گفت که پویایی شناسی سیستم ها که بر اساس تفکر سیستمی طراحی شده است، یک متدولوژی تثبیت شده برای درک، مطالعه، تجسم و تجزیه و تحلیل سیستم های بازخوردی پویای پیچیده است (Zhao & et al, ۲۰۱۱).

پویایی شناسی سیستم بر مبنای نظریه کنترل و نظریه مدرن پویایی غیرخطی بنا شده است. یعنی یک پایه ریاضی دقیق برای نظریه و مدل ها وجود دارد. همچنین پویایی شناسی سیستم ابزاری فنی است که مدیران و سیاستمداران می توانند با کمک آن مسائلی را که در سازمان ها و جوامع شان با آن روبرو هستند حل کنند. پویایی شناسی سیستم با حداقل استفاده از فرمول ها و قواعد ریاضی و بیش تر بر پایه بینش، درک معنوی و شیوه هایی از اندیشیدن به حل مسائل می پردازد.

فرآیند مدل سازی غیرخطی پیشنهاد شده توسط استرمن^۴ را نشان می دهد. مدل سازی در این رویکرد، یک توالی خطی از گام ها نیست، بلکه یک فرآیند بازخوردی است. همچنین فرآیند مدل سازی به صورت یک چرخه تکراری نشان داده شده است که در حالت کلی به کمک بازخورد می تواند موجب تغییر فهم اولیه ما از مسئله و هدف حل شود. به بیان دیگر طی مراحل مختلف تکرار می تواند رخ دهد و نتایجی که در هر مرحله به دست می آید می تواند به کمک بازخورد منجر به اصلاح و ویرایش مراحل دیگر شود.

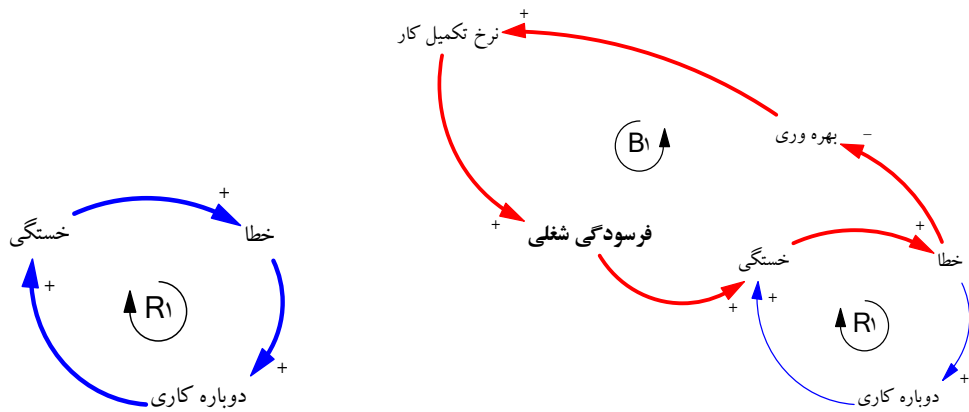


شکل (۱) فرآیند تکرارشونده مدل سازی در روش پویایی شناسی سیستم (Sterman, ۲۰۰۰)

ساختار مدل

برای شناسایی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان آب منطقه ای بعد از شناسایی متغیرهای داخل مدل، مرز مدل و خارج از مدل، از پویایی شناسی یا سیستم دینامیک از نمودار علت و معلولی استفاده می گردد که برای رسم مدل از یک فرضیه پویا به صورت شکل (۲) استفاده شده است.

^۴(Sterman, ۲۰۰۰)

