

## بررسی رابطه خستگی عاطفی و مسخ شخصیت مؤثر بر حسابرسان و وکلای دادگستری با فرسودگی شغلی (مورد مطالعاتی: حسابرسان و وکلای دادگستری شهر زاهدان)

مهسا محمودی<sup>۱</sup>، مجید جامی<sup>۲</sup>

۱. کارشناس ارشد حسابداری، مؤسسه آموزش عالی هاتف زاهدان (نویسنده مسئول)

mahmudimahsa71@yahoo.com

۲. دکتری حسابداری، مؤسسه آموزش عالی هاتف زاهدان

dr.jami58@gmail.com

### چکیده

فرسودگی شغلی از جمله عوارض و خطرهای شغلی است که در سال‌های اخیر مورد توجه قرار گرفته است. این پژوهش به بررسی رابطه خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در بین حسابرسان و وکلای دادگستری در بازه زمانی ۹۷-۹۸ پرداخته است. پژوهش به لحاظ هدف از نوع مطالعات کاربردی و به لحاظ روش تحقیق از نوع مطالعات توصیفی-تحلیلی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش حسابرسان و وکلای دادگستری شهر زاهدان است. به منظور تعیین نمونه از فرمول تعیین نمونه کوکران برای جامعه نامشخص استفاده گردید و حداقل تعداد نمونه مورد نیاز برابر با ۲۹۵ نفر برآورد شد. با توجه به نتایج به دست آمده وقتی کارکنان از سلامت روانی کامل برخوردار باشند و از شغل خود احساس رضایت نمایند، سلامت و امکان دستیابی به حداکثر کارایی در سازمان را موجب می‌شود؛ بنابراین پیش‌گیری از فرسودگی شغلی می‌تواند موجب افزایش سلامت روان گردد. لذا توجه به سلامت روان مستلزم توجه و ارتقای سطح مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد.

**واژگان کلیدی:** خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، فرسودگی شغلی، حسابرسان و وکلای دادگستری.

## ۱. مقدمه

فرسودگی شغلی یک آسیب سلامت روان وابسته به کار است که شامل موارد زیر است: خستگی هیجانی و مسخ شخصیت. خستگی هیجانی حالتی از تخلیه شدن منابع هیجانی است؛ مسخ شخصیت به یک رویکرد منفی، بدبینانه و گسسته نسبت به افراد تحت مراقبت فرد اشاره دارد (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱). این آسیب یک بحران روانی بسیار جدی و اغلب عمیق است که شخص مجبور به ارزشیابی مجدد زندگی حرفه‌ای خود می‌شود (ساعتچی، ۱۳۹۳). هرچند فرسودگی شغلی در راهنمای تشخیصی آماری اختلال‌های روانی قرار ندارد، مطالعات متعدد نشان داده است که این مفهوم در توصیف ویژگی‌های عمده بسیاری از کارکنانی که شکایات استرس مزمن وابسته به کار دارند، مفید بوده است. فرسودگی شغلی در جهان بیش از ۳۰۰ میلیارد دلار در سال هزینه دارد، به طوری که سازمان بهداشت جهانی پیش‌بینی می‌کند فرسودگی شغلی را به‌عنوان یک مشکل فراگیر جهانی در دهه آینده گزارش نماید. فرسودگی شغلی بیش‌تر در مشاغل پراسترس دیده می‌شود و از آن‌جا که در پژوهش‌های متعدد نیز حرفه‌های حسابداری، حسابرسی، قضات و وکلای دادگستری به‌عنوان حرفه‌ی با استرس بالا شناخته شده است، لذا توجه به این بُعد از دانش بشری به‌خصوص در این حرفه‌ها بسیار حائز اهمیت می‌باشد. چراکه در این میان مخصوصاً حسابداران حرفه‌ای به‌علت رویارویی با درخواست‌های مدیران حوزه کاری خود از یک طرف و سازمان‌هایی که حسابداری آن را بر عهده دارند از سوی دیگر، در معرض استرس شغلی بیش‌تری هستند و از آن‌جا که فرسودگی شغلی نتیجه عدم کنترل استرس شغلی می‌باشد خطر فرسودگی شغلی حسابداران و حسابرسان را نمی‌توان نادیده گرفت.

این مسئله در مورد وکلای دادگستری و رشته قضاوت نیز حاکم است. در لغت، وکیل کسی است که از طرف شخص دیگری به موجب عقد قرارداد وکالت برای انجام کار پذیرفته می‌شود. وکلای دادگستری به مراجعه‌کنندگان خود مشاوره حقوقی داده، این مراجعه‌کنندگان می‌توانند اشخاص یا شرکت‌های (حقیقی یا حقوقی) باشند. وکالت، شغل سخت و طاقت فرسایی می‌باشد که دارای سختی روحی است. اما استرس‌ها، فشارها و زحمات زیادی که این شغل دارد، موجب فرسودگی روحی و شغلی می‌شود. بررسی‌ها نشان داده‌اند که مشاوران به جهت نوع شغلشان می‌توانند آن‌چه را که به‌عنوان فرسودگی و سلامت روان شناخته شده است تجربه کنند.

مشاوران، ویژگی‌های اساسی مبتلایان به فرسودگی را به‌شرح زیر بیان می‌کنند: آن‌ها احساس و توجه خود را نسبت به مراجعان از دست می‌دهند، در مشاوره افراد به‌شیوه‌ای سرد و حتی غیر انسانی رفتار می‌کنند و آنان را برای مشکلاتی که برای خود ایجاد کرده‌اند سرزنش می‌کنند (کوری و همکاران، ۱۹۸۸).

