

پذیرفت. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش تمامی امدادگران شعب چهارده‌گانه جمعیت هلال‌احمر استان تهران بودند. تمام امدادگران شعب جمعیت هلال‌احمر استان مورد سرشماری قرار گرفتند. تعداد افراد شرکت کننده در مطالعه جمعاً ۲۹۷ نفر بود. با توجه به اینکه تمام این امدادگران مرد هستند، افراد مورد بررسی در این مطالعه، همگی مرد بودند. اطلاعات دموگرافیک مربوط به شرکت کنندگان در مطالعه، به وسیله پرسشنامه‌ای محقق ساخته جمع‌آوری گردید. برای ارزیابی درجه فرسودگی شغلی شرکت‌کنندگان در این مطالعه از پرسشنامه استاندارد شده فرسودگی شغلی مسلح استفاده شد. در این پژوهش، نرم افزار SPSS برای ورود و تحلیل آماری داده‌ها، به کار گرفته شد و از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و مجذور خی استفاده گردید.

**یافته‌ها:** یافته‌ها نشان داد بین کفایت شخصی و سن رابطه مثبت و معنادار ضعیفی وجود دارد ( $P < 0/05$ ,  $r = 0/138$ ). همچنین بین کفایت شخصی با تعداد شیفت در ماه گذشته، این ارتباط ضعیف و معنی‌دار مشاهده شده است ( $P < 0/05$ ,  $r = 0/170$ ). به‌علاوه بین سابقه امدادگری، تعداد مشارکت در امدادرسانی حوادث مجروح‌دار در ماه قبل، سطح تحصیلات و نوع امدادگری با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی هیچ رابطه‌ای مشاهده نشد.

**نتیجه‌گیری:** می‌توان گفت که متغیرهای دموگرافیک بررسی شده در این پژوهش، ارتباطی با فرسودگی شغلی امدادگران نداشته‌اند. البته با توجه به اینکه همه امدادگران مورد مطالعه مرد بودند، لذا تعمیم نتایج این پژوهش به امدادگران زن باید با احتیاط صورت گیرد.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، امدادگران، جمعیت هلال‌احمر، استان تهران.

## ارتباط فرسودگی شغلی با خصوصیات دموگرافیک در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران

مهدی نجفی<sup>۱</sup>، مصطفی حمدیه<sup>۲</sup>، حسین حاتمی<sup>۳</sup>، شاهین

فتحی<sup>۴</sup>، حسین سپاسی مقدم<sup>۵</sup>، همن علمی<sup>۶</sup>

۱. نویسنده مسئول: MPH، MD، دپارتمان بهداشت عمومی

در بلایا و فوریت‌ها، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی تهران، عضو هیئت علمی مؤسسه آموزش عالی هلال‌ایران

Email: m-najafi@razi.tums.ac.ir

۲. دانشیار گروه روان‌پزشکی، دانشکده پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

۳. استاد دانشکده بهداشت و مدیر دوره‌های MPH، دانشکده بهداشت، دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

۴. کارشناس ارشد روان‌شناسی، جمعیت هلال‌احمر استان تهران

۵. دانشجوی PhD علوم اعصاب، دانشگاه تبریز

۶. کارشناس ارشد روان‌شناسی، دانشگاه پیام نور تهران

دریافت: ۹۱/۵/۱ پذیرش: ۹۱/۹/۱۲

### چکیده

**مقدمه:** فرسودگی شغلی، یک سندرم روان‌شناختی خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش کفایت شخصی است. فرسودگی شغلی، بیشتر در افرادی که در کارشان مستقیماً با مردم سروکار دارند اتفاق می‌افتد. امدادگران نیز ممکن است فرسودگی شغلی را تجربه کنند. بنابراین، بسیار مهم است که عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در آنان شناخته و درک شود. این امر باعث می‌گردد تا از بسیاری از آسیب‌های روان‌شناختی در آنان جلوگیری شود. این مطالعه بر آن است تا ارتباط برخی از متغیرهای دموگرافیک را با فرسودگی شغلی، در امدادگران بررسی کند.