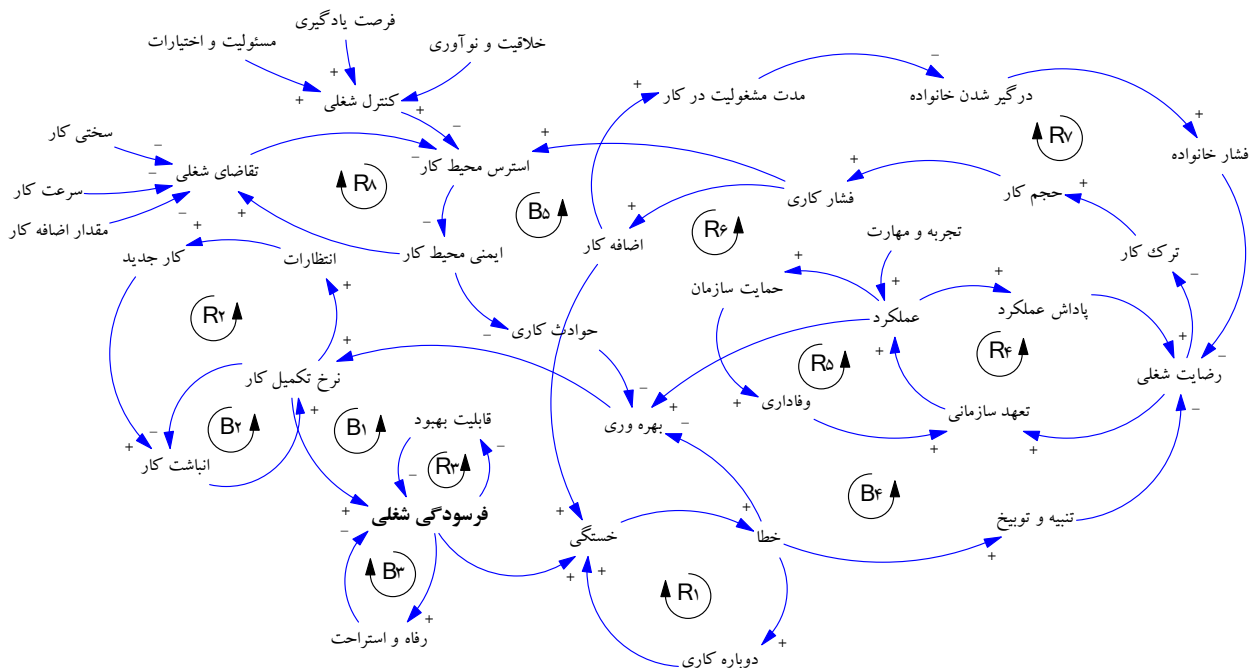


شکل (۲) حلقه تشدیدکننده خطا در اثر خستگی و دوباره کاری

شکل (۳) حلقه تأثیر بهره‌وری بر نرخ تکمیل کار

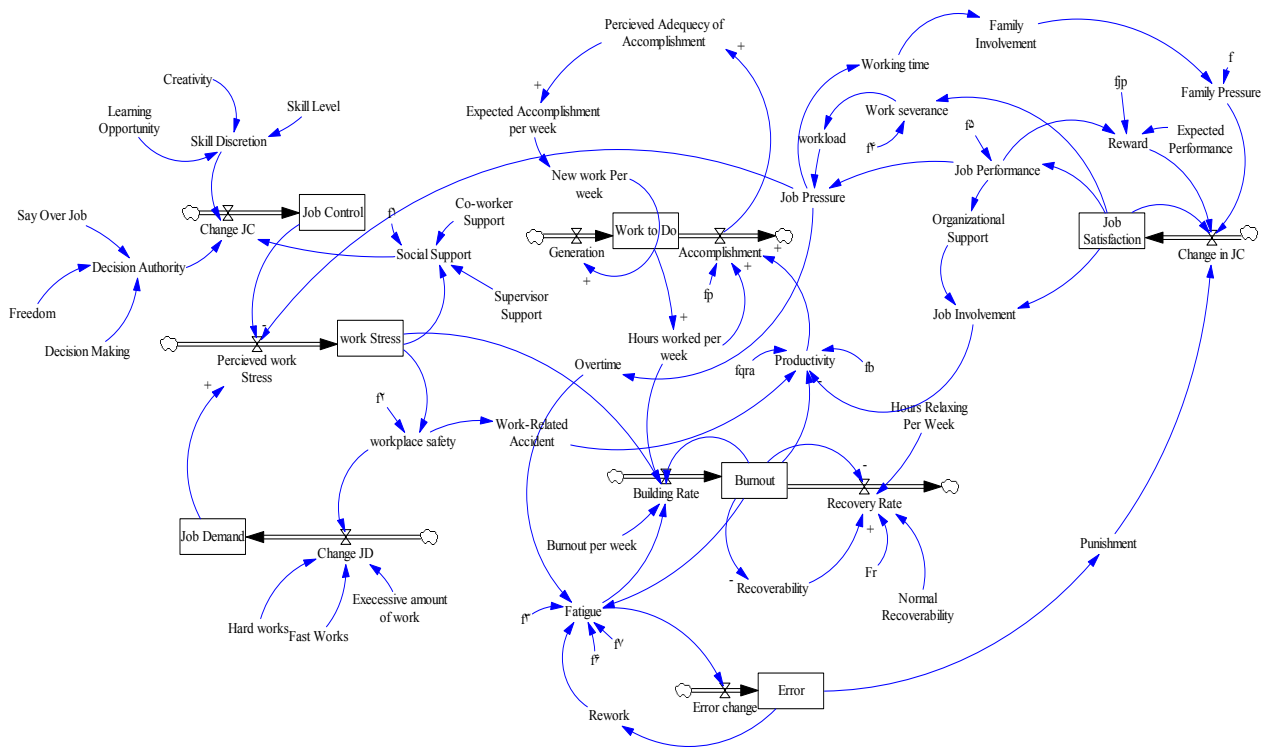
خستگی در اثر فرسودگی شغلی منجر به خطای بیشتر و خطای بیشتر دوباره کاری بیشتر را در پی خواهد داشت و یک حلقه تشدید کنند یا مثبت شکل خواهد گرفت (حلقه R₁). خطاها منجر به کاهش بهره‌وری می‌گردد. و مطابق حلقه شکل (۳)، بهره‌وری در نرخ تکمیل کار و فرسودگی شغلی تأثیر دارد (حلقه B₁).

