

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی

کارگاه آنلاین
بررسی مقابله ای متون (مقدماتی)

کارگاه آنلاین
پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو

بررسی رابطه مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی در سال مالی ۱۳۸۶

بهمن جمشید ملک آرا^(۱)

تاریخ پذیرش: ۸۸/۱/۲۶

تاریخ دریافت: ۸۷/۱۰/۸

چکیده

این پژوهش به منظور بررسی رابطه ی مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی انجام شده است. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی بوده است. ابزارهای اندازه گیری این پژوهش دو پرسشنامه فرسودگی شغلی (مزلچ) و پرسشنامه مدیریت زمان (عزیزی مقدم) بوده است. نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان داده است که در سطح ۰/۰۰۱ رابطه معنی داری بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی کارکنان وجود دارد. همچنین کلیه ابعاد مدیریت زمان به غیر از بعد نه گفتن با فرسودگی شغلی رابطه معنی دار دارند.

واژه‌های کلیدی:

مدیریت زمان ، فرسودگی شغلی، کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی

مقدمه

کارکنان امروزه با افزایش مداوم وظایف شغلی در محل کار روبرو هستند. این در حالی است که اوقات بیشتری را صرف کار می کنند و این موجب وارد آمدن فشار بیش از اندازه بر آنان می شود و کارکنان اداره ی امور مالیاتی آذربایجان غربی نیز از این امر استثنا نیستند. امروزه انتظارات از کارکنان در درون و بیرون این سیستم اجتماعی بسیار زیاد شده است و آن ها دائماً تحت فشار کاری هستند. این فشار احتمالاً آنان را بیش از پیش تحت تأثیر قرار می دهد، سلامت و آسایش شخصی آنان را به خطر می اندازد، آنان را دچار استرس (فشار روانی) می کند و در اثر فشارهایی که بر آنان وارد می شود، پس از مدتی از توان و انرژی اولیه این نیروی مهم کاسته می شود و به همین خاطر ممکن است از کارایی و اثربخشی آن ها نیز کاسته شود. این استرس اگر ادامه داشته باشد، موجبات واماندگی و فرسودگی آنان را به وجود می آورد (مورهد و گریفین، ۱۳۸۲، ص ۱۶۵).

فرسودگی شغلی پدیده ای است که در سالهای اخیر توجه روان شناسان و دانشمندان علم مدیریت را به خود جلب کرده است. فرسودگی کاری در حقیقت نوعی از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرسهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است. این اختلال در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر مشاوران، معلمان، مددکاران اجتماعی، پزشکان، پلیس، پرستاران و مواردی از این قبیل مشاهده شده و با محرکهای تنش زایی مانند داشتن مراجعان بیش از حد در یک زمان، نداشتن وقت کافی و فقدان حمایت یا قدردانی مرتبط است. امروزه یکی از منابع اصلی فشار روانی «به عنوان عامل اصلی فرسودگی شغلی» فشار کاری بیش از حد و نداشتن وقت کافی می باشد اما میزان فشارکاری و به تبع آن فشار روانی و فرسودگی شغلی در افراد مختلف متفاوت است. سئوالی که مطرح می شود این است که چگونه می توان از فرسودگی شغلی جلوگیری کرد؟ برای جلوگیری از فرسودگی شغلی قبل از هر چیز باید علت یا علت های بوجود آورنده آن را پیدا کرد تا با شناسایی و از بین بردن علت به درمان آن پرداخت.

عامل اصلی و اولیه فرسودگی شغلی عبارت است از اینکه شخص در مدت طولانی تحت فشار روانی و عصبی شدید باشد (معطانی و روحانی، ۱۳۷۹، ص ۲۰). مورهد و گریفین فشار عصبی کارکنان را به دو دسته فشار عصبی سازمانی و فشار عصبی زندگی تقسیم کرده اند. آنها علل ایجاد فشارهای زندگی را تغییر زندگی و فاجعه زندگی نام برده اند و علل ایجاد فشارهای عصبی سازمانی را الزامات شغلی، نوع شغل، تأمین، کار زیاد، الزامات فیزیکی، حرارت، طرح دفتر، الزامات نقش، تضاد ابهام، ادراکات روابطی، فشار گروهی، تب رهبری و شخصیت نام برده اند (مورهد و گریفین، ۱۳۸۲، ص ۱۶۸). در زمان کنونی یکی از منابع اصلی فشار روانی

کمبود وقت می باشد. اینکه افراد چه شغلی داشته باشند و در چه مقام و پستی باشند مهم نیست زیرا همه به نحوی با این مسئله روبرو می باشند (لوئیس، ۱۳۸۲، ص ۱۲). همه ما دو نفری را که دارای شرایط کاری کاملاً "یکسان هستند، اما یکی از آن ها دایماً" از کمی وقت و فشار کاری نالان است در صورتیکه دیگری احساس راحتی کرده و در زمان خود کارها را به پایان می برد و حتی دارای کارایی و اثربخشی بالاتری نیز می باشد، دیده ایم. این پدیده توجه محقق را به امر مدیریت زمان (استفاده درست از زمان) جلب کرده و این سؤال را مطرح نمود که مدیریت زمان چه نقشی می تواند در این فرایند مهم داشته باشد؟ مدیریت زمان چه رابطه ای با فرسودگی شغلی می تواند داشته باشد؟

مبانی نظری

فرسودگی شغلی یکی از پدیده های قرن اخیر می باشد. استفاده فنی و تخصصی از واژه تحلیل رفتگی شغلی (فرسودگی شغلی) در اصل به فریدنبرگر، کسی که اولین مطالب را در سال ۱۹۷۴ در باب این مفهوم به رشته تحریر درآورد، برمی گردد. واژه فرسودگی شغلی اصطلاحی است که از بین معادلهای فارسی مختلفی که برای (Burn out) پیشنهاد شده است مقبولیت بیشتری یافته است. از دیگر معادلهای پیشنهادی می توان تحلیل رفتگی، بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، سقوط شغلی، خستگی مفرط کاری، وازدگی، تهی شدگی و فرسایش روانی را نام برد (راس، آلتمایر، ۱۳۷۷). تا همین ۳۰-۲۰ سال پیش برای کسانی که به این سندرم مبتلا شده بودند، تشخیص افسردگی داده می شد لیکن اخیراً این اختلال بعنوان اختلالی مجزا شناخته شده و برای رفع آن روشهای جداگانه ای توصیه گردید (امانی، ۱۳۷۸). بین فشارهای روانی و فرسودگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که عدم تعادل بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها وجود داشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها کاهش یابد، فشار روانی بیشتری ایجاد می شود و باعث تجربه منفی در فرد و فرسودگی شغلی می گردد. فرسودگی شغلی تنها خستگی و فشار ناشی از کار نیست که بعد از کار مداوم به وجود می آید بلکه به سبک کلی زندگی فرد و ساعت های بیداری او نیز سرایت می کند (هرشن سن، ۱۳۷۴، ص ۲۱۰).

برای مقابله با سندرم فرسودگی کاری راههای متعددی وجود دارد از جمله کاهش و از بین بردن استرسهای موجود در محیط کار، حمایت های روحی و عاطفی خانواده، دوستان و همکاران؛ ارائه خدمات مشاوره ای جهت تغییر نگرشهای منفی مبتلایان و دمیدن روح عزت نفس و خود ارزشمندی در آنها؛ تغییر

شرایط کاری نامساعد و نامطلوب (سلطانی، ۱۳۷۹)؛ تنظیم برنامه های آموزشی؛ تغییر شغل؛ محدود کردن و کم کردن ساعات کار، استراحت دادن؛ و تبادل اطلاعات مربوط به فرسودگی در بین کارمندان (بدری، ۱۳۷۴). یکی از منابع استرس زا در محیط کاری فشار کاری و فقدان زمان لازم برای انجام آنها است. اما آنچه مهم است نحوه استفاده از زمان است. بنابراین، مسئله اداره کردن زمان و مدیریت زمان مطرح می شود. مکنزی بیان می دارد که زمان تنها منبعی است که به محض دستیابی به آن باید مصرف شود و نرخ مصرف آن نیز ثانیه است: شصت ثانیه در هر دقیقه و شصت دقیقه در هر ساعت. به این ترتیب، ما نمی توانیم زمان را اداره کنیم، بلکه فقط می توانیم خودمان را در ارتباط با زمان اداره کنیم به این تعبیر که مقدار زمانی که در اختیار ماست قابل کنترل نیست و ما فقط می توانیم نحوه استفاده از آن را کنترل کنیم (مکنزی، ۱۳۷۶).

مدیریت زمان، یکی از مؤلفه های علم مدیریت می باشد. مدیریت زمان استفاده مؤثر از منابع و راهی جهت رسیدن به اهداف شخصی است. علاوه بر آن، مدیریت زمان شامل مهارت‌هایی از قبیل انضباط شخصی، هدف گذاری، کنترل وقفه ها، روش سازماندهی امور و غیره است. این مهارت‌ها به خوبی می توانند باعث حذف بسیاری از منابع استرس سازمانی شده و اثرات منفی آن را کاهش دهند (با عزت و ادیب راد، ۱۳۸۳). برای اصطلاح مدیریت زمان مانند بیشتر اصطلاحات علوم انسانی تعاریف زیادی وجود دارد. در این جا به چند مورد اشاره شده است. گریگز می گوید: مدیریت زمان آن دسته از توانایی ها و مهارت‌هایی است که به کنترل بهینه زمان توسط فرد منجر می شود (پور ظهیر، ۱۳۸۰). به نظر سرروش، مدیریت زمان ارائه شیوه های علمی و موثر صرفه جویی در وقت و مهار کردن آن جهت دستیابی به موفقیت بیشتر در کار و زندگی است. این شیوه ها عبارتند از هدف گذاری، تعیین اولویتها و رعایت اولویتها (سرروش، ۱۳