**روش‌ها:** این مطالعه توصیفی-همبستگی است که به‌صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ در بین شعب چهارده‌گانه جمعیت هلال‌احمر استان تهران صورت

## مقدمه

تا قبل از دهه هفتاد میلادی، فرسودگی شغلی مفهومی بود که حرفی در مورد آن زده نمی‌شد. این مفهوم، اولین بار در سال ۱۹۷۴، توسط فردنبرگر<sup>۱</sup> مطرح شد. او بیان داشت که فرسودگی شغلی بیشتر در افرادی که در کارشان مستقیماً با مردم سروکار دارند اتفاق می‌افتد؛ کارهایی مانند امداد رسانی، آموزش و مراقبت‌های بهداشتی و از این قبیل (۱).

در مورد سه بعد اساسی فرسودگی شغلی اتفاق نظر وجود دارد. در تحقیقات، مدلی چند بُعدی از فرسودگی شغلی ارائه شده است (۲). بر اساس این مدل، فرسودگی یک سندرم روان‌شناختی خستگی هیجانی<sup>۲</sup>، مسخ شخصیت<sup>۳</sup> و کاهش کفایت شخصی<sup>۴</sup> است (۱). خستگی هیجانی با فقدان انرژی مشخص می‌گردد و شامل احساس بی‌علاقگی، ترس از بازگشت به کار، درماندگی، ناامیدی، عدم رضایت و احساس به دام افتادن در کار است. در این حالت، شخص احساس می‌کند که منابع هیجانی‌اش به گونه‌ای تخلیه شده است که دیگر قادر به ادامه انجام مسئولیت‌هایش نسبت به مراجعان، همچون گذشته نیست. خستگی هیجانی بُعد اصلی مربوط به استرس در فرسودگی شغلی است. مسخ شخصیت به نگرش منفی نسبت به دیگران و احساس جدایی و بیگانگی با آنان مربوط می‌شود. احساس بیگانگی می‌تواند خودش را با کناره‌گیری از مراجعان و مشتریان، جدایی فیزیکی در تعاملات، غیبت از کار، تأخیر در ورود و استفاده زیاد از شوخی نشان دهد. مسخ

شخصیت نشان دهنده بُعد بین فردی فرسودگی شغلی است (۳). جزء آخر فرسودگی شغلی کاهش کفایت شخصی است. این جزء به احساس عدم صلاحیت و عدم مولد بودن در کار مربوط می‌شود. حس کاهش کارایی می‌تواند توسط احساس عدم کفایت لازم برای کمک به مراجعان و مشتریان، تقویت شود. این احساس منجر به آن می‌شود که شخص، احساس شکست کند. کاهش کفایت شخصی نشان دهنده تمایل شخص برای ارزیابی منفی خودش می‌باشد. جزء کفایت شخصی نشان دهنده بُعد خود ارزیابی فرسودگی شغلی است (۴ و ۱).

معمولاً چنین تصور می‌شود که امدادگران آنچه را باید در هر موقعیت امدادی صورت پذیرد می‌دانند. این باور موجب می‌شود تا تصور کنیم امدادگر، فردی قدرتمند و دارای منابع کافی جسمی و روانی است و به سهولت می‌تواند با آنچه اتفاق افتاده است، سازگار شود و در مواجهه با فاجعه‌ها مشکلی را تجربه نکند (۵). پژوهش‌های مختلف، حاکی از خطر ابتلای امدادگران به مشکلات و عوارض هیجانی و روان‌شناختی است (۵ و ۶)؛ پس امدادگران نیز ممکن است نشانگان فرسودگی شغلی را تجربه کنند و علائمی از قبیل تحریک‌پذیری، خستگی و تحلیل جدی توانایی‌های شغلی و سازگاری خویش را بارز سازند؛ هر چند امدادگران، عموماً متوجه وجود این علائم درخود نمی‌شوند (۷). بنابراین بسیار مهم است که عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در آنان شناخته و درک شود. این امر باعث می‌گردد

<sup>۱</sup> Freudenberger

<sup>۲</sup> Emotional Exhaustion

<sup>۳</sup> Depersonalization

<sup>۴</sup> Reduced Personal Accomplishment

تا از بسیاری از آسیب‌های روان‌شناختی در آنان جلوگیری شود (۸).