با توجه به فرضیه پویای فرموله شده، مدل حلقه علی^۵ مسئله مطابق شکل زیر می باشد.



شکل (۴) مدل علی و معلولی

پس از ارائه فرضیه پویا از ساختار مسئله و بازنمایی ساختار علی سیستم، به منظور ساخت مدل کمی و شبیه‌سازی می‌بایست مدل انباشت و جریان از مسئله تهیه و معادلات ریاضی مربوط به آن بر اساس داده‌های شرکت مورد مطالعه تهیه شود.



شکل (۶) مدل جریان و انباشت

شناسایی نقاط اهرمی و سناریوسازی

با توجه به ساختار سیستم و نیز در نظرگیری مدل سازی انجام شده برای آن، مهم ترین نقاط اهرمی سیستم متغیرهای زیر شناسایی شده است.

- ◆ رضایت شغلی
- ◆ کنترل شغلی (مهارت، خلاقیت، یادگیری)
- ◆ رفاه کارکنان

به منظور اجرا و پیاده سازی سناریوهای فوق در مدل، از تغییر مقادیر پارامترهای مدل مطابق جدول زیر استفاده شده است.

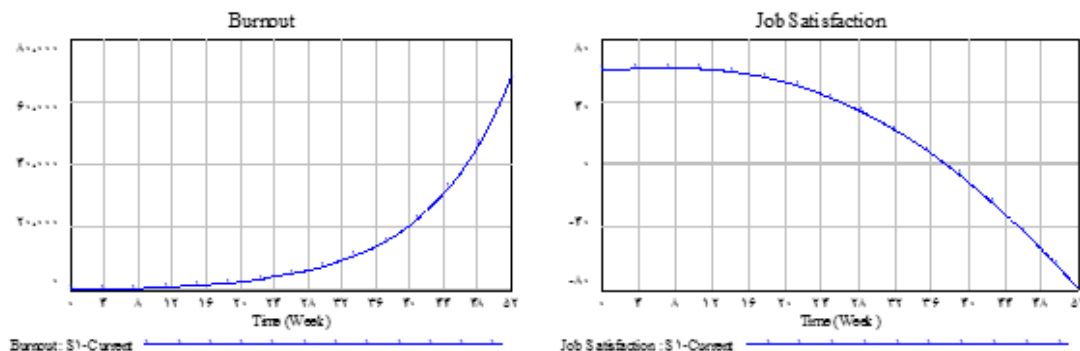
جدول (۱) نحوه اعمال سناریوهای مختلف تصمیم در مدل

سناریو	عنوان	متغیر تحت تاثیر	مقدار متغیر/تابع عملکردی	
			جدید	قبلی
۱	ادامه وضع موجود	-	-	-
۲	بهبود رضایت شغلی	Expected Performance Rewards	f_{jp}^2	f_{jp}^1
۳	کنترل شغلی	Skill Level Learning Opportunity Creativity	۱۲ ۴ ۶	۶ ۲ ۳
۴	پارامترهای رفاهی	Hours Relaxing Per Week Normal Recoverability Accomplishment	۰,۰۵ ۵۰۰ f_p	۰,۰۱ ۱۰۰۰ f_p

شبیه‌سازی نتایج سناریوها

در این قسمت نتایج اجرای سیاست‌های مختلف در قالب سناریوهای روی مدل شبیه‌سازی شده و نتایج آن گزارش و تحلیل می‌شود.

