

نگاهی به تحلیل رفتگی شغلی یا سندرم برن اوت و حضور آن در حرفه کتابداری

فروغ رحیمی^۱

چکیده

امروزه تغییر و تحولات سریع و پی‌درپی، انسان را با تمام قدرت و توانش دچار موجی از اضطراب و کاهش سلامت کرده است. پذیرش نیروی انسانی به عنوان مهم‌ترین عامل رشد و پویایی در تمام سازمان‌ها، سبب گردیده تا مدیران در جستجوی راه‌های مقابله با عوامل استرس‌زا و شناخت آن‌ها باشند. این مقاله به بررسی سندرم فرسودگی شغلی، عوامل ایجادکننده، مراحل، ابعاد و در نهایت راه‌های مبارزه با آن می‌پردازد و سپس این سندرم در حرفه کتابداری به عنوان یکی از حرفه‌هایی که طعمه فرسودگی می‌شود، مورد بررسی قرار می‌دهد.

کلیدواژه‌ها

سندرم برن اوت، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، تحلیل رفتگی در کتابداری.

مقدمه

نتیجه موجی از استرس و کاهش سلامت را در پی داشته است. بر این مبنای در چنین شرایطی تغییر و تحولات عمیقی در زندگی افراد و اشتغال آنان به وجود می‌آید. توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده و سازگاری وی با روابط موجود، تجهیزات، تغییرات، دستورالعمل‌ها و تحولات محیط‌های شغلی در سازمان‌ها سبب شده انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با

عصری که در آن زندگی می‌کنیم، عصری جدید از دستاوردهای عظیم علمی و فن‌آوری، عصر پیشرفت و تغییر و عصر کاربرد انرژی هسته‌ای، ارتباط از راه دور و خودکار شدن فرایند تولید است. عظمت و سرعت پیشرفت‌های علمی و فنون متأثر از آن، بی‌تردید دگرگونی‌های اجتماعی و تحولات اقتصادی را به همراه داشته و در

۱. کارشناس ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی مرکز منطقه‌ای اطلاع‌رسانی علوم و فناوری foroogh7@gmail.com

محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی از جمله استرس را متحمل شود. استرس، فعالیت‌های انسان را در زمینه‌های مختلف از جمله روان‌شناختی، جسمانی و خانوادگی دچار تحلیل می‌کند. بنابراین یک شغل رضایت‌آمیز و سازگاری شغلی طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود. بی‌تردید بسیاری از مشاغل فشارزا هستند، اما بسیاری از کارکنان سازمان‌ها می‌دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیب‌های آن مصون بمانند. اما برخی دیگر، بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ضعیف، دائماً احساس تنش می‌کنند. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب‌زای چندی را برجای می‌گذارد که از آن به نام فرسودگی شغلی یا سندرم برنوت^۲ یاد می‌شود. این مقاله ابتدا به تعریف، مراحل، عوامل و راه‌های جلوگیری از فرسودگی می‌پردازد و سپس این سندرم را در رشته کتابداری بررسی می‌کند.

تعریف فرسودگی و ماهیت آن

عبارت «فرسودگی شغلی» به صورتی که امروزه استفاده می‌شود، اولین بار توسط فرویدنبرگر^۳ در سال ۱۹۷۴ مطرح گردید. تا قبل از این تاریخ، برای کسانی که به سندرم مورد نظر مبتلا می‌شدند، تشخیص افسردگی

داده می‌شد. اما در دهه ۸۰ و ۹۰ این اختلال، به عنوان اختلالی مجزا شناخته شد و قاعدتاً برای رفع آن نیز راهبردهای جداگانه‌ای استفاده شد. فرسودگی شغلی برای توصیف سندرمی به کار می‌رود که عمدتاً افرادی را مبتلا می‌سازد که در مراکز اجتماعی - بهداشتی شاغل هستند، مانند پزشکان، پرستاران، وکلا، مشاوران و کتابداران (۱): (۴۴). کارکنان حرفه‌ای مؤسسات خدمات‌مدار، زمان قابل ملاحظه‌ای را در برخورد با مردمی صرف می‌کنند که نیازهای مهمی داشته و در شرایط دشواری به سر می‌برند. تعامل بین کارکنان و ارباب‌رجوع در مورد مسائل جاری (روانی، اجتماعی و فیزیکی) گاهی با احساس خشم، شرم، ترس یا ناامیدی همراه است. برای کمک به کارکنانی که به طور دائم با مردم در چنین وضعیت‌هایی سروکار دارند، تنیدگی مزمن از نظر عاطفی باید تخلیه شود تا احتمال تحلیل رفتگی کاهش یابد (۱۱: ۸۲). راه‌حل‌های چنین مسائلی به آسانی به دست نمی‌آید و همیشه روشن نیست؛ خصوصاً اگر ناکامی و ابهام با این موقعیت توأم باشد. در مشاغل مذکور تغییر و فعل و انفعال زیاد بوده و با مراجعه‌کننده یک رابطه مستقیم، مداوم و تکراری وجود دارد. بنابراین سندرم مذکور در حرفه‌هایی که کمکی ارائه می‌نمایند (حرفه‌ی یاری‌رسان)^۴ بیشتر دیده می‌شود (۱۹). براساس تحقیقات مسلسل و پینز^۵ (۱۹۷۷) هرگاه حجم کار از حد معینی (خدمت به ۴۰ نفر در روز)

2. Burnout syndrome

3. Freudenberger

4. Helping profession

5. Maslach & Pines

بالتر می‌رفت، نمره‌های فرسودگی عاطفی و تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی بیشتر و عملکرد شخصیتی کمتر بود. با این وجود، فرسودگی مختص این حرفه‌ها نبوده و در مشاغل دیگری نیز ملاحظه می‌شود. سندرم فرسودگی شغلی متشکل از علائم وسیع و متفاوتی است که در سطح روانی، فیزیکی و رفتاری ظاهر می‌شود (۲۳: ۸۵).