متأسفانه در ایران تحقیقات کافی درباره عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در امدادگران صورت نگرفته است. این مقاله بر آن است تا بر اساس پژوهش انجام شده روی امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران در آذر ۱۳۸۹، ارتباط برخی از متغیرهای دموگرافیک را با فرسودگی شغلی در این امدادگران بررسی کند.

### روش‌ها

این مطالعه توصیفی-همبستگی است که به صورت مقطعی در سال ۱۳۸۹ در بین شعب چهارده‌گانه جمعیت هلال‌احمر استان تهران صورت پذیرفت. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش تمامی امدادگران شعب چهارده‌گانه جمعیت هلال‌احمر استان تهران بودند. امدادگران به افرادی گفته می‌شود که از طریق پایگاه‌های امدادی جمعیت هلال‌احمر در صحنه حادثه حضور می‌یابند و به آسیب دیدگان حوادث، امدادرسانی می‌کنند. از آنجا که در طول یک ماه قبل از اجرای این پژوهش، حادثه‌ای طبیعی (نظیر سیل، زلزله و...) اتفاق نیفتاده بود، همه حوادثی که این امدادگران در طول یک ماه قبل از اجرای پژوهش با آن مواجه بوده‌اند حوادث غیرطبیعی (مانند حوادث جاده‌ای) بوده‌است.

با توجه به محدود بودن تعداد امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران، همه اعضای جامعه آماری، به عنوان نمونه در نظر گرفته شدند. به عبارت دیگر همه امدادگران شعب جمعیت هلال‌احمر استان، سرشماری شدند. تعداد افراد شرکت‌کننده در مطالعه ۲۹۷ نفر بود. با توجه به اینکه تمام این امدادگران

مرد هستند، افراد مورد بررسی در این مطالعه همگی مرد بودند. این امدادگران، شامل افراد داوطلب و پرسنل امدادگر جمعیت هلال‌احمر استان تهران می‌شدند.

اطلاعات دموگرافیک مربوط به شرکت‌کنندگان در مطالعه، به وسیله پرسشنامه‌ای محقق ساخته جمع‌آوری گردید. برای همه شرکت‌کنندگان یک پرسشنامه دموگرافیک استفاده شد. در این پرسشنامه، متغیرهای سن، تحصیلات، سابقه امدادگری (تجربه امدادگری برحسب سال)، تعداد شیفت در ماه قبل، تعداد حوادث دارای مجروح که امدادگر در آن شرکت کرده است و نوع امدادگری (داوطلب یا غیر داوطلب) سؤال شد.

برای ارزیابی درجه فرسودگی شغلی شرکت‌کنندگان در این مطالعه، از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج<sup>۱</sup> (MBI) استفاده شد. این پرسشنامه، به عنوان یک وسیله سنجش استاندارد برای اندازه‌گیری میزان فرسودگی شغلی، شناخته شده و شامل سه مؤلفه اندازه‌گیری است. بُعد خستگی هیجانی، خسته‌شدن از کار و فعالیت زیاد هیجانی را ارزیابی می‌کند. بُعد مسخ شخصیت، درجه بی‌احساس بودن و احساس فقدان شخصیت و بُعد کفایت شخصی، احساس کفایت و موفقیت‌های کاری یک فرد را ارزیابی می‌کند. پرسشنامه دارای ۲۲ گویه<sup>۲</sup> است که به سه مؤلفه تقسیم شده‌است. برای هر گویه از نظر میزان تکرار، یک مقیاس ۷ درجه‌ای در نظر گرفته شده است که پاسخگو برحسب تجربه‌ای که از آن مورد دارد، یکی را انتخاب می‌کند (از صفر «هرگز» تا ۶