شبیه‌سازی نتایج سناریو ۱: ادامه وضع موجود (بدون هیچ تغییری در پارامترهای سیستم)



شکل (۶) شبیه‌سازی وضعیت فرسودگی شغلی در سناریو ۱ (ادامه وضع موجود)

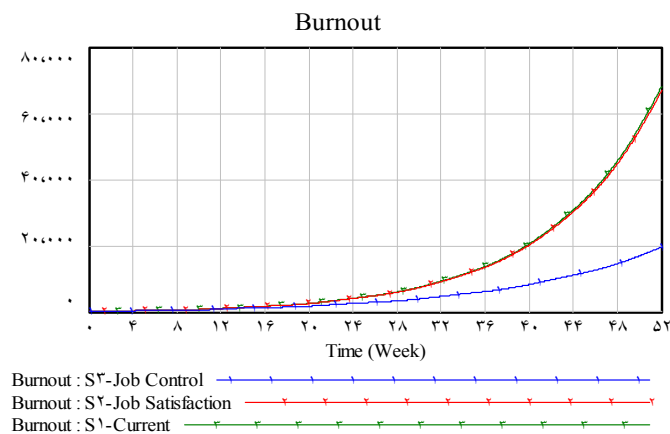
شکل (۷) شبیه‌سازی رفتار متغیر رضایت شغلی در سناریو ۱

شبیه‌سازی نتایج سناریو ۲: تغییر در رضایت شغلی



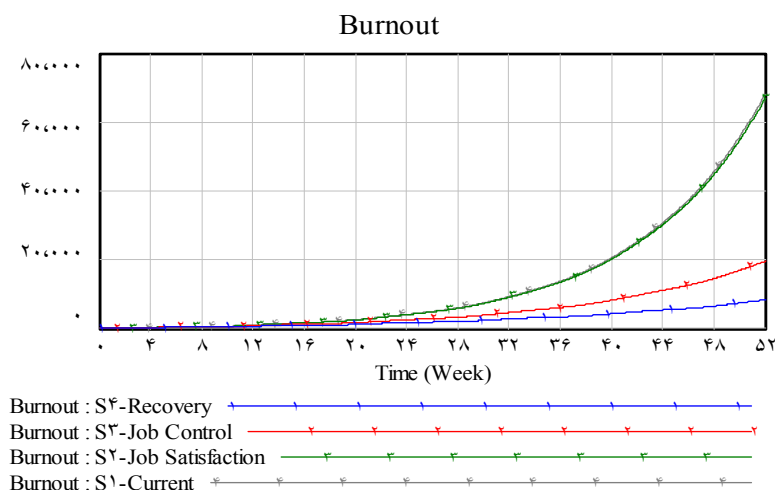
شکل (۸) وضعیت رضایت شغلی در سناریو ۲

شبیه‌سازی نتایج سناریو ۳: تغییر در عوامل کنترل شغلی



شکل (۹) وضعیت فرسودگی شغلی در سناریو ۳

شبیه‌سازی نتایج سناریو ۴: تغییر در عوامل رفاهی



شکل (۱۰) وضعیت فرسودگی شغلی در سناریو ۳

۶. بحث و نتیجه گیری

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه ها نشان داد که ۹۰ درصد از کارکنان را آقایان و ۱۰ درصد را خانم ها تشکیل می دادند. بیشتر کارکنان متاهل، دارای سن ۴۱ الی ۵۰ سال، سابقه کاری ۱۰ الی ۱۵ سال، وضعیت استخدام رسمی و با مدرک لیسانس بودند. همچنین با بررسی ابعاد فرسودگی شغلی با مشخصات دموگرافیک، به این نتیجه رسیدیم که در خرده مقیاس های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی نسبت به متغیر جنسیت و سن، از نظر آماری رابطه معناداری وجود ندارد. و همچنین خرده مقیاس های مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی در متغیر وضعیت تاهل از نظر آماری رابطه معناداری وجود ندارد. اما خرده مقیاس خستگی عاطفی نسبت به متغیر وضعیت تاهل از نظر آماری تفاوت معناداری وجود داشت یا به عبارتی خستگی عاطفی افراد مجرد بیشتر از افراد متاهل می باشد. تحلیل ها نشان می دهد که افراد با سابقه ۱ الی ۵ سال، بیشترین مسخ شخصیت، افراد با وضعیت استخدامی پیمانی، بیشترین خستگی عاطفی و مسخ شخصیت را نسبت به دیگران دارا می باشند.