در شغل وکالت انجام کارهای یکنواخت و تکراری، بررسی امورات استرس‌زا و اختلافات، توقعات خارج از چارچوب قانون، انتقادهای بعدی را به‌دنبال دارد که باعث بروز فرسودگی شغلی و کاهش سلامت روان می‌شود. بررسی‌ها نشان داده است که می‌توان با روش‌های مختلف درمانی، افراد مبتلا به فرسودگی شغلی و سلامت روان درمان شوند.

## ۲. مبانی نظری و پیشینه پژوهش

امروزه به دلیل تغییرات شگرفی که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی، خانوادگی و حرفه‌ای فرد بر جای بگذارد، به‌صورت یک مسئله‌ای جدی مدنظر قرار گرفته است. افرادی که دچار فرسودگی شغلی هستند نه تنها خود دچار مشکل‌اند بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آن‌ها را به‌خطر می‌اندازند. سلامت از

نیازهای اساسی انسان است که در توسعه پایدار نقش حیاتی دارد. با پیشرفت علم و رسیدن به سطحی قابل قبول از سلامت جسمی و با مبارزه علیه بسیاری از بیماری‌ها، بشر به جنبه‌های دیگر سلامت از جمله سلامت روان توجه کرده است. حسابرسان نقش حیاتی در زندگی کسب‌وکار جهانی امروز دارند. از آنجایی که آن‌ها به‌عنوان ارائه‌دهندگان کلیدی از اطلاعات مالی به سرمایه‌گذاران، وام‌دهندگان و سایر ذی‌نفعان شرکت هستند از آن‌ها انتظار می‌رود اطلاعات قابل اعتماد و واقعی ارائه نمایند و هم‌چنین درحالی که وظایف حرفه‌ای خود را انجام می‌دهند رفتار مسئولانه داشته باشند. تحقیقات نشان داده است که حسابرسان و وکلای دادگستری در طی فرایند، واکنش‌های احساسی گوناگونی نسبت به هر یک از عناصر مربوط به محیط کاری نشان می‌دهند که این امر، در ادامه سبب خطا در قضاوت حرفه‌ای آنان می‌شود. هم‌چنین حالات روانی حسابرس نیز هم‌چون احساسات وی، چنین پیامدی را خواهد داشت. در حسابرسی، عملکرد شغلی فرد نیز به‌علت تأثیری که بر کیفیت حسابرسی می‌گذارد بسیار حائز اهمیت است و تأخیر در ارائه گزارش حسابرسی به‌طور مستقیم بر کارایی و عملکرد حسابرسی تأثیرگذار است. از این رو چشم‌پوشی یا سازش با عملکرد شغلی ضعیف ممکن است کیفیت حسابرسی را کاهش دهد و در نتیجه مؤسسات حسابرسی را در معرض مسئولیت قانونی و از دست دادن اعتبار خود قرار دهد.

در ادامه تعریف متغیرهای پژوهش حاضر ارائه می‌گردد.

#### ✓ خستگی عاطفی

عبارت است از احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن انرژی درونی فرد که عامل اصلی فرسودگی شغلی و آشکارترین نشانه فرسودگی شغلی است (اسچافیلی و همکاران، ۱۹۹۴). در حقیقت خستگی هیجانی یک بُعد اصلی برای تعریف فرسودگی شغلی است. بدون آن مفهوم فرسودگی شغلی ناقص است. به بیان دقیق‌تر خستگی هیجانی موجب می‌شود تا کارمندان به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند؛ و این عمل، واکنشی برای مقابله با فشار کاری است. در واقع خستگی هیجانی، وجود احساساتی فاقد هیجان است که با وجود آن، فرد قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست. از بین رفتن تدریجی سطح بالای انگیزش فرد و به وجود آمدن شرایط کسالت‌آور در کار، ناشی از خستگی هیجانی می‌باشد (محمدی، ۱۳۸۶). از بین تمامی ابعاد گوناگون فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی اصلی‌ترین و آشکارترین فرسودگی می‌باشد و عامل اصلی و آشکارترین درجه نشانه‌های فرسودگی می‌باشد. فرسودگی شغلی با نشانه‌هایی از قبیل افسردگی، اختلال خواب، بیماری‌های قلبی-عروقی و افزایش قند خون و التهاب همراه می‌باشد. هزینه‌های ناشی از فرسودگی شغلی در ایالات متحده ۵۰ تا ۷۵ میلیارد دلار در سال محاسبه شده است، هم‌چنین در انگلستان تخمین زده شده است که ۴۰ روز کاری در هر سال به‌دلیل مشکلاتی که توسط فرسودگی به وجود می‌آید، از دست می‌رود. خستگی عاطفی با نشانه‌هایی از جمله؛ خستگی مزمن، مشکلات خواب، علائم جسمی متعدد در انسان نمایان می‌شود. افراد در هر زمانی که در مورد فرسودگی خود می‌گویند، منظورشان تجربه خستگی عاطفی می‌باشد. فرسودگی شغلی یک سندرم پیچیده‌ای است که شامل علائم نامشخص بوده که می‌تواند تأثیر قابل توجهی بر سلامتی افراد داشته باشد. فرسودگی شغلی با افزایش غیبت از کار، زیان‌های اقتصادی و روزهای کاری از دست رفته به‌علت بیماری، ناتوانی در کار کردن و نارضایتی از کار برای افراد همراه می‌باشد. "مسلش و لیتز" در مطالعه‌ای بیان کردند که وجه مثبت خستگی عاطفی، معادل واژه انرژی است. این بدان معنی است که وقتی کسی نمره زیادی در خستگی عاطفی

دریافت می‌کند با کاهش انرژی مواجهه می‌باشد. افرادی که دچار خستگی عاطفی هستند، حساسیت بیش‌تری در برابر فشارها و استرس‌ها دارند.