<sup>۱</sup> Maslach Burnout Inventory

<sup>۲</sup> Item

«هر روز»<sup>۹</sup>. گویۀ مربوط به مؤلفه خستگی هیجانی، هیجان‌های طول کشیده و خستگی ناشی از آن در اثر کار فرد را ارزیابی می‌کند. ۵ گویۀ مربوط به مؤلفه مسخ شخصیت، بی‌حسی نسبت به خدمات ارائه شده به گیرندگان این خدمات را می‌سنجد. بین این دو مؤلفه یک همبستگی متوسط وجود دارد هر چند که هر یک، جنبه جداگانه‌ای از فرسودگی شغلی را می‌سنجد. برای هر دو مؤلفه خستگی هیجانی و مسخ شخصیت، کسب نمرات بالا نشان دهنده درجات بالای فرسودگی شغلی است. ۸ گویۀ مربوط به مؤلفه کفایت شخصی، حس شایستگی و دستیابی به موفقیت در کار، در رابطه با مردم را می‌سنجد. برخلاف دو مؤلفه دیگر، کسب نمرات پایین در این مؤلفه بیانگر درجات بالای فرسودگی شغلی است. مؤلفه کفایت شخصی، مستقل از دو مؤلفه دیگر است. به عبارت دیگر همبستگی بین کفایت شخصی و دو مؤلفه دیگر، ضعیف است. پرسشنامه تکمیل شده هر پاسخگو براساس دستورالعمل مربوط به نمره‌دهی هر مؤلفه امتیازبندی می‌شود. نمرات هر مؤلفه باید جداگانه محاسبه شود و نباید با هم جمع شود و به صورت یک نمره واحد بیان گردد. بنابراین برای هر پاسخگو سه نمره محاسبه می‌شود. هر نمره می‌تواند بر اساس دسته‌بندی انجام شده به صورت پایین، متوسط و بالا بیان گردد (۹).

در پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلج، نمره خستگی هیجانی، بین صفر تا ۱۶ سطح پایین، بین ۱۷ تا ۲۶ سطح متوسط و بیشتر از ۲۷، سطح بالا در نظر گرفته می‌شود. نمره مسخ شخصیت را بین صفر تا ۶

سطح پایین، بین ۷ تا ۱۲ سطح متوسط و بیشتر از ۱۳، سطح بالا در نظر می‌گیریم. در مورد کفایت شخصی، مقیاس برعکس است. نمره کفایت شخصی، اگر بالای ۳۷ باشد، فرسودگی شغلی، سطح پایین، اگر بین ۳۱ تا ۳۶ باشد، سطح متوسط و اگر بین صفر تا ۳۰ باشد، سطح بالا قلمداد می‌گردد (۱۰). امتیاز بالای خستگی هیجانی یا امتیاز بالای مسخ شخصیت و یا امتیاز پایین در کفایت شخصی، سطوح بالای فرسودگی شغلی را نشان می‌دهند.

سازگاری درونی<sup>۱</sup> سه معیار MBI، با آلفای کرونباخ بین ۰/۷۱ تا ۰/۹۰ در نمونه اصلی شامل ۱۱۰۰۰ نفر، رضایت‌بخش بوده است. در نمونه‌های دیگر مثل روان‌شناسان، معلمان، مددکاران، پرستاران و نگهبانان زندان، سطح معناداری مشابهی یافت شده است. در تمامی این مطالعات، خستگی هیجانی با ثبات‌ترین بُعد و مسخ شخصیت، کم ثبات‌ترین بُعد بوده است (۱۱). در پژوهش‌هایی که در ایران انجام گرفته، پایایی به دست آمده از پرسشنامه مسلج، مشابه پایایی به دست آمده از منابع اولیه بوده است (۱۲). در این پژوهش، نرم افزار SPSS برای ورود و تحلیل آماری داده‌ها به کار گرفته شد و برای آزمون فرضیه‌های پژوهش از آزمون‌های ضریب همبستگی پیرسون و مجذور خی استفاده شد.

### یافته‌ها

بر اساس نتایج ۴۰/۷ درصد از امدادگران بین سنین ۱۸-۲۳ سال، ۲۷/۹ درصد از آنان بین ۲۴-۲۹ سال، ۹/۸ درصد بین سنین ۳۰-۳۵ سال و ۸/۴ درصد از آنان بیش از ۳۵ سال سن داشته‌اند. البته ۱۳/۱ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

<sup>۱</sup> Internal Consistency

یافته‌ها در خصوص نوع امدادگری نشان داد، ۷۸/۸ درصد امدادگران، داوطلب، ۱۴/۱ درصد از آنان از پرسنل رسمی، پیمانی، قراردادی یا شرکتی بوده‌اند و ۷/۱ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند. به‌علاوه، دامنه تغییرات، میانگین و انحراف معیار متغیرهای دموگرافیک کمی در جدول شماره ۱ آمده است:

جدول شماره ۱: دامنه تغییرات، میانگین و انحراف معیار متغیرهای دموگرافیک در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران

متغیر	دامنه تغییرات	میانگین	انحراف معیار
سن	۱۸-۲۵ سال	۲۵/۶۳ سال	۶/۵۳ سال
سابقه امدادگری	۰-۲۵ سال	۵/۹۵ سال	۴/۳۲ سال
تعداد حادثه مجروح‌دار تجربه شده در ماه قبل	۰-۲۰ مورد	۳ مورد	۳/۶۸ مورد

جدول شماره ۲، یافته‌های حاصل از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلح را در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران نشان می‌دهد. چنانکه ذکر شد پرسشنامه مسلح، دارای ۳ مؤلفه خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کفایت شخصی می‌باشد. حداقل نمره برای هر مؤلفه در این پرسشنامه صفر و حداکثر نمره برای خستگی هیجانی ۵۴، برای مسخ شخصیت ۳۰ و برای کفایت شخصی ۴۸ می‌باشد.

همچنین نتایج نشان داد، ۸/۱ درصد از امدادگران زیردیپلم، ۴۶/۱ درصد از آنان دارای مدرک دیپلم، ۲۰/۲ درصد از آنان دارای مدرک تحصیلی کاردانی و ۱۸/۵ درصد دارای مدرک تحصیلی کارشناسی، ۱/۷ درصد افراد نیز دارای مدرک کارشناسی ارشد و بالاتر بودند و ۵/۴ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند. بررسی سابقه امدادگری نشان داده است که ۵۴/۵ درصد امدادگران بین ۵-۱ سال، ۲۸/۳ درصد از آنان بین ۱۰-۶ سال و ۱۱/۱ درصد آنان ۱۱ سال و بیشتر سابقه امدادگری داشته‌اند و ۶/۱ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند. از لحاظ تعداد شیفت در ماه قبل نتایج نشان داده است که ۵/۴ درصد امدادگران، اصلاً شیفتی نداشتند، ۲۵/۹ درصد از آنان، بین ۴-۱ شیفت، ۳۴ درصد از آنان، بین ۵-۹ شیفت، ۱۸/۵ درصد از آنان بین ۱۴-۱۱ شیفت کاری، ۲/۴ درصد از آنان ۱۵ شیفت و بیشتر در ماه قبل داشته‌اند. به‌علاوه ۱۳/۸ درصد به این سؤال پاسخ نداده‌اند. از نظر تعداد شرکت در حوادث دارای مجروح در ماه قبل، ۱۹/۵ درصد امدادگران، هیچ حادثه مجروح‌داری را تجربه نکرده بودند. ۳۲ درصد آنان، در حوادثی که بین ۱ تا ۳ مجروح داشته، امدادسانی کرده بودند (بیشترین فراوانی). همچنین ۱۸/۹ درصد آنان در امدادسانی حوادثی که در ماه قبل، بین ۴-۱۱ مجروح داشته، شرکت کرده بودند. ۲ درصد آنان نیز در امدادسانی حوادثی که بیش از ۱۱ مجروح داشته، مشارکت داشتند. درصد قابل توجهی (۲۷/۶ درصد) به این سؤال پاسخ نداده‌اند.

جدول شماره ۲: میانگین، دامنه تغییرات و انحراف معیار نمرات مؤلفه‌های پرسشنامه MBI در امدادگران

جمعیت هلال احمر استان تهران

متغیر	دامنه	میانگین	انحراف معیار
خستگی هیجانی	۰-۳۳	۸/۲۷	۸/۰۷
مسخ شخصیت	۰-۲۱	۴/۵۰	۴/۶۹
کفایت شخصی	۳-۴۸	۳۱/۸۷	۹/۴۰

یافته‌های این مطالعه نشان داد از نظر خستگی هیجانی ۷۰/۷ درصد امدادگران جمعیت هلال احمر استان تهران در گروه با سطح پایین فرسودگی شغلی قرار داشتند، ۲/۷ درصد از آنان در گروه، با سطح بالای فرسودگی شغلی بودند و ۱۱/۴ درصد آنان نیز سطح متوسط فرسودگی شغلی را تجربه کرده‌اند و مابقی به سؤالات مربوط به این مؤلفه پاسخ کامل نداده بودند.

همچنین از نظر مسخ شخصیت، ۶۸ درصد امدادگران، در گروه با سطح پایین فرسودگی شغلی قرار می‌گرفتند. ۷/۱ درصد در گروه با سطح بالا و ۱۴/۸ درصد در گروه با سطح متوسط فرسودگی شغلی بودند و مابقی به سؤالات مربوط به این مؤلفه، پاسخ کامل نداده بودند.

از نظر کفایت شخصی، ۳۲/۷ درصد امدادگران در گروه با سطح بالای فرسودگی شغلی، ۲۳/۲ درصد در گروه با سطح متوسط فرسودگی شغلی و ۲۹/۳ درصد در گروه با سطح پایین فرسودگی شغلی قرار داشتند و مابقی به سؤالات مربوط به این مؤلفه، پاسخ کامل نداده بودند.

برای بررسی رابطه بین متغیرهای دموگرافیک سن، سابقه امدادگری، تعداد شیفت در ماه و تعداد مشارکت در امداد رسانی حوادث مجروح‌دار در ماه قبل، با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شد. یافته‌ها نشان داد بین کفایت شخصی و سن رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ( $P < 0/05$ ,  $r = 0/138$ ). همچنین بین کفایت شخصی با تعداد شیفت در ماه گذشته، ارتباط معناداری وجود داشت ( $P < 0/05$ ,  $r = 0/170$ ). با توجه به کوچک بودن ضریب همبستگی در این دو رابطه، ارتباط بین آنها چندان قوی نبود. به علاوه، بین سابقه امدادگری و تعداد مشارکت در امداد رسانی حوادث مجروح‌دار در ماه قبل با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی هیچ رابطه‌ای مشاهده نشد.

برای بررسی تفاوت بین متغیرهای دموگرافیک تحصیلات و نوع امدادگری، با سطوح مؤلفه‌های فرسودگی شغلی (سطوح پایین، متوسط و بالا در هر مؤلفه)، از آزمون مجذور خی استفاده شد. نتایج نشان داد، بین سطح تحصیلات و همچنین نوع امدادگری با سطوح مؤلفه‌های فرسودگی شغلی، در سطح معناداری ۰/۰۵، تفاوت معناداری در این مطالعه وجود ندارد.

### بحث

با توجه به یافته‌های مطالعه، اکثر امدادگران جمعیت هلال احمر استان تهران را جوانان کمتر از ۲۹ سال تشکیل می‌دادند. داوطلبانه بودن این حرفه در جمعیت هلال احمر، چنین یافته‌ای را می‌تواند توجیه کند، چون بر اساس یافته دیگر این پژوهش، حدود ۷۹ درصد امدادگران مورد مطالعه، داوطلب بودند. از طرفی بیش از ۵۰ درصد این امدادگران، سطح

تحصیلات دیپلم و زیر دیپلم داشتند که می‌تواند به این دلیل باشد که افراد با سطح تحصیلات بالاتر، احتمالاً جذب مشاغل دائمی می‌گردند. بیش از ۵۰ درصد امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران، سابقه امدادگری کمتر از ۵ سال داشتند که این یافته نیز با داوطلبانه بودن این حرفه و ترکیب سنی امدادگران همخوانی دارد. همچنین اکثر امدادگران مورد مطالعه به‌طور متوسط هر سه تا پنج روز یک بار شیفت کاری داشتند و اکثر آنان در ماه قبل از انجام تحقیق، حداقل در یک عملیات امدادسانی که دارای مجروح بوده، شرکت کرده بودند. بنابراین می‌توان گفت که اکثر آنان در ماه قبل از تحقیق، موقعیت‌های استرس‌زا را تجربه کرده بودند.

با توجه به اینکه امدادگرانی که در پایگاه‌های امدادی جمعیت هلال‌احمر، مشغول کار امدادگری هستند، همگی مرد هستند، متغیر جنس در هیچ یک از بررسی‌ها قابل مطالعه نبود. بین سن و کفایت شخصی، رابطه مثبت و معنادار وجود داشت، هر چند که این رابطه ضعیف بود. می‌توان چنین بیان کرد که امدادگران با سن بالاتر، احساس کفایت شخصی بیشتری می‌کردند. به عبارت دیگر امدادگران با سن پایین‌تر، درجه فرسودگی شغلی بیشتری داشتند. مطالعه‌ای که توسط گاروسا، مورنو، جیمز، لیانگ و گونزالس انجام شده نیز نشان داده است که سن، می‌تواند یکی از پیش‌بینی‌کننده‌های فرسودگی شغلی باشد. بگات، الفن، سورینسون نیز در مطالعه‌ای در میان پرستاران دریافته‌اند بین سن و سطح فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد (۱۳)، اما در مطالعه علی‌پور که دو گروه از پرستاران

را که مستقیماً درگیر مراقبت از بیماران بودند، مورد مطالعه قرار داد، چنین رابطه‌ای یافت نشده است (۱۴). بین تعداد شیفت در ماه قبل از انجام تحقیق و کفایت شخصی هم رابطه مثبت و معنادار نسبتاً ضعیفی وجود داشت. یعنی می‌توان گفت کسانی که شیفت بیشتری داشتند، احساس کفایت شخصی بیشتری می‌کردند و به عبارت دیگر درجه فرسودگی شغلی پایین‌تری داشتند.

در این پژوهش، بین متغیرهای دموگرافیک سطح تحصیلات، نوع امدادگری، سابقه امدادگری و تعداد مشارکت در امدادسانی حوادث مجروح‌دار در ماه قبل، با میزان فرسودگی شغلی، تفاوت معناداری پیدا نشد. با توجه به اینکه تمامی امدادگران مورد مطالعه مرد بودند، درباره متغیر جنس بررسی خاصی صورت نگرفت.

در مجموع با توجه به ضعیف بودن دو رابطه یافت شده پیش‌گفته، می‌توان گفت که در امدادگران جمعیت هلال‌احمر استان تهران، فرسودگی شغلی، رابطه چندانی با متغیرهای دموگرافیک ندارد. پژوهش مک کرانی و براندسما نیز نشان داد، تفاوت معناداری از لحاظ میزان فرسودگی شغلی، بین کسانی که از نظر متغیرهای دموگرافیک با هم متفاوتند، وجود ندارد (۱۵).

### نتیجه‌گیری

با توجه به اینکه همه امدادگران مورد مطالعه مرد بودند، بررسی تفاوت‌های بین دو جنس در این مطالعه مقدور نبود. لذا تعمیم نتایج این پژوهش به امدادگران زن باید با احتیاط صورت گیرد. علاوه بر این، بررسی سایر متغیرهای دموگرافیک مانند وضعیت تأهل و وضعیت اقتصادی با فرسودگی

بر خود لازم می‌دانیم از تمامی امدادگران شرکت‌کننده در این تحقیق، تشکر و قدردانی نماییم. همچنین از آقای احمد صادقی مدیر عامل وقت جمعیت هلال احمر استان تهران و تمامی رؤسای شعب این جمعیت که در انجام مراحل مختلف این پژوهش، نهایت همکاری را مبذول داشتند، سپاسگزاری می‌کنیم.

شغلی امدادگران نیز در پژوهش‌های تکمیلی باید مورد تحقیق قرار گیرد. با این همه، می‌توان گفت که متغیرهای دموگرافیک بررسی شده در این پژوهش، ارتباطی با فرسودگی شغلی امدادگران ندارند. در عین حال تحقیقات بیشتر روی این موضوع، با نمونه متنوع‌تر و در محدوده جغرافیایی وسیع‌تر پیشنهاد می‌شود.

## سیاسگزاری

### References

1. Maslach C, Goldberg J. *Prevention of burnout: New perspectives*. Applied and Preventive Psychology, ۱۹۹۸; ۷: ۶۳-۷۴
2. Maslach C, Jackson SE. *Burnout in organizational settings*. Applied Social Psychology Annual, ۱۹۸۴; ۵: ۱۳۳-۱۵۳
3. Muldary TW. *Burnout and health professionals: Manifestations and Management*. Norwalk, CT: Capistrano, ۱۹۸۳
4. Cordes CL, Dougherty TW. *A review and an integration of the research on job burnout*. The Academy of Management Review, ۱۹۹۳; ۱۸: ۶۲۱-۶۵۶
5. Paton D. *Disasters and helpers: Psychological dynamics and implication for Counseling*. Counseling Psychology Quarterly, ۱۹۸۹; ۳۰: ۳۰۳-۳۲۱
6. Raphael B. *When Disaster Strikes*. London: Hutchinson, Ltd., ۱۹۸۶
7. Fredrick CJ. *Aircraft Accident: Emergency Mental Health Problems*. NIMH Rockville, Ind., USA, ۱۹۸۱
8. Raphael B, Singh B, Bradbury L. *Disaster: The Helpers perspective*. Medical Journal of Australia, ۱۹۸۰; ۲: ۴۴۵-۴۴۷
9. Zalaquett C, Wood R. *Evaluating stress*. The Scarecrow Press, Inc. Lanham, Md. & London, ۱۹۹۷
10. Gaitan PE. *Teacher Burnout Factors of Adherence to Behavioral Intervention (Dissertation)*. University of Minnesota, ۲۰۰۹
11. Schanfeldi WB, Maslach, Mark T. *Professional burnout: recent development in theory and research*. 1<sup>st</sup> ed. Washington: Taylor, Francis, ۱۹۹۴
12. Rafiee, F. *Relationship between burnout and coping strategies in nurses of Tehran burn-hospitals*. (Dissertation). Tehran University of medical sciences, ۱۹۹۲. [in Persian]
13. Brandon M. *The Relationship between the Big Five Personality Traits and Burnout in South African University Students* (Dissertation). The University of Johannesburg, ۲۰۰۸
14. Alipour Z. *Burnout, stress, and the occupational hazards of nursing work: A comparison of hospital nurses and agency employed nurses*. (Dissertation). The Union Institute: USA, ۱۹۹۷
15. McCranie EW, Brandsma JM. *Personality antecedents of burnout among middle-aged physicians*. Behavioral Medicine, ۱۹۸۸; ۱۴: ۳۰-۳۶