این سندرم در مرحله نهایی خود باعث واکنش‌های شدید در برابر شغل می‌گردد که به‌طور مزمن در فرد احساس نارضایتی و استرس ایجاد می‌نماید. فرسودگی باعث اختلال در فرایند بهره‌وری، تولید، و تعامل با دیگران شده و به‌طور کلی نوعی تحلیل‌رفتگی شدید را در عملکرد ایجاد می‌کند. در این حالت کار برای فرد بی‌اهمیت گردیده، لذا کسالت، کاهش اثربخشی، خستگی، ناکامی و دل‌سردی در فرد مشاهده می‌شود. این مسائل در شرایطی اتفاق می‌افتد که نیروی انسانی ماهر و کارآمد، پربهترین و ارزنده‌ترین ثروت و دارایی هر سازمانی محسوب می‌شود. بر این اساس فرسودگی شغلی را می‌توان ناشی از عدم مقابله (یا عدم مقابله مطلوب) با استرس دانست که به تدریج به وجود می‌آید. لذا بروز فرسودگی شغلی ناگهانی نبوده، بلکه فرایندی پیش‌رونده است که مرحله به مرحله رشد می‌نماید. به همین دلیل بهتر است در مورد آن بر مبنای یک پیوستار فکر شود و تنها به یک جنبه از آن اکتفا نشود (۱: ۴۵).

تحقیقات اولیه مسلس و جکسون^۶ همراه با کار فرویدنبرگر بیان می‌دارد که تحلیل‌رفتگی

موجب تباهی در کیفیت مراقبت یا خدماتی می‌شود که توسط کارکنان ارائه می‌گردد و می‌تواند عاملی برای ترک کار، غیبت و کاهش روحیه گردد (۱۷)، همچنین به نظر می‌رسد تحلیل‌رفتگی با نگرانی‌های شخصی، شامل فرسودگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و مسائل خانوادگی همبستگی دارد. تنش‌زاهای مختلف در محیط کار، مثل حجم کار و ابهام در آن با تحلیل‌رفتگی ارتباط دارد. همچنین بعضی از این‌ها با ویژگی‌های شخصی و تفاوت‌های فردی در تعاملند (۱۱: ۸۳).

پژوهش‌ها نشان داده است که فرسودگی شغلی یک تجربه روان‌شناختی درونی است که احساسات، نگرش‌ها، انگیزه‌ها و انتظارات فرد را دربرمی‌گیرد. فرسودگی شغلی نه فقط با فرسودگی جسمی همراه است، بلکه ایجادکننده فرسودگی هیجانی، فقدان احساسات مثبت و کاهش اعتماد نیز هست. فرسودگی مراحل درهم آمیخته دارد و به نرمی و نامحسوس جریان می‌یابد به‌طوری که قربانی معمولاً تا بعد از اتمام آن نمی‌فهمد که چه اتفاقی افتاده است.

کریستین مسلس طراح «سیاهه فرسودگی مسلس»^۷، همراه با سوزان جکسون ضمن بررسی فرسودگی در میان حرفه‌های خدمت‌گرا، ابعاد سه‌گانه سندرم فرسودگی را مشخص کردند: ۱- تحلیل‌رفتگی هیجانی، (خستگی روحی- روانی) ۲- مسخ شخصیت، ۳- کاهش احساس پیشرفت و موفقیت‌های شخصی (۲۲).

در مرحله اول، شخص احساس می‌کند که از نظر عاطفی فرسوده شده و احساسی ندارد،

6. Jackson

7. Maslach Burnout Inventory (MBI)

از کار افتاده و چیزی ندارد که به دیگران بدهد. هنگامی که نیازها و تمایلات درونی افراد زیر منابع فشار روانی، ناکام می‌گردند، نوعی خلأ روانی و ناامیدی ایجاد شده و احساس تلف شدن و تحلیل رفتگی به وجود آید. در چنین حالتی فرد احساس می‌کند محیط و آنچه بر او تحمیل شده آن قدر تهی است که پاسخ‌گوی نیازهای طبیعی او نیز نیست.

در مرحله دوم، شخص بیش از پیش اهمال نشان می‌دهد و به وظایف شخصی خود در محیط کار بی‌احساس می‌شود. در همین مرحله است که ارباب رجوع نادیده گرفته می‌شود و نسبت به مسائل، مشکلات و خواسته‌های آن‌ها بی‌توجهی می‌شود. این مرحله از فرسودگی را می‌توان نوعی مسخ شخصیت دانست که با پرخاشگری و خصومت همراه است. فرد دائماً دیگران را متهم نموده و به علت مسائل پیش آمده مقصر می‌شمارد.

در مرحله سوم شخص به این نتیجه

می‌رسد که از نظر کاری ناموفق است و دیگر کاری برای انجام دادن ندارد. در این مرحله عزت نفس فرد کاهش قابل توجهی یافته و همکاران و ارباب رجوع آماج خشم، ناکامی، درماندگی و ناامیدی او قرار می‌گیرند. مرحله سوم فرسودگی شغلی، سقوط حس ارزشمندی و فقدان پروژه‌های شغلی را ایجاد می‌کند.

قربانیان فرسودگی شغلی، معمولاً اشخاص فعال، شایسته و پرانرژی هستند. آن‌ها تمایل دارند که آرمان‌گرا و فداکار باشند و در مورد امکان تغییر دادن دنیا، انتظارات غیرواقعی گرایانه داشته باشند. در واقع برای رنج بردن از فرسودگی شغلی، شخص باید در یکی از لحظه‌های زندگی‌اش، شور و شوقی مقدس را تجربه کرده باشد (۱: ۴۵).

در جدول زیر مهم‌ترین نشانه‌های فرسودگی شغلی به‌طور خلاصه آمده است:

درخصوص جدول مذکور توصیه می‌شود افراد ضمن تشخیص موارد ذکر شده و ارزیابی میزان تغییرات ایجاد شده، تأثیرات آن را در

جدول ۱. مهم‌ترین نشانه‌های فرسودگی شغلی

شاخص‌های رفتاری	شاخص‌های شغلی و سازمانی	شاخص‌های اخلاقی و ارتباطی	شاخص‌ها و علائم عاطفی	علائم ذهنی	شاخص‌ها و علائم جسمانی
پرخاشگری، تحریک‌پذیری، سستی و بی‌حالی، درگیری با همکاران و سرپرستان، مصرف مواد مخدر	کاهش کارآمدی (صرف زمان زیاد و قابلیت بهره‌وری کم)، فقدان علاقه به کار، بی‌تفاوتی و کاهش رسیدگی به درخواست‌های ارباب رجوع، افزایش غیبت و ترک محل کار	فقدان علاقه با دیگران بودن، احساس مردم‌گریزی، لغو دیدارها و قرار ملاقات و فقدان رضایت از چنین رویدادهایی، افزایش موارد دروغ‌گویی، دزدی و خلافکاری	احساس ناامیدی، بی‌انگیزی، احساس مورد تشویق و تأیید قرار نگرستن، ملامت و بیزاری از دیگران	فقدان علاقه به پرسیدن و کنجکاوی، فقدان قدرت نگهداری مطالب در ذهن، بارز بودن فراموشی، عدم علاقه به گفتگو و مرور دائمی افکار (نشخوار فکری)	خستگی، کسالت، کمبود خواب، تغذیه ناکافی و داشتن سردرد و معده درد، بی‌نظمی در عادت ماهیانه، کم شدن ایمنی بدن، سرماخوردگی مکرر، فشار خون بالا و ...

خود سنجیده و دامنه آسیب را برآورد کنند. فشارهایی که در اثر فرسودگی شغلی در فرد به وجود می‌آید ساختار شخصیت فرد را که در ارتباط با تجربه‌های زندگی وی هستند، تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابراین فرسودگی شغلی در طولانی مدت می‌تواند منجر به علائمی شده که جلوه‌های آن در جدول ۱ بیان شد.

علل عمده فرسودگی شغلی عبارتند از:

۱. نارسایی مهارت خود شخص و کم تجربگی او؛
 ۲. نبود یا کمبود امکانات و لوازم کار؛
 ۳. کهنه بودن ابزارهای کار؛
 ۴. کم توجهی کارفرما به پیچیدگی‌های کار و ارزش مهارت اقتصادی آن در مقایسه با سایر مشاغل سطح پایین؛
 ۵. انتظارات طاقت فرسای کارفرمایان؛
 ۶. مساعد نبودن موقعیت محیط کار؛
 ۷. بالا رفتن سن فرد شاغل؛
 ۸. رنجور بودن یا وجود بیماری‌های مزمن و ناشناخته؛
 ۹. ارجاع مشاغل به افراد ناآشنا؛
 ۱۰. تحقیر از سوی اطرافیان؛
 ۱۱. ابهام و کشمکش در نقش؛
 ۱۲. سنگینی نقش؛
 ۱۳. سروصدا و محیط فیزیکی خطرناک؛
 ۱۴. مشکلات عاطفی و خانوادگی (۴: ۴۶).
- به‌طور کلی در اکثر حرفه‌ها، کارکنان از ساعات کاری طولانی، فقدان استقلال حرفه‌ای، عدم درک مردم از حرفه آن‌ها، منابع تأمین نشده، فقدان معیارهای شخصی برای تعیین میزان موفقیت‌ها، مطالبات زیاد

برای افزایش تولید، آموزش شغلی نامناسب، درگیری‌های اداری با مسئولان و یا همکاران شکایت دارند و این دسته عوامل را در بروز فرسودگی شغلی مؤثر می‌دانند.

ظاهراً مدیران زن نسبت به مدیران مرد نشانه‌های فرسودگی را بیشتر نشان می‌دهند. همچنین احتمال فرسودگی شغلی در افراد مجرد و مطلقه بیشتر از افراد متأهل است (۶). (۵۶). به علاوه، دیگر یافته‌های مسلسل (۱۹۷۶) نشان داد که افرادی که تحصیلات دانشگاهی دارند، نمره فرسودگی بالاتری نسبت به آن‌هایی که تحصیلات دانشگاهی را تکمیل نکرده بودند، دارند. نکته قابل توجه این است که کارکنانی که دچار فرسودگی هستند، نه تنها خود دچار مشکل هستند بلکه برای سایر همکارانشان نیز مشکل ایجاد کرده و سلامت روان و کارایی آن‌ها را به خطر می‌اندازند. کارکنانی که به‌طور افراطی کار می‌کنند و اضافه کاری‌های متعدد دارند و یا روزهای تعطیل نیز کار می‌کنند، غالباً بیشتر مستعد فرسودگی هستند (۲۱: ۶۵). قربانیان فرسودگی معمولاً در زندگی شخصی از عزت نفس و اعتقاد به نفس پایین‌تری برخوردار هستند و برای جبران آن شروع به کار افراطی در سازمان می‌کنند و این‌گونه به خود و دیگران ثابت می‌کنند که فردی با ارزش و مهم هستند. شاید این کار در کوتاه‌مدت به نفع سازمان و خود فرد باشد، اما در نهایت این مسئله منجر به تجمع فشار روانی و کاهش انرژی می‌شود، که هم به سلامت خود فرد صدمه می‌زند و هم به سلامت سازمان. فرسودگی شغلی می‌تواند باعث شود که فرد شغل خود

را تغییر دهد. به همین ترتیب هرچه میزان فرسودگی بیشتر باشد، میل به تغییر حرفه نیز بیشتر است (۶: ۶۵).

راه‌های مقابله با فرسودگی شغلی

حال با توضیحاتی که داده شد، این سؤال به میان می‌آید که آیا افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، راهی برای رهایی از آن دارند؟ به نظر می‌رسد پاسخ این مسئله مثبت باشد. امروزه شیوه‌های متفاوتی برای کاهش استرس و همچنین مهار فرسودگی شغلی وجود دارد. مقابله با فرسودگی شغلی به دو صورت امکان‌پذیر است: فردی و سازمانی که به ترتیب به بررسی آن‌ها می‌پردازیم.

الف) راه‌های مقابله فردی با فرسودگی شغلی

۱. در صورت امکان شرایط فیزیکی یا روانی کار خود را تغییر دهید و چنانچه قادر به ایجاد چنین تغییراتی نیستید، بعضی از رفتارهای خود را تغییر دهید و برای مثال مسئولیتی را که از عهده انجام آن بر نمی‌آید، نپذیرید (۸).

۲. از برنامه‌های متنوع برای بهبود وضعیت بدنی خود استفاده کنید. برای مثال اوقات خاصی از شبانه‌روز را به ورزش کردن اختصاص داده و همراه آن از برنامه‌های غذایی مناسب استفاده کنید.

۳. اگر روش‌های بهتر و اثربخش انجام کارها را بیاموزید، در وقت و نیروی مصرفی شما صرفه‌جویی می‌شود. به یاد داشته باشید که همیشه روش بهتری برای انجام هر وظیفه دارید که شما هنوز آن را نشناخته‌اید (۸).

برقراری روابط اجتماعی نزدیک با همکاران، هم‌قطاران و کسانی که مورد اعتماد هستند و درد شما را می‌فهمند، به شما در مقابله با فرسودگی کمک می‌کنند (۳: ۵۵).

۴. استفاده بهتر از وقت، تغییر برنامه روزانه و ایجاد تنوع در کار، پیدا کردن سرگرمی، مرخصی و استراحت، مراجعه به روان‌شناس، اهمیت کمتر به مادیات و توجه بیشتر به معنویات، تغییر شغل (به عنوان آخرین راه چاره) از جمله اقداماتی هستند که فرد می‌تواند در کاهش یا رفع استرس از آن‌ها استفاده کند (۹: ۲۲).

۵. کارهای اضافی خود را کم کنید و از قبول کارهایی که تصور می‌کنید از عهده آن‌ها بر نمی‌آید، خودداری کنید.

۶. ورزش کنید. بسیاری از حرکات بدنی سبب کاهش فشارهای روانی شده و باعث افزایش عزت نفس و احساس کنترل بیشتر بر خود و محیط می‌شود. یکی از حرکات بدنی مفید برای افزایش آرامش، پیاده‌روی است. سرعت حرکت در این ورزش می‌بایست $\frac{3}{4}$ کیلومتر در ساعت باشد که پویا، هوازی و بسیار مفید است.

۷. تنفس عمیق را تجربه کنید. با تنفس عمیق می‌توانید آرامش بیشتری را تجربه کنید. زیرا رابطه‌ای نزدیک میان مرکز تنفس و دستگاه فعال‌کننده شبکه‌ای در مغز وجود دارد. این دستگاه کارکردهای عصبی-ماهیچه‌ای را کنترل می‌کند و به همین دلیل تنفس عمیق موجب آرام‌سازی دستگاه عصبی-ماهیچه‌ای می‌شود.

۸. روش کسب آرامش و مراقبه را یاد بگیرید. یکی از راه‌های کسب آرامش، آرام‌سازی

تدریجی ماهیچه‌ای یا (PMR) ^۸ است.

۹. انتظارهایتان را از خود، همکاران و مراجعان (ارباب رجوع) کم کنید.

۱۰. از خودگویی‌های مثبت برای تقویت روحیه خود استفاده کنید.

۱۱. حمایت و توجه دیگران را بپذیرید. پژوهش‌های روان‌شناختی نشان داده است که حمایت‌های عاطفی و توجه اطرافیان و همکاران می‌تواند فشارهای روانی را تحمل‌پذیرتر کند.

۱۲. محدودیت‌های خود را شناخته و تلاش نمایید تا در محیط کار بهبوده خسته نشوید.

۱۳. از یک نظام اعتقادی (دینی، ایدئولوژیکی، سیاسی) به منظور کسب آرامش استفاده کنید.

ب) راه‌های مقابله سازمانی با فرسودگی شغلی

۱. به کارگماشتن افراد به کاری که به آن علاقه‌مندند و از لحاظ ویژگی‌های شخصیتی، برای انجام دادن درست وظایف، صلاحیت دارند.

۲. برای متصدیان مشاغل گوناگون سازمان، دوره‌های آموزشی مناسب تشکیل

شود و مراقب باشید که برنامه‌ریزی، طراحی و اجرای چنین دوره‌هایی براساس نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل شغل شرکت‌کنندگان در دوره آموزشی انجام گیرد.

۳. شرایط خطرآفرین در سازمان را به حداقل رسانده و موجباتی فراهم گردد که افراد در معرض خطر و محرک‌های تنش‌زای انسانی قرار نگیرند، دچار برق‌گرفتگی یا سانحه و دچار حادثه نشوند.

۴. شبکه‌های ارتباطی در سازمان را بهبود بخشیده و موجباتی فراهم گردد که کیفیت و کمیت ارتباط‌ها در سازمان، در بهترین وضعیت خود باشد و نیز اطمینان حاصل شود که افراد بتوانند نظریات، شکایات، پیشنهادهای و انتقادات خود را در رابطه با هر فرد یا موضوع، به راحتی و بدون ترس و نگرانی و به شیوه‌ای منطقی ارائه دهند (۸). علاوه بر موارد ذکر شده، سایر اقداماتی که مسئولان سازمان می‌توانند به منظور تخفیف یا حذف استرس از آن استفاده کنند، عبارتند از:

- دعوت از متخصصان روان‌شناسی صنعتی و سازمانی برای صحبت و راهنمایی کارکنان؛
- مرخصی دادن به کارکنان تا بهبودی کامل؛

8. Progressive Muscle Relaxation

PMR یک تکنیک فیزیکی عالی برای آرام‌سازی بدن هنگام گرفتگی ماهیچه‌هاست. می‌توان از PMR برای آرام‌سازی تمام یا بخشی از ماهیچه‌ها استفاده کرد. به منظور افزایش تمدد اعصاب می‌توان PMR را همراه با تنفس عمیق به کار برد. برای این منظور ۱- جایی آرام همراه با وقت کافی جهت تمرین پیدا کنید، نشسته یا دراز بکشید و خود را در حالی راحت و آرام قرار دهید. ۲- با انقباض تمام ماهیچه‌های صورت شروع کنید و با صورت خود ادا و اصول درآورید. چشمان خود را تا حد ممکن محکم ببندید و دندان‌هایتان را روی هم بگذارید و این حرکات را همراه با تنفس عمیق تا ۸ شماره انجام دهید. ۳- حالا کاملاً آرام بگیرید و ماهیچه‌های صورت خود را شل کنید، مثل زمانی که می‌خواهید بخوابید. احساس کنید که تنش و فشار از صورت شما به بیرون نفوذ می‌کند و شما آرامش را احساس می‌کنید. ۴- در مراحل بعد ماهیچه‌های گردن و شانه خود را منقبض نمایید و تا ۸ بشمارید و سپس آن‌ها را رها کرده و در ادامه همین مراحل را برای دیگر ماهیچه‌ها و عضلات خود انجام دهید. با انجام پی‌درپی این مراحل می‌توانید آرامش خود را بیابید (۲۶).

- چرخشی کردن مشاغل تنش‌زا؛
 - تخصیص ساعتی به ورزش و نرمش؛
 - ایجاد تعامل میان زندگی کاری و زندگی شخصی؛
 - طراحی دوباره کار؛
 - تغییر در محیط و شرایط فیزیکی کار
- (۹: ۲۳).

فشارهایی که در محیط کار سبب فرسودگی شغلی می‌گردند نه تنها برای کارکنان بلکه برای کارفرمایان و مدیران و در یک سطح وسیع برای کل جامعه زیان‌آور خواهند بود. به همین دلیل درک ماهیت فرسودگی شغلی، و اتخاذ راهبردهایی برای مقابله با آن، حافظ بقای فرد، سازمان و شغلی است که فرد در آن به کار گمارده شده است. بی‌تردید، افزایش مهارت در کار باعث احساس کنترل بیشتر در محیط کار شده و همین عامل باعث کاهش اثرات فشار روانی ناشی از شغل می‌گردد.

فرسودگی و حضور آن در حرفه کتابداری

به خاطر مواجهه کتابداران با افزایش انتشارات و فن‌آوری‌های نوین، استرس و فرسودگی در کتابخانه‌ها رو به افزایش است. به نظر می‌رسد استرس عوارض خود را بر روی فیزیولوژی و رفتار هر فرد می‌گذارد و منجر به کاهش عملکرد شغلی و کاهش اثربخشی سازمانی می‌شود. کتابداری مانند سایر حرفه‌ها آکنده از استرس‌های کاری است که غالباً خارج از کنترل هر کتابدار است. اگر این استرس‌ها مزمن و شدید باشند، ممکن است منجر به خستگی روحی، روانی و فیزیکی فرد شوند، که همان افسردگی است (۲۷: ۲۳ - ۲۹). به

دلیل نبود متون کافی در زمینه فرسودگی شغلی کتابداران، ما در مرحله توصیف و تعریف فرسودگی و اینکه چگونه فردی می‌تواند علائم فرسودگی را دریابد و نسبت به کاهش آن‌ها اقدام کند، قرار داریم. فرسودگی یک فرایند است. مجموعه‌ای از مراحل با ویژگی‌هایی که در ابتدا از استرس و علائم آن متفاوت نیست. در شدیدترین حالت، فردی که از فرسودگی رنج می‌برد ممکن است قادر به کمک به خود نباشد و نیاز به حمایت فردی عالم و یا مراقبت حرفه‌ای برای تشخیص و رسیدگی به بیماری خود داشته باشد. داشتن حس ناکارآمدی و عدم لذت بردن از کتابدار بودن از جمله علائم این بیماری هستند (۱۶: ۱۷۲).

شعاری (۱۳۷۳)، در تحقیقی که برای بررسی عوامل تنش‌زای شغلی کتابداران دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران انجام داده بود به این نتیجه رسید که علل عمده فشارزای شغلی، در این کتابداران ۵ عامل هستند که به ترتیب عبارتند از: عدم وجود حس همکاری در محیط کار، گم شدن یا از بین رفتن مواد کتابخانه، تهیه غیراصولی منابع کتابخانه، نداشتن مهارت در زمینه کاری و عدم وجود خط‌مشی در کتابخانه. بخش دیگری از تحقیق وی نشان داد که بین تنش شغلی و سابقه کاری کارکنان کتابخانه‌ها رابطه معنی‌داری وجود دارد، ولی بین تنش شغلی و مدرک تحصیلی (کتابداری و غیرکتابداری) ارتباط معنی‌داری نیست (۱۰).

یافته‌های خسروی (۱۳۸۳)، نشان داد که از نظر کتابداران شاغل در کتابخانه‌های مرکزی دانشگاه‌های وزارت علوم، تحقیقات

و فن‌آوری، ۵ عامل که دارای بالاترین رتبه تنش‌زایی هستند، عبارتند از: عدم حمایت سرپرستان، نبود امنیت شغلی، عدم همکاری مدیر کتابخانه، نبود معیارهای صحیح تشویق و استفاده از روش‌های غیرعلمی ارزیابی عملکرد (۷: ۴۸-۵۴).

پروین (۱۳۸۴)، در رساله کارشناسی ارشد خود به شناسایی عوامل استرس‌زای شغلی ۱۶۶ کتابدار شاغل در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان اعم از دولتی یا خصوصی پرداخت. این کتابداران در امور فنی و تخصصی کتابداری فعالیت مستقیم داشتند. یافته‌های تحقیق وی نشان داد که قطع مداوم شبکه اینترنت، عدم معرفی و تشویق مادی و معنوی کتابداران نمونه، عدم سرکشی مسئولان به بخش‌های مختلف کتابخانه و عدم نظارت بر روند امور جاری، نارضایتی استادان و دانشجویان از ضعف خدمات و امکانات کتابخانه، ناتوانی در پاسخ‌گویی به پرسش‌های مراجعه‌کنندگان، عدم همکاری بعضی کتابخانه‌ها در سیستم امانت بین کتابخانه‌ای و عدم توجه به زیباسازی محیط و فضای کتابخانه به ترتیب از عوامل استرس‌زای شغلی برای کتابداران بوده‌اند (۵).

اصنافی و پاکدامن نائینی (۱۳۸۶)، در مقاله خود با عنوان «فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی: مطالعه موردی، کتابداران کتابخانه‌های بیمارستانی شهر تهران» به این نتیجه رسیدند که عواملی چون کمبود امکانات در کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی

برای کتابداران، محیط کتابخانه و سازمان، عوامل مدیریتی، امنیت شغلی و همکاران، تأثیر فراوانی بر پیدایش فرسودگی شغلی در کتابداران دارند. یافته‌های پژوهش آن‌ها نشان داد، کتابداران بر این عقیده بودند که کتابخانه در محیط بیمارستان کم‌اهمیت تلقی می‌شود. در بیمارستان، اولویت با درمان و تهیه داروست تا آموزش. عدم تعطیلی روزهای پنج‌شنبه برای کتابخانه‌های بیمارستانی، کمبود نیروهای متخصص، مواجهه بودن با بیماران مختلف، مشاهده صحنه‌های سوگواری و...، موجب ایجاد فشار، تنش و فرسودگی شغلی در این کتابداران می‌شود (۲).

ویل مانلی^۹ (۱۹۹۲)، معتقد است ما در حرفه کتابداری نیاز به هشدار در مورد علائم فرسودگی داریم تا بتوانیم با درک وضعیت موجود از طغیان این سندرم در این حرفه جلوگیری نماییم (۲۰: ۸۸۴).

کاپوتو^{۱۰} (۱۹۹۱)، روان‌شناس و نویسنده کتاب «کتابدار قاطع» اثری در زمینه استرس کتابداری و فرسودگی دارد و در آن علل محیطی فرسودگی را تعیین کرده و ضمن بررسی علائم این بیماری ابزار خود-کمکی^{۱۱} را برای جلوگیری از فرسودگی و استرس ارائه می‌نماید. تست‌های موجود در کتاب به کتابداران حرفه‌ای کمک می‌کند تا خطر فرسودگی را اندازه‌گیری نموده و به کمک فنون بازدارنده از خطر ابتلا به این سندرم جلوگیری کنند (۱۶).

به گفته توجیا^{۱۲} (۲۰۰۵)، بیشتر تحقیقات

9. Manley

10. Caputo

11. Self- help

12. Togia

مربوط به بررسی تحلیل رفتگی در میان کتابداران در کشور آمریکا انجام شده است، در حالی که کتابداران سایر کشورها نیز مستعد ابتلا به این سندرم هستند. به علاوه انجام تحقیق در سایر کشورها و فرهنگها باعث می شود درک جامع تری نسبت به این سندرم حاصل گردد. تحقیقات تحلیل رفتگی عمدتاً بر حرفه های یاری بخش متمرکز بوده اند. پرستاران، پزشکان، معلمان و کارگران خدمات عمومی به طور گسترده مورد بررسی قرار گرفته اند (۳۱: ۱۳۰-۱۳۸). در طول چند دهه گذشته فهم این مسئله که حرفه کتابداری خصوصیات مشترک زیادی با سایر مشاغل خدمت مدار دارد، سبب شده که توجه محققان به بررسی تحلیل رفتگی در میان کتابداران جلب شود. بسیاری از مکان های کتابخانه به عنوان مکان های استرس زا شناخته شده اند (۱۴: ۱۴۳-۱۵۰). به گفته بونگ^{۱۳} (۱۹۸۹) استرس، پریشانی و تحلیل رفتگی زنجیره وار و پی در پی در منابع استرس زا در کتابخانه مشتمل بر حجم زیاد کار، دانش ناکافی یا مهارت اندک برای انجام دادن امور، وظایف تکراری، ارتباطات زیاد با کاربران و کارمندان، کمبود احترام و تحسین، کمبود بازخورد مناسب و مثبت از طرف مدیران، همکاران و کاربران، مدیریت ناکارآمد و عدم تطبیق توقعات کارکنان با وضعیت شغلی است (۱۵: ۹۲-۱۰۲).

اسمیت و نلسون^{۱۴} (۱۹۸۳)، بررسی خود را در میان ۷۵ تن از کتابداران کتابخانه دانشگاهی آمریکا انجام دادند. نتایج بررسی آنها نشان

داد که شرکت کنندگان در پژوهش در مجموع از کار خود راضی بودند، و تعداد محدودی از آنها فرسودگی را تجربه کرده بودند (۲۹: ۲۴۵-۲۵۰). این نتایج با تحقیق های بعدی توسط هک^{۱۵} و دیگران (۱۹۸۴) که از مقیاس فرسودگی شغلی برای ارزیابی تحلیل رفتگی در میان ۹۲ کتابدار دانشگاهی استفاده کردند، تناقض داشت. نتایج تحقیق آنها نشان داد که درصد بالایی از پاسخ گویان کاملاً دچار فرسودگی شده بودند (۱۴ درصد)، یا در حال ابتلا به آن بودند (۲۸ درصد) (۱۸: ۴۶-۷۲). در پژوهشی دیگر اسمیت و نیلسن^{۱۶} (۱۹۸۴) کتابداران تخصصی و عمومی مرجع را به کمک مقیاس MBI مورد بررسی قرار دادند. این مقیاس، ۳ بعد فرسودگی (خستگی روحی، مسخ شخصیت و احساس عدم پیشرفت) را اندازه گیری می کند. نمره های حاصل از این بررسی نشان داد که به طور میانگین کتابداران مرجع کتابخانه های عمومی حد متوسطی از فرسودگی را تجربه می کنند. در مقابل نمره های کتابداران تخصصی نشان داد که آنها تحلیل رفتگی حادی را تجربه نکردند و غالباً تحلیل رفتگی را در بعد موفقیت های فردی تجربه کردند، به گونه ای که نمره این بعد با میانگین نمره دو بعد دیگر بسیار متفاوت بود (۳۰: ۲۲۱-۲۲۷).

از دیگر کتابدارانی که به عنوان طعمه سندرم فرسودگی شناخته شده اند، کتابداران آموزش کتاب شناسی^{۱۷} هستند. در تحقیق پترسون و هاوول^{۱۸} (۱۹۹۰)، مشخص شد که

13. Bunge

14. Smith & Nelson

15. Haack

16. Nielsen

17. Bibliographic Instruction Librarians

18. Patterson & Howell

۳۹/۳ درصد از کتابداران بخش کتاب‌شناسی انجمن کتابخانه‌های دانشگاهی و تحقیقاتی آمریکا^{۱۹} فرسودگی شغلی را تجربه کردند (۲۴: ۵۱۳-۵۲۳). به علاوه، بکر^{۲۰} (۱۹۹۳) دریافت که کتابداران آموزش کتاب‌شناسی مستعد ابتلا به فرسودگی هستند (۱۳: ۳۴۶-۳۵۷). یافته‌های مری آن آفلک^{۲۱} (۱۹۹۶) در مورد کتابداران آموزش کتاب‌شناسی نیز این یافته‌ها را تأیید می‌کند. ۸/۵ درصد از کتابداران مورد بررسی وی سطوح بالایی از فرسودگی را در هر سه بُعد تجربه کرده بودند، ۱۴/۸ درصد دو بعد از فرسودگی یعنی خستگی روحی و مسخ شخصیت، و ۵۲/۸ درصد یکی از ابعاد این سندرم را تجربه کرده بودند (۱۲: ۱۶۵-۱۸۳). به گفته اسکافلی و درین داک^{۲۲} (۱۹۹۵)، هنگام استفاده از سیاهه فرسودگی مسلش (MBI) باید دقت فراوان کرد تا این سیاهه بر اساس فرهنگ هر کشور مورد استفاده قرار گیرد (۲۵: ۱۰۸۳-۱۰۹۰). یافته‌های توجیا (۲۰۰۵) در مورد وضعیت کتابداران یونانی نشان داد که این کتابداران سطح پایینی از خستگی روحی و بی‌شخصیتی و سطح متوسطی از موفقیت شخصی دارند. به توجه به تحقیقات گذشته، هر چند کتابداران مصون از این سندرم نیستند، اما شرایط تحت کنترل است.

به علاوه، دیگر نتایج این پژوهش نشان داد که کتابداران با وضعیت استخدامی نامشخص از سطح بالای خستگی روحی (بعد هسته در سندرم فرسودگی)، نسبت به همکارانی که امنیت شغلی دارند، رنج می‌برند. احتمال فرسودگی هنگامی

که احتیاجات اساسی برای فرصت‌های شغلی و استخدام دائم و امنیت شغلی وجود ندارد، بالا می‌رود (۳۱: ۱۳۰-۱۳۸).

بر اساس یافته‌های شیزلی^{۲۳} (۲۰۰۱)، برخی از علل استرس و فرسودگی در میان کتابداران معلم به شرح زیر است:

۱. تکراری بودن ساختار فعالیت‌های کتابخانه، خصوصاً به دلیل واحدهای درسی و برنامه‌های آموزشی یکسان،

۲. دوبعدی بودن حضور مراجعان؛ کاربران یک کتابخانه در عین حال که منبع خشنودی کتابدار هستند، می‌توانند منبع عملکرد منفی و متضادی برای وی تلقی شوند،

۳. کمبود نیروی انسانی می‌تواند منجر به ایجاد نوعی ترس در کتابدار برای ارائه خدمات مطلوب و مناسب باشد،

۴. کمبود انگیزش، رقابت‌های صحیح و هیجان‌های ذهنی به خاطر نبود آموزش‌های جدید،

۵. کتابداران معلم غالباً از نتایج عملکرد خود جدا افتاده اند. آن‌ها به خاطر ساختار تجربی کتابخانه نمی‌توانند نتیجه آموزش‌های خود را به‌طور مستقیم درک کنند (۲۸: ۴۴۷-۴۵۱).

نتیجه‌گیری

به نظر می‌رسد در کشور ما تحقیقات گسترده‌ای در رابطه با فرسودگی شغلی کتابداران انجام نشده است؛ درحالی که این بررسی‌ها در کشورهای انگلیسی زبان سابقه زیادی دارد. در مجموع می‌توان این‌گونه استنباط کرد که

19. Association of College & Research Libraries (ACRL)

20. Becker

21. Affleck

22. Schaufeli & Dierendock

23. Sheesley

علی‌رغم تفاوت فرهنگ‌ها و ملت‌ها و شرایط فیزیکی و روانی محیط‌های کاری، برخی عوامل تأثیر زیادی بر فرسودگی کتابداران دارند. از جمله این عوامل می‌توان به:

۱. یکنواخت بودن کارها، به‌ویژه در کتابخانه‌های کوچک و هنگامی که کتابداران از روش‌های خلاقانه و یا شیوه‌های نو برای انجام کارها و ارائه خدمات به کاربران استفاده نمی‌کنند. در نتیجه عدم برآورده شدن انتظارات و ایده‌آل‌های کتابداران در محیط کار و سکون و بی‌تحركی، زمینه‌ای برای بروز این سندرم ایجاد می‌کند.

۲. به نظر می‌رسد کتابداران خصوصاً در هنگام فارغ‌التحصیلی انگیزه بسیاری برای ورود به محیط کار و تلاش برای جاری نمودن خون تازه در رگ‌های سازمان موردنظر دارند، اما گاهی با ورود به محیط کار و جذب در شغل موردنظر به دلایل مختلفی چون درگیری در مسائل زندگی و مشکلات مربوط به کسب درآمد مکفی، تفاوت محیط تئوری و و کلاس درس با محیط کار و شرایط عملی کار، عدم همخوانی کارهای محوله با توانمندی‌های آنان، فراهم نبودن بستر مناسب برای اظهارنظر و ارائه پیشنهاد و برخی بی‌عدالتی‌های سازمانی و ... انگیزه‌های خود را در جهت بهبود شرایط کاری از دست می‌دهند و همین امر کم‌کم موجبات بروز سندرم در آن‌ها را ایجاد می‌کند.

۳. از آنجا که درکشور ما روز خاصی به نام کتابدار و برای تجلیل از کتابداران وجود ندارد و همان‌گونه که بیان شد کاربران کتابخانه‌ها و مراکز اطلاع‌رسانی می‌توانند هم

منبع خشنودی و هم نارضایتی کتابداران تلقی شوند، ایجاد بستری برای معرفی هر چه بهتر رشته و ایجاد جایگاه درخور شغلی برای کتابداران در بعد کلان و سعی در افزایش درک عموم از قابلیت‌های حرفه کتابداری از طریق رسانه‌های جمعی و مجلات حرفه‌ای و حتی عامه‌پسند می‌تواند انگیزه و شور بیشتری در جامعه کتابداران ایجاد کند و آنان را از سندرم فرسودگی مصون دارد.

۴. عدم وجود خودباوری در برخی کتابداران، باعث رشد بی‌انگیزی و کسالت و فرسودگی در آنان می‌شود. وظیفه استادان، مدرسان و کتابداران ارشد ایجاد خودباوری در دانشجویان، امید به آینده و ترسیم افق‌های روشن در اذهان آن‌هاست. کتابداران باید به این باور رسند که حرفه کتابداری یک حرفه یاری‌بخش است. خصیصه‌ای که تنها زینده برخی حرفه‌هاست.

۵. طراحی نامناسب و غیراصولی فضاهای داخلی و نماهای بیرونی کتابخانه به دلیل ایجاد فضای غیردلنشین و کسالت‌بار در درازمدت بر روح و روان کتابداران و حتی کاربران اثر نامطلوب می‌گذارد. شرکت فعالانه کتابداران در طراحی ساختمان‌های جدید برای کتابخانه و تلاش آن‌ها برای دلنشین کردن فضاهای داخلی ساختمان‌های قدیمی‌تر با به‌کارگیری رنگ‌های مناسب و چیدمان مطلوب تجهیزات و استفاده از حداقل‌ها برای بهبود فضا می‌تواند از تنش‌زا و کسالت‌بار بودن کتابخانه‌ها جلوگیری نماید. کمبود فضا، نور نامطلوب و مکان نامناسب قرارگیری کتابخانه‌ها می‌تواند در ایجاد تنش و استرس و نهایتاً فرسودگی کتابداران مؤثر باشد.

در نهایت می‌توان نتیجه‌گیری کرد که ما کتابداران مسیر طولانی برای مقابله با این سندرم در پیش‌رو داریم. در آغاز راه باید از اپیدمی شدن آن در حرفه کتابداری جلوگیری نموده و یا در صورت مشاهده، در پی رفع عوامل و عوارض آن باشیم. به علاوه نباید این سندرم را دست کم گرفت و تصور کرد که از آن مصون هستیم. در نتیجه از آنجا که انجام مطالعات جغرافیایی برای مطالعه سندرم فرسودگی در هر کشور مناسب‌تر هستند و می‌توانند به تعیین وضعیت روحی - روانی کتابداران هر کشور کمک بیشتری نمایند، ضروری است تا برخی محققان کشور تحقیقات خود را بر این موضوع استوار نموده و با توجه به نوظهور بودن و عدم آشنایی برخی کتابداران مطالعات بیشتر در این زمینه می‌تواند راهگشا باشد.

منابع

۱. آتش‌پور، حمید؛ مهدیزادگان، ایران. «فرسودگی شغلی». فولاد، ۷۴ (اردیبهشت ۱۳۸۰): ۴۹-۴۴.
۲. اصنافی، امیررضا؛ پاکدامن نائینی، مریم. «فرسودگی شغلی در کتابداران جامعه پزشکی: مطالعه موردی، کتابداران کتابخانه‌های بیمارستانی شهر تهران». تهران: دومین همایش کتابداری و اطلاع‌رسانی دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی، آذر ۱۳۸۶. (پوستر)
۳. اسماعیلی، کوروش. «نشانه‌های فرسودگی شغلی، علل و راه‌های مقابله با آن». فولاد، ۳۵ (مرداد ۱۳۷۸): ۵۱-۵۵.
۴. افتخاری هریس، اصغر. «فرسودگی شغلی». فولاد، ۹۵ (بهمن ۱۳۸۱): ۴۴-۴۷.
۵. پروین، ابراهیم. «شناسایی عوامل استرس‌زای

شغلی کتابداران در کتابخانه‌های دانشگاهی استان خوزستان». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی، دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی، دانشگاه شهید چمران اهواز، ۱۳۸۴.

۶. خجسته، مهرداد. «فرسودگی شغلی». پیام ایران خودرو، دوره هفتم، ۸۰ (تیر ۱۳۸۲): ۶۴-۶۵.
۷. خسروی، مریم. «تنش در کتابخانه». فصلنامه کتاب، دوره پانزدهم، ۴ (زمستان ۱۳۸۳): ۴۸-۵۴.
۸. ساعتچی، محمود. روان‌شناسی بهره‌وری. تهران: نشر ویرایش، ۱۳۷۶.
۹. سعادت، اسفندیار. «تاثیر تحلیل‌رفتگی بر کارایی نیروی انسانی». دانش مدیریت، ۳۳ و ۳۴ (تابستان و پاییز ۱۳۷۵): ۱۴-۲۶.
۱۰. شعاری، لیدا. «بررسی و رتبه‌بندی عوامل تنش‌زای شغلی در کتابداران در دانشگاه‌های علوم پزشکی شهر تهران». پایان‌نامه کارشناسی ارشد کتابداری و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشکده مدیریت و اطلاع‌رسانی پزشکی، دانشگاه علوم پزشکی خدمات بهداشتی درمانی ایران، ۱۳۷۳.
۱۱. کشتکاران، علی. «تحلیل‌رفتگی و روش اندازه‌گیری آن». دانش مدیریت، ۳۳ و ۳۴ (تابستان و پاییز ۱۳۷۵): ۸۲-۹۶.
12. Affleck, M.A. "Burnout among bibliographic instruction librarians". *Library and Information Science Research*, Vol. 12, No.2 (1996): 165- 183.
13. Becker, K.A. "The characteristics of bibliographic instruction in relation to the causes of burnout". *Reference Quarterly*, Vol. 32, No. 3 (1993): 346- 357.
14. Brookings, J.B. ... [et al]. "Self-reported job burnout among female human service professionals". *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 6 (1985): 143- 150.
15. Bung, C.A. "Stress in the library workplace". *Library Trends*, Vol. 38, No.1

attitudes of those who teach". Reference Quarterly, Vol. 29, No.4 (1990): 513- 523.

25. Schaufeli, B.; Dierendock, D.W. "A cautionary note about the cross-national and clinical validity of cut-off points of the Maslach Burnout Inventory". *Psychology Reports*, Vol. 76, No. 3 (1995): 1083-1090.

26. Scott, E. "How to reduce tension with progressive muscle relaxation". [on-line]. Available: <http://stress.about.com/od/generaltechniques/ht/howtopmr.htm>. [28Jan. 2008].

27. Shaw, C.S. "A scientific solution to librarian burnout". *New Library World*, Vol. 93, No.5 (1992): 23- 29.

28. Sheesley, D.F. "Burnout & the academic teaching librarian: an examination of the problem and suggested solutions". *The Journal of Academic Librarianship*, Vol. 27, No.6 (2001): 447- 451.

29. Smith, N.M.; Nelson, V.C. "Burnout: a survey of academic reference librarians". *College and Research Libraries*, Vol. 44, No.3 (1983): 245- 250.

30. Smith, N.M.; Nielsen, L.F. "Burnout: a survey of corporate librarians". *Special Libraries*, Vol. 75, No.3 (1984): 221- 227.

31. Togia, A. "Measurement of burnout & the influence of background characteristics in Greek academic libraries". *Library Management*, Vol. 26, No.3 (2005): 130- 138. [on-line]. Available: www.emeraldinsight.com/0143-5124.htm. [25Feb. 2008].

تاریخ تأیید: ۱۳۸۷/۵/۱

(1989): 92- 102.

16. Caputo, J. S. *Stress & burnout in library services*. Ponexi: Oryx, 1991.

17. Freudenberger, H.J. "Staff burnout". *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1 (1974): 159- 165.

18. Haack, M.; Jones, J. W.; Roos, T. "Occupational burnout among librarians". *Drexel Library Quarterly*, Vol. 20, No.2 (1984): 46- 72.

19. Jackson, S.E.; Maslach, C. "Job stress among helping professionals: the effect on workers and their families". Presented at the research workshop on current issues in occupational stress: Theory, Research and Intervention, Downsview, Ontario, 1980.

20. Manely, W. "Librarian burnout". *American Libraries*, Vol. 23, No.10 (1992): 884.

21. Maslach, C. "Burnout". *Human Behavior*, Vol. 5, No.9 (1976):16- 22. Quoted in:

خجسته، مهرداد. «فرسودگی شغلی». *پیام ایران خودرو*، دوره هفتم، ۸۰ (تیر ۱۳۸۲): ۶۴-۶۵.

22. Maslach, C.; Jackson, S.E. "The measurement of experienced burnout". *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 2 (1981): 99- 113.

23. Maslach, C.; Pines, A. "The burnout syndrome in the day care setting". *Child Care Quarterly*, Vol. 6 (1977): 100-113. Quoted in:

کشتکاران، علی. «تحلیل رفتگی و روش اندازه گیری آن». *دانش مدیریت*، ۳۳ و ۴۳ (تابستان و پاییز ۱۳۷۵): ۸۲-۹۶.

24. Patterson, C.D.; Howell, D.W. "Library user education: assessing the