در ادامه تحقیق به دنبال شناسایی عوامل موثر بر فرسودگی شغلی کارکنان آب منطقه ای اردبیل، نمودارهای علت معلولی و جریان ترسیم گردید و به منظور یافتن راهکارهای اثربخش برای حل مسئله، چهار سناریو مختلف که بیانگر سیاست ها و تصمیمات مختلف می باشند روی مدل ارزیابی و نتایج اجرای آن ها شبیه سازی گردید.

نتایج اجرای سناریو ۱ (وضع موجود) نشان می دهد در عین حال که حجم کار انباشته شده در حال کاهش می باشد، فرسودگی شغلی با روندی صعودی در حال افزایش است. فشار شغلی هم یک فرآیند نوسانی داشته و با تداوم این وضع میزان خطاها و دوباره کاری ها افزایش یافته و در نتیجه میزان رضایت شغلی نیز کاهش نشان می دهد.

در سناریو دوم با افزایش رضایت شغلی، میزان بهره وری کارکنان افزایش می یابد، اما بهره وری بیشتر در عمل به عدم تغییر در فرسودگی شغلی انجامیده و تفاوت معناداری در میزان فرسودگی شغلی با اجرای این سیاست مشاهده نمی شود. علیرغم اینکه در تصور عمومی چنین قلمداد می شود که افزایش پاداش عملکردی و در نتیجه رضایت شغلی ممکن است عامل مؤثر در کاهش فرسودگی شغلی باشد، این برداشت با توجه به نتایج شبیه سازی تائید نمی شود و افزایش رضایت شغلی راهکار مناسبی برای مسئله خاص فرسودگی شغلی قلمداد نمی شود. در سناریو سوم، تأثیر افزایش متغیرهای کنترل شغلی نظیر مهارت، خلاقیت و فرصت های یادگیری مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان می دهد این سیاست می تواند به کاهش معنی داری در فرسودگی شغلی منجر شود. البته باید اذعان داشت فرسودگی شغلی همچنان روند صعودی خود را داشته و تنها با اجرای این سیاست، سرعت رشد آن کاهش خواهد داشت.

در سناریو چهارم تأثیر افزایش پارامترهای رفاهی و استراحت کارکنان مورد بررسی قرار گرفت. نتایج نشان می‌دهد در میان راهکارهای پیشنهادی تأثیر این سیاست بر فرسودگی شغلی نسبت به سایر راهکارها بیشتر بوده و اثربخشی آن بیشتر می‌باشد. در میان راهکارهای مطرح در ادبیات تحقیق؛ با استفاده از نتایج مدل شبیه‌سازی، می‌توان گفت توسعه پارامترهای رفاهی کارکنان و توسعه کنترل شغلی به ترتیب کارآمدترین راهکارهای مدیریت مسئله فرسودگی کارکنان می‌باشند.

۷. پیشنهادها

این تحقیق با توجه به شناختی که از بازنمایی مولد بر شکل‌گیری مسئله فرسودگی شغلی کارکنان ارائه داده است، پیشنهادهایی برای مدیران و کارکنان به شرح ذیل دارد.

- ✓ توسعه برنامه‌های رفاهی و استراحتی کارکنان که بیشترین کارایی را در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان خواهد داشت توصیه می‌گردد.
- ✓ کنترل سطح انتظارات و خصوصاً حصول درک مناسبی از انتظارات از کارکنان در ایجاد کارهای جدید می‌تواند به کاهش مسئله فرسودگی شغلی کمک شایانی کند.
- ✓ پیشنهاد می‌شود توسعه آموزش به‌عنوان یک راهکار مناسب جهت توسعه مهارت و توانمندی و نیز ایجاد یک محیط کاری توأم با یادگیری مستمر در کنار توسعه خلاقیت می‌تواند به کاهش فرسودگی بیانجامد.
- ✓ رضایت شغلی اگرچه به‌طور مستقیم تأثیر معنی‌داری بر فرسودگی شغلی ندارد، اما بر سایر متغیرها نظیر عملکرد، ترک کار، فشار کاری و در نتیجه خطا و دوباره کاری مؤثر است. پیشنهاد می‌گردد، سیستم پاداش سازمان مبتنی بر عملکرد کارکنان در شرکت به‌منظور ایجاد رضایت شغلی همراه با عدالت شغلی در دستور کار شرکت قرار گیرد.