#### ۷ مسخ شخصیت

در اختلال مسخ شخصیت، فرد به‌طور ناگهانی در اتفاقی که می‌تواند در اثر یک تصادف باشد در ادراک ذهن و بدن او تغییرات زیادی ایجاد می‌شود و به‌این صورت است که در ذهن فرد یک سری تغییرات اتفاق می‌افتد و حس می‌کند از تجربیات شخصی جدا شده است و احساس می‌کند که از بدنش خارج شده است. در اصل فرد احساس می‌کند که غیر واقعی است یا نخوابیده است و غذایی نخورده است در یک حالت خواب و بیدار است. این افراد نسبت به این تغییر حالت آگاه هستند و دقیقاً به‌خاطر آگاهی که دارند ناراحت و اذیت می‌شوند. افراد عادی تجربه مسخ شخصیت را زمانی حس می‌کنند که تحت تأثیر مواد مخدر و یا استرس شدید بوده باشند. اما شرایط در اختلال مسخ شخصیت متفاوت است این تجربیات بدون تحریک دارویی صورت می‌گیرد. در واقع اختلال مسخ شخصیت بعد از یک رویداد استرس‌زا و آسیب‌زا اتفاق می‌افتد و در اصل یک آرامش بعد از طوفان است. افراد با اختلال مسخ شخصیت دائم فکر می‌کنند که در اندازه بدن خود و از لحاظ شکلی دچار تغییر شده‌اند یا نیرویی در خارج از ذهن آن‌ها را کنترل می‌کنند. اما آگاهی دارند که مصنوعی و مکانیکی نیستند. با وجود این که می‌دانند که این مشکل را دارند اما با این حال حاضر نیستند که تجربیات خود را بازگو کنند و از این که لقب دیوانه را به او بدهند می‌ترسند. در نتیجه روز به روز تنهاتر و منزوی‌تر می‌شوند. به‌تدریج آن‌ها نشانه‌های افسردگی را پیدا می‌کنند و به اختلال افسردگی مبتلا می‌شوند. برای درمان اختلال مسخ شخصیت باید ایجاد ثبات و انسجام در زندگی را داشت و باید محیطی را برای این افراد ایجاد کرد که از استرس دور باشند. درمان‌های حمایتی دارو درمانی روان‌کاوی روش‌های شناختی-رفتاری و آموزش کنترل خشم و روش‌های دست یافتن به آرامش می‌توانند مناسب باشند. در بازنگری تعدادی از مطالعات مربوط به فرسودگی شغلی، "مارو"، معتقد است که مسخ شخصیت معمولاً بعد از خستگی هیجانی روی می‌دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به‌عبارت‌دیگر مسخ شخصیت به پاسخ‌های غیراحساسی ناخوشایند و خشن نسبت به مراجعین و همکاران، همراه با سرزنش دیگران اطلاق می‌شود.

#### ۷ فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی یکی از پدیده‌های قرن اخیر می‌باشد. استفاده فنی متخصصی از واژه تحلیل رفتگی (فرسودگی شغلی)، در اصل به "فریدنبرگر"، کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد، برمی‌گردد. هرچند "مسلج و پانیز" در توسعه مفهوم فرسودگی شغلی نقش مؤثری داشتند. تا همین ۳۰-۲۰ سال پیش برای کسانی که به این مفهوم مبتلا شده بودند، تشخیص افسردگی داده می‌شد. لیکن اخیراً این اختلال به‌عنوان اختلالی مجزا شناخته شده و برای رفع آن روش‌های جداگانه‌ای توصیف گردید (امیری و همکاران، ۱۳۹۰). فشارهای روانی، شغلی و پیامدهای آن، یکی از بحرانی‌ترین مسائل زندگی شغلی در جهان پیچیده صنعتی امروز محسوب می‌شود. فشارهای شغلی بر نیروهای سازمانی، هزینه‌های هنگفتی را به سازمان وارد می‌آورد و ممکن است مضرو بدخیم باشند و عوارض زیادی را در پی داشته باشند و تحریک و تلاش انسان را متزلزل سازند و موجب عدم کارایی و بهره‌وری و استفاده بهینه از امکانات و درنهایت اثربخشی سازمان‌ها شوند. (مفلحی و قهرمان تبریزی، ۱۳۸۶). فرسودگی شغلی در کارکنان از دو جنبه حائز اهمیت است: اولاً، فرسودگی، سلامت روان فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث علائم جسمی و روانی، غیبت از شغل

می‌شود. ثانیاً: کیفیت خدمات ارائه شده به ارباب رجوع را کاهش می‌دهد، نارضایتی از خدمات را به ارمغان می‌آورد، سلسله کارهای خدماتی را دچار رکود و تأخیر می‌کند؛ بنابراین شناخت و پیش‌گیری از فرسودگی شغلی، می‌تواند در بالا بردن بهداشت روانی افراد و ارتقای سطح کیفیت و رضایت از ارائه خدمات مؤثر باشد (سلیمانی و همکاران، ۱۳۸۴). امروزه به دلیل تغییرات شگرفی که فرسودگی شغلی می‌تواند بر کیفیت زندگی شخصی و حرفه‌ای فرد به‌جای بگذارد به‌صورت یک مسئله‌ی جدی مورد توجه قرار گرفته است (رستمی و همکاران، ۱۳۸۷).

پینز و ارونسون، فرسودگی شغلی را سندرم خستگی فیزیکی و هیجانی می‌دانند که در نتیجه افزایش گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس علاقه نسبت به همکاران ایجاد می‌شود. عوامل متعددی در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر شناخته شده است که عبارت‌اند از ۱- عوامل محیطی ۲- عوامل فردی و ۳- عوامل سازمانی از جمله آنهایی که منجر به فرسودگی شغلی می‌شوند مانند سبک مدیریت، مقررات کاری خشک و غیرقابل انعطاف، عدم امنیت شغلی و فرصت‌های اندک برای ارتقاء (زمینی و همکاران، ۱۳۹۰). عوامل سازمانی فرسودگی آور، با توجه به ویژگی عمومی مؤسساتی که فرسودگی شغلی را دامن می‌زنند جالب توجه است، ساعات و حجم کاری فوق‌العاده بالا، ناخوشایندی و ابهام در خط‌مشی‌های اعلام‌شده به کارکنان می‌باشد (مسعودی و همکاران، ۱۳۸۸). از نظر دلاور و زلّقی (۱۳۸۴)، عوامل محیطی شامل: عدم اطمینان سازمانی و تحولات اجتماعی، فرهنگی و تحولات فناوری است (اعتمادی و فقیه، ۱۳۸۷) و عوامل فردی نیز شامل: فرایندهای واسطه‌مانند ارزیابی مجدد شناختی، وقایع تنیدگی‌ها، تنیدگی‌های اجباری زندگی و منابع حیاتی است. برای مثال درباره افراد مستعد فرسودگی شغلی این اعتقاد وجود دارد که آن‌ها افرادی تلقین‌پذیر، حساس، آرمان‌گرا، مردم‌دار، مهربان، مضطرب و وسواسی و بسیار حساس در برابر تعریف و تمجید دیگران هستند (درانی و لواسانی، ۱۳۸۹)؛ فرسودگی شغلی بیش‌تر در کارکنانی مطرح است که باید در موقعیت‌های بحران‌زا و پرآشوب و پرهرج و مرج به‌صورت کارآمد و با آرامش فعالیت نمایند (عکاشه و همکاران، ۱۳۹۰).

مسلح (۲۰۰۱)، شش عامل سازمانی را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر می‌داند که، عبارت‌اند از: حجم کار زیاد، میزان کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تضاد ارزش بین ارزش‌های فرد و ارزش محیط کار. به عقیده او در بین خصوصیات جمعیت‌شناسی، سن با ثبات‌ترین رابطه را با فرسودگی شغلی دارد؛ یعنی افراد جوان‌تر فرسودگی شغلی بیش‌تری دارند، در عین حال افراد متأهل و زنان نیز نسبت به مجردها و مردان، فرسودگی شغلی بیش‌تری را گزارش می‌کنند.

فرسودگی شغلی نه‌تنها مسئله برخاسته از ضعف با ناتوانی محض در کارمندان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغل‌شان نیز است. به هر میزان عدم هماهنگی بیش‌تر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود و باعث اهمیت ارزش‌ها، ضعیف شدن اراده و روحیه می‌شود (سپا، ۲۰۰۳). نکته 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 شکل و سرانجام ترک خدمت می‌شود. 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 به ۳۵ میلیون دلار در هر سال می‌رسد (مارتینو، ۲۰۰۳). با آگاهی از یافته‌های این پژوهش می‌توان ضمن پی بردن به میزان فرسودگی شغلی و سلامت روان حساب‌رسان و وکلای

دادگستری، فعالیت‌های خدمات کارکنان را طوری تنظیم کرد که ضمن ارتقاء، محیطی مناسب در جهت افزایش کارایی حرفه‌ای و مهارت‌های علمی آن‌ها باشد.

با توجه به این که ویژگی‌های حسابرس به‌عنوان تصمیم‌گیرنده شامل موضوعاتی از قبیل: استقلال، بی‌طرفی و درستکاری، تردید حرفه‌ای، معلومات، تجربه و دانش تخصصی، حفظ و صلاحیت حرفه‌ای، اولویت‌بندی خطر و جانب‌داری‌های بی‌مورد است و ممکن است انتظار رود تصمیمات حسابرسان با توجه به فرسودگی شغلی و سلامت روانی تحت‌الشعاع قرار گیرد، بنابراین در این تحقیق حرفه حسابرسی با وکلای دادگستری موردبررسی قرار گرفته است.

ایبو و همکاران (۲۰۱۸)، به بررسی پژوهشی با عنوان ساختار فرسودگی شغلی در بین معلمان مرد و زن در عمان: درون‌سازگاری و ساختار درونی جنسیتی پرداختند. مطالعات قبلی از مفهوم‌سازی حمایت کرده‌اند که فرسودگی شامل سه جنبه است: خستگی عاطفی، خلق شخصیت و کاهش دستاورد شخصی. هنگامی که ساختار پیشنهادی فرسودگی در چندین مطالعه مورد آزمایش قرار گرفت، این سه جنبه تأیید شد. با این حال، چندین محقق متوجه شدند که شخصی‌سازی بدون شخصیت متشکل از دو عامل است. اولین عامل مربوط به شغل است، درحالی که عامل دوم مربوط به تحصیل است. ساختار عامل اصلی (مدل سه‌بعدی) و ساختار اصلاح‌شده نیز توسط چند محقق عرب مورد آزمایش قرار گرفت.

اسدی و هومن (۱۳۹۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان مقایسه فرسودگی شغلی، تنظیم هیجانی و انعطاف‌پذیری کنشی بین روانشناسان و وکلای دادگستری شهر اهواز پرداختند. این پژوهش از نوع علی مقایسه‌ای است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه وکلای زن و مرد دادگستری و روانشناسان (زن و مرد)، شهر اهواز بودند که در سال ۱۳۹۴ مورد بررسی قرار گرفتند. حجم نمونه ۲۰۰ نفر بودند (۱۰۰ وکیل زن و مرد، ۱۰۰ روانشناس زن و مرد)، که به‌صورت تصادفی ساده انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از آزمون فرسودگی شغلی (مسلش و لیتز، ۲۰۰۵)، مقیاس تنظیم هیجانی (گراتز) و مقیاس انعطاف‌پذیری کنشی (RISCCD) استفاده گردید. داده‌ها با استفاده از تحلیل واریانس چند متغیره، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. با توجه به نتایج به‌دست آمده مطابق با یافته‌های این مطالعه روانشناسان در مقایسه با وکلای فرسودگی شغلی بالاتر و تنظیم هیجانی و انعطاف‌پذیری کنشی پایین‌تر برخوردار بودند.

میرشکار (۱۳۹۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان ارزیابی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان مراکز انتقال خون استان سیستان و بلوچستان پرداخت. در یک مطالعه مقطعی (توصیفی - تحلیلی)، ۱۳۵ نفر از کارکنان انتقال خون استان سیستان و بلوچستان در سال ۱۳۹۶ به‌صورت سرشماری انتخاب شدند. ابزار جمع‌آوری اطلاعات پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش بود. تعداد ۱۰۸ پرسشنامه تکمیل و برگردانده شد. داده‌ها با استفاده از روش‌های آماری توصیفی و تحلیلی شامل آزمون t مستقل و تحلیل واریانس یک طرفه به کمک نرم‌افزار SPSS ۱۶ تحلیل گردیدند. نتایج نشان داد می‌توان با قدردانی بیش‌تر از کارکنان زن و برگزاری مراسم ویژه بانوان، ایجاد ثبات کاری بیش‌تر و کمک‌های نقدی و غیر نقدی جهت کارکنان به‌ویژه کارکنان سایر روش‌های استخدامی و اختصاص بخشی از اعتبارات جهت افزایش سلامت جسمانی و روانی کارکنان، نسبت به کاهش فرسودگی شغلی اقدام نمود.

افشانی و همکاران (۱۳۹۶)، به بررسی پژوهشی با عنوان بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان کهگیلویه و بویراحمد پرداختند. هدف از انجام این پژوهش، بررسی نقش تعهد سازمانی، حمایت اجتماعی، سلامت عمومی و رضایت شغلی در پیش‌بینی فرسودگی شغلی در بین کارکنان سازمان

تأمین اجتماعی استان کهگیلویه و بویراحمد بود. روش این پژوهش همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش، شامل کلیه کارکنان (۳۰۲ نفر) سازمان تأمین اجتماعی استان کهگیلویه و بویراحمد در سال ۱۳۹۱ بود. ۱۸۴ نفر از آنان با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به‌عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش عبارت بودند از پرسشنامه‌های تعهد سازمانی (آلن و مایر، ۱۹۸۴)، رضایت شغلی (بری فیلد و روث، ۱۹۵۱)، سلامت عمومی (گلدبرگ، ۱۹۷۲)، فرسودگی شغلی (مسلش و جکسون، ۱۹۹۳) و حمایت اجتماعی (زیمت و همکاران، ۱۹۸۸). تحلیل داده‌ها با استفاده از ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام انجام شد. نتایج پژوهش نشان داد که متغیرهای حمایت اجتماعی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی و سلامت عمومی با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری دارند و در واقع به‌صورت منفی معناداری قادر به پیش‌بینی فرسودگی شغلی هستند.

### ۳. فرضیه‌های پژوهش

با توجه به مبانی نظری مطرح شده، فرضیه‌های پژوهش به شکل زیر ارائه گردیدند.  
فرضیه اول: بین خستگی عاطفی مؤثر بر حساب‌برسان و وکلای دادگستری با فرسودگی شغلی، ارتباط معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین مسخ شخصیت مؤثر بر حساب‌برسان و وکلای دادگستری با فرسودگی شغلی، ارتباط معناداری وجود دارد.

### ۴. روش پژوهش

از نظر طبقه‌بندی پژوهش بر مبنای هدف، این پژوهش از نوع پژوهش‌های کاربردی است و از نظر روش، توصیفی و تحلیلی است. از آن‌جا که رایج‌ترین ابزار مورداستفاده در تحقیق زمینه‌یابی، پرسشنامه است، پس از تعیین و طراحی ابزار می‌توان آن را برای جمع‌آوری داده از افراد نمونه انتخابی در نظر گرفت و در نهایت پس از تنظیم و تحلیل داده‌ها، یافته‌ها و نتایج حاصله از تحقیق را گزارش نمود.

پرسشنامه مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد سلامت عمومی گلدبرگ و هیلر (۱۹۷۹) می‌باشد و از مؤلفه‌های مقیاس علائم جسمانی، مقیاس علائم اضطرابی و مقیاس اختلال خواب، کارکرد اجتماعی و مقیاس علائم افسردگی تشکیل شده و دارای ۲۸ گویه است. پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۵) نیز استفاده گردیده و از مؤلفه‌های مقیاس خستگی عاطفی، مقیاس مسخ شخصیت و مقیاس عملکرد فردی تشکیل شده که سؤالات ۱، ۲، ۳، ۴، ۵، ۶، ۸، ۱۳، ۱۴، ۱۶ و ۲۰ معرف خرده مقیاس خستگی عاطفی می‌باشد.

### ۴.۱. جامعه و نمونه آماری

جامعه بزرگ‌ترین مجموعه از موجودات است که در یک زمان، مطلوب ما قرار می‌گیرد و باید حداقل دارای یک صفت مشخص باشد. صفت مشخص، صفتی است که بین همه عناصر جامعه آماری مشترک و متمایزکننده جامعه‌ی آماری از سایر جوامع می‌باشد. اغلب محققان معتقدند که جامعه عبارت از همه اعضای واقعی یا فرضی که علاقه‌مند هستیم یافته‌های پژوهش را به آنان تعمیم دهیم. جامعه آماری این پژوهش حساب‌برسان و وکلای دادگستری شهر زاهدان در سال ۱۳۹۸-۱۳۹۷ است. به‌منظور تعیین حجم نمونه از فرمول تعیین حجم نمونه کوکران برای جامعه نامشخص استفاده گردید.

بدین منظور در یک مطالعه مقدماتی تعداد ۴۰ پرسشنامه توزیع و بازگردانده شد. سپس انحراف معیار مربوط به مطالعه مقدماتی استخراج (جدول ۱) و در فرمول تعیین حجم نمونه کوکران برای جامعه نامشخص گذاشته شد. با توجه به نتیجه‌ای که حاصل شد، حداقل تعداد نمونه مورد نیاز برابر با ۲۹۵ نفر برآورد شد. روش نمونه‌گیری نیز به صورت انتخاب در دسترس بود.

جدول ۱. نتایج آماری به دست آمده از مطالعه مقدماتی

تعداد	کمترین مقدار	بیشترین مقدار	میانگین	انحراف معیار
۴۰	۳/۷۸۶	۰/۴۳۸	۲/۲۱	۴/۶۱

نمونه‌های معتبر

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 \times sd^2}{d^2}$$

$n$  = حداقل حجم نمونه

$N$  = حجم جمعیت آماری (حجم جمعیت شهر)

$Z$  = مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد

$P$  = نسبتی از جمعیت دارای صفت معین

$q = 1 - p$  = نسبتی از جمعیت فاقد صفت معین

$d$  = درصد خطای مجاز

$Z$  = مقدار متغیر نرمال واحد استاندارد که در میزان اطمینان ۹۵ درصد برابر ۱/۹۶ است.

$d$  = مقدار اشتباه مجاز که معمولاً برابر ۰/۰۱ یا ۰/۰۵ است.

$P$  = مقدار  $P$  و  $q$  که اگر در اختیار نباشد، می‌توان آن را ۰/۰۵ در نظر گرفت و در این صورت واریانس به حداکثر مقدار خود می‌رسد.

$$n = \frac{(1/96)^2 \times (0/438)^2}{(0/5^2)} \cong 295$$

## ۲،۴. روش‌های آماری تجزیه و تحلیل داده‌ها

پژوهش حاضر از نوع توصیفی \_ همبستگی است که به لحاظ هدف از سری تحقیقات کاربردی می‌باشد در این پژوهش، یافته‌ها در دو بخش توصیفی و استنباطی تجزیه و تحلیل خواهد شد. در بخش توصیفی از جدول‌های توزیع فراوانی و در بخش آمار استنباطی با فرض طبیعی بودن توزیع داده‌ها از آزمون ضریب همبستگی اتا، آزمون همبستگی پیرسون نرم‌افزار Spss استفاده خواهد شد. کلیه عملیات آماری برحسب اهداف ویژه تحقیق، با استفاده از نرم‌افزار Spss 23 انجام و سطح معنی‌داری آزمون‌ها  $P < 0/05$  در نظر گرفته خواهد شد.



## ۵. یافته‌های پژوهش

### ۱،۵. آمار توصیفی

این قسمت از تحلیل آماری داده‌های پژوهش به آمار توصیفی اختصاص دارد؛ بنابراین ابتدا برحسب متغیرهای جمعیت شناختی و با استفاده از جداول فراوانی، توصیفی از نمونه آماری پژوهش ارائه و در ادامه فرضیه‌های پژوهش آزمون گردیده‌اند:

جدول ۲. توصیف نمونه آماری آزمودنی‌ها

جنسیت	فراوانی	وضعیت تحصیلات	فراوانی	سنوات خدمت	فراوانی
مرد	۲۱۳	کارشناسی	۱۶۷	کمتر از ۵ سال	۶۴
				۶ تا ۱۰ سال	۸۴
زن	۸۲	کارشناسی	۱۱۷	۱۱ تا ۱۵ سال	۵۸
		ارشد		۱۶ تا ۲۰ سال	۴۷
کل	۲۹۵	دکتر	۱۱	بیشتر از ۲۰ سال	۴۲
		کل		کل	۲۹۵

### ۲،۵. آزمون فرضیه پژوهش

#### ۷ فرضیه اول

H0: بین خستگی عاطفی فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط معناداری وجود ندارد.  
H1: بین خستگی عاطفی فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط معناداری وجود دارد.  
در صورتی که شرایط زیر برقرار باشد از آزمون ضریب همبستگی پیرسون (Pearson Correlations Coefficient) برای رد یا قبول فرض صفر استفاده می‌کنیم:  
الف. هر دو متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای / نسبی باشند.  
ب. رابطه بین دو متغیر باید خطی باشد. رابطه خطی، رابطه‌ای است که نمودار پراکنش آن به صورت خطی باشد.  
ج. داده‌ها در هر گروه دارای توزیع نرمال باشد (از طریق آزمون چولگی و کشیدی بایستی آزمون شود).  
با توجه به توزیع نرمال داده‌ها از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌گردد.

جدول ۳. برآورد ضریب آزمون پیرسون جهت بررسی فرضیه اول

سلامت روان			متغیر
ضریب تعیین	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد
۴۸/۰۲۴	۰/۰۰۱	-۰/۶۹۳	۲۹۵

با توجه به نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون، سطح معناداری به دست آمده کم‌تر از ۰/۰۵ می‌باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل تأیید می‌گردد، بدین معنی که با ۰/۹۵ اطمینان می‌توان گفت، بین خستگی عاطفی فرسودگی

شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط معنی داری وجود دارد. هم‌چنین از نظر آماری رابطه معکوس می‌باشد؛ به این صورت که هر چه خستگی عاطفی فرسودگی شغلی حسابرسان و وکلای دادگستری افزایش پیدا کند میزان سلامت روان آن‌ها کاهش پیدا می‌کند.

این ارتباط معکوس و منفی ( $r = -0.693$ ) در فاصله ( $0.9 \pm 0 - 0.6 \pm 0$ ) بوده و به این معنی است که شدت رابطه بین خستگی عاطفی فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری در حد قوی است. هم‌چنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهد که  $48/024$  درصد از خستگی عاطفی فرسودگی شغلی حسابرسان و وکلای دادگستری از طریق سلامت روان تبیین می‌گردد.

#### ۷ فرضیه دوم

H0: بین مسخ شخصیت فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط معناداری وجود ندارد.  
 H1: بین مسخ شخصیت فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط معناداری وجود دارد.  
 در صورتی که شرایط زیر برقرار باشد از آزمون ضریب همبستگی پیرسون (Pearson Correlations Coefficient) برای رد یا قبول فرض صفر استفاده می‌کنیم:  
 الف. هر دو متغیر در سطح سنجش فاصله‌ای / نسبی باشند.

ب. رابطه بین دو متغیر باید خطی باشد. رابطه خطی، رابطه‌ای است که نمودار پراکنش آن به صورت خطی باشد.

ج. داده‌ها در هر گروه دارای توزیع نرمال باشد (از طریق آزمون چولگی و کشیدی بایستی آزمون شود).

با توجه به توزیع نرمال داده‌ها از آزمون پارامتریک ضریب همبستگی پیرسون استفاده می‌گردد.

#### جدول ۴. برآورد ضریب آزمون پیرسون جهت بررسی فرضیه دوم

سلامت روان			متغیر	
ضریب تعیین	سطح معناداری	ضریب همبستگی پیرسون	تعداد	مسخ شخصیت
۲۲/۷۵۲	۰/۰۰۱	-۰/۴۷۷	۲۹۵	

با توجه به نتایج آزمون ضریب همبستگی پیرسون، سطح معناداری به دست آمده کم‌تر از  $0.05$  می‌باشد، بنابراین فرضیه صفر رد و فرضیه مقابل تأیید می‌گردد، بدین معنی که با  $0.95$  اطمینان می‌توان گفت، بین مسخ شخصیت فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری ارتباط وجود دارد. هم‌چنین از نظر آماری رابطه معکوس می‌باشد. به این صورت که هر چه مسخ شخصیت فرسودگی شغلی حسابرسان و وکلای دادگستری افزایش پیدا کند میزان سلامت روان آن‌ها کاهش پیدا می‌کند.

این ارتباط معکوس و منفی ( $r = -0.477$ ) در فاصله ( $0.6 \pm 0 - 0.3 \pm 0$ ) و به این معنی است که شدت رابطه بین مسخ شخصیت فرسودگی شغلی با سلامت روان حسابرسان و وکلای دادگستری در حد متوسط است. هم‌چنین ضریب تعیین محاسبه شده نشان می‌دهد که  $22/752$  درصد از بین مسخ شخصیت فرسودگی شغلی حسابرسان و وکلای دادگستری از طریق سلامت روان تبیین می‌گردد.

## ۶. نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر به بررسی رابطه خستگی عاطفی و مسخ شخصیت مؤثر بر حساب‌برسان و وکلای دادگستری با فرسودگی شغلی در حساب‌برسان و وکلای دادگستری شهر زاهدان در سال ۱۳۹۷ الی ۱۳۹۸ پرداخت. برای بررسی و جمع‌آوری داده‌های اصلی پژوهش از پرسشنامه‌های استاندارد استفاده گردید. نتایج فرضیه اول نشان داد بین خستگی عاطفی مؤثر بر حساب‌برسان و وکلای دادگستری با کاهش فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. نتایج این فرضیه با تحقیقات مرویان حسینی و همکاران (۱۳۹۴)، ثناگو و همکاران (۱۳۹۳)، عریضی و همکاران (۱۳۹۱)، صابری و همکاران (۱۳۸۷) و اوگوستا و همکاران (۲۰۰۸)، هم‌خوان و هم‌سو است.

نتایج فرضیه دوم نشان داد بین مسخ شخصیت مؤثر بر حساب‌برسان و وکلای دادگستری با کاهش فرسودگی شغلی ارتباط معکوس و معناداری وجود دارد. نتایج این فرضیه با تحقیقات مرویان حسینی و همکاران (۱۳۹۴)، ثناگو و همکاران (۱۳۹۳)، عریضی و همکاران (۱۳۹۱)، صابری و همکاران (۱۳۸۷) و اوگوستا و همکاران (۲۰۰۸) هم‌خوان و هم‌سو است. در جهت انجام پژوهش‌های آتی پیشنهاد می‌شود در تحقیقی به بررسی رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان با در نظر گرفتن نقش میانجی مشارکت شغلی در بین حساب‌برسان و وکلای دادگستری پرداخته شود.

## منابع

۱. اسدی، سرور و فرزانه هومن (۱۳۹۶). مقایسه فرسودگی شغلی، تنظیم هیجانی و انعطاف‌پذیری کنشی بین روانشناسان و وکلای دادگستری شهر اهواز. ایده‌های نوین روانشناسی، دوره اول، شماره ۳، صص ۹-۱.
۲. اعتمادی، عذرا و منیژه فقیه (۱۳۸۷). بررسی علل فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی اصفهان. مشاوره شغلی و سازمانی. شماره ۲، صص ۷۳-۸۸.
۳. افشانی، علیرضا؛ جهانبخش، صادق و سحر جهانبخش (۱۳۹۶). بررسی میزان فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در بین کارکنان سازمان تأمین اجتماعی استان کهگیلویه و بویراحمد. دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی، دوره ۱۸، شماره ۲، صص ۸۱-۷۲.
۴. امیری، مجتبی؛ اسدی، محمودرضا و فاطمه دلبری (۱۳۹۰). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و ارائه راهکارهای بهبود وضعیت آن. فصلنامه مدیریت بازرگانی، سال سوم، شماره ۷، صص ۳۷-۵۶.
۵. ثناگو، اکرم؛ بهنام‌پور، ناصر؛ تقوی، احمد و فریبا بیکی (۱۳۹۳). رابطه سلامت روان با فرسودگی شغلی در کارکنان بیمارستان آل جلیل آق‌قلا. توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی، دوره دوازدهم، شماره ۲، صص ۲۸-۲۱.
۶. درانی، کمال و مسعود غلامعلی لواسانی (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی، عزت‌نفس و سلامت روان: یک مطالعه موردی از مریبان مرکز پیش‌دستانی دانشگاه تهران. روان‌شناسی و علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ۱، صص ۹۸-۷۶.
۷. دلاور، علی و علی زلفی (۱۳۸۴). مقایسه فرسودگی شغلی و سلامت روان کارگران شاغل در بخش‌های دارای شرایط فیزیکی سخت و سایر بخش‌ها در کارخانه‌های سیمان کشور. روانشناسی و علوم تربیتی، شماره ۲، صص ۷۰-۵۵.

۸. رستمی، علیرضا؛ نوروزی، علی؛ زارعی، عادل؛ امیری، محسن و مهران سلیمانی (۱۳۸۷). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل‌کنندگی جنسیت و تاب‌آوری در میان معلمان ابتدایی. فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۵، شماره ۳ و ۴، صص ۶۸-۷۵.
۹. زمینی، سهیلا؛ حسینی‌نسب، داوود؛ زمینی، سمیرا و پروین زارعی (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرهنگ‌سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز. فصلنامه کار سلامت ایران، دوره ۸، شماره ۱، صص ۴۰-۳۰.
۱۰. ساعتچی، محمود (۱۳۹۳). بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). چاپ پنجم، تهسکاران، اوما، روش‌های تحقیق در مدیریت، ترجمه: محمد صائبی و محمود شیرازی، ۱۳۹۰، تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی ریاست جمهوری ران: انتشارات ویرایش.
۱۱. سلیمانی، کوروش؛ شریفی، ونداد و مهدی تهرانی دوست (۱۳۸۴). فرسودگی شغلی در کارکنان درمانی روان‌پزشکی بیمارستان روزبه. تازه‌های علوم شناختی، شماره ۳۶، صص ۴۲-۲۸.
۱۲. صابری، سیدمهدی؛ صدر، شهاب‌الدین؛ قدیانی، محمدحسن؛ یزدی، منور؛ بهاری، فرشاد و حسین شاه‌مرادی (۱۳۸۷). مجله علمی پزشکی قانونی، دوره ۱۴، شماره ۲، صص ۹۸-۹۲.
۱۳. عریضی، حمیدرضا؛ نوری، ابوالقاسم؛ زارع، راضیه و مولود امیری (۱۳۹۱). فراتحلیل پیرامون رابطه فرسودگی شغلی با سلامت روان. فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی، سال سیزدهم، شماره ۴۸.
۱۴. عکاشه، گودرز؛ سپهرمنش، زهرا و افشین احمدوند (۱۳۹۰). بررسی رابطه فرهنگ‌سازمانی با رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در میان کارکنان دانشگاه تبریز. فصلنامه کار سلامت ایران، دوره ۸، شماره ۱، صص ۴۰-۳۰.
۱۵. محمدی، شهناز (۱۳۸۶). مقایسه مکانیزم‌های مقابله‌ای، فرسودگی شغلی و سلامت روان در بین دبیران ایران و هند. فصلنامه نوآوری‌های آموزشی، سال پنجم، شماره ۱۵، صص ۹۶-۶۱.
۱۶. مرویان حسینی، زهرا و محمود لاری دشت بیاض (۱۳۹۴). بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حساب‌برسان. فصلنامه حسابداری سلامت، شماره ۱، شماره پیاپی (۱۱)، صص ۸۰-۵۷.
۱۷. مسعودی، رضا؛ اعتمادی‌فر، شهرام؛ افضلی، سید محمد؛ خیری، فریدون و علی حسن‌پور دهکردی (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی منتخب تهران. پژوهش پرستاری، دوره ۳، شماره‌های ۸ و ۹، صص ۵۸-۴۷.
۱۸. مفلحی، داریوش و کوروش قهرمان تبریزی (۱۳۸۶). ارتباط بین شدت تحلیل رفتگی و فعالیت بدنی اعضای هیئت علمی دانشگاه شهید باهنر کرمان. فصلنامه پژوهش در علوم ورزشی، شماره ۱۷، صص ۱۳۰-۱۱۵.
۱۹. میرشکار، نرگس (۱۳۹۶). ارزیابی فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن در کارکنان مراکز انتقال خون استان سیستان و بلوچستان. مرکز تحقیقات انتقال خون، مؤسسه عالی آموزشی و پژوهشی طب انتقال خون و پایگاه آموزشی انتقال خون استان سیستان و بلوچستان.
20. Abu-Hilal, M. & Kilani, H. (2018). Structure of Burnout among Omani Male and Female Teachers: Invariance of Structure across Gender. Journal of Educational and Psychological Studies [JEPS], 12(4), 739-749.
21. Corey, G., Corey, M. S. & Callanan, P. (1988). Issues and ethics in the helping professions (3rd ed.). Wadsworth/Thomson Learning..

22. Martino, V.D. (2003). Relationship between work stress and work-place violence in the health sector. ILO/ICN/WHO/PSI.
23. Maslach, C. & Leiter M.P. (2005). Reversing burnout: how to rekindle your passion for your work. Standford social Innonation Review ‘Graduate school of Business.
24. Maslach, C. & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnut. Journal of accupational behavior, 6(2), 113-114.
25. Ogresta, J., ‘Rusac, S. & Zorec, L. (2008). Relation between burnout syudrome and job satisfaction among mental health workers. Croat Med J, 49(3), 364-74.
26. Schaufeli, W. Maslach, B. & Marek, T. (1994). Professional burnout: recent developments in theory & research. (1st ed.) washington: taylor & francis press.
27. Seppa, N. (2003). Keeping young athletic fires burning. Monitor staff: the critical incident stress factor, safety science.