۸. تقدیر و تشکر

نویسندگان بر خود لازم می‌دانند مراتب تشکر صمیمانه خود را از کمیته تحقیقات شرکت آب منطقه ای اردبیل به دلیل حمایت مالی، بخش ارتباط با دانشگاه آب منطقه ای و داوران داخلی و خارجی این تحقیق که ما را در انجام و ارتقاء کیفی این پژوهش یاری دادند، اعلام نمایند.

۹. منابع

- اقتصادی، احمدرضا، کیانی، غلامرضا، غفار ثمر، رضا و اکبری، رامین (۱۳۹۰). اعتبار عاملی و ویژگی های روان سنجی پرسش نامه فرسودگی شغلی مسلچ (نسخه فارسی)، فصلنامه دانش و تندرستی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی شاهرود، دوره ۶، شماره ۳.
- امین شایان جهرمی، شاپور، صالحی، مسلم و ایمانی، جواد (۱۳۸۸). رابطه ی عدالت سازمانی و تعهد سازمانی بارضایت شغلی در بین معلمان مدارس استثنایی شهرستان بندرعباس، علوم تربیتی، دوره ۲، شماره ۵.
- امیری، مجتبی، اسدی، محمود رضا و دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و رایحه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷.
- Salahian, A., Oreizi, H.R., & Abedi, M. (۲۰۱۲). Burnout And Relevant factors In Organization, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol ۳, No ۱۲, ۲۰۱۲, pp ۵۵۱-۵۵۹.
- Zhao, W., Ren, H., & Rotter, V. (۲۰۱۱). A system dynamics model for evaluating the alternative of type in construction and demolition waste recycling center—The case of Chongqing, China. *Resources, Conservation and Recycling*, ۵۵(۱۱), ۹۳۳-۹۴۴.

Abstract

Burnout is a term to describe a type of discomfort in occupations where employees have a wide range of contacts with other people such as humans, Arabairud and customers. Recognizing and preventing burnout in improving the mental health of individuals and increasing the quality level of The services provided will play a significant role. Ardabil Regional Water Company, with its staff of healthy, vigorous and passionate motivators, In order to prevent of the formation this problem the among its employees, it was sought to identify the factors influencing the occurrence of this issue in this company. Before identifying the factors affecting in the burnout, The dimensions of burnout in the Ardabil regional waters are investigated. In this research was used from questionnaire for ۲۲ questionnaires the Maslach's Burnout. reliability of the questionnaire from The "Cronbach's Alpha" method was validated and After analysis by SPSS software, was investigated the correlation between dimensions of burnout With demographic characteristics. the results show that emotional exhaustion and depersonalization do not have a significant difference in the age group of different, but with an increase in the age of the staff, the personal incompetence of employees is reduced. Also, the results show that In the dimension of emotional exhaustion and personal incompetence do not have a significant difference in work experience, but in the dimension of personality deprivation, with increasing work experience, depersonalization becomes more. There was no significant difference in the dimension of emotional exhaustion and personal incompetence in the level of education, But in spite of the increase in education, the personal incompetence of the staff increased. In the following, based on the purpose of the research by conducting interviews and analyzes, to identify The factors affecting the Burnout in the Employees of Ardabil Regional Water Company are used the system dynamics method. which to solve the problem, Presented four different scenarios that represent policies and Various decisions, and the results of their simulation by of the Vensim software on the evaluation model were simulated. In the first scenario, Continue current status, That is, the study of the governing process of the company. The results indicate that burnout is on the rise. Also, the amount of errors and reworks is ascending, and as a result, the level job satisfaction has declined. In the second scenario, with increasing Job satisfaction increases the productivity of employees, but more productivity in practice leads to a lack of change in burnout and There is no significant difference in the rate of burnout with the implementation of this policy. In the third scenario, the effect of increasing the variables of job control such as skill, Creativity and learning opportunities Analysis and results show that this policy can lead to a significant reduction in burnout. in the fourth scenario, investigated the effect of increasing the welfare and rest parameters of employees. the results show that among the proposed strategies, the effect of this The policy of burnout is higher than other strategies and its effectiveness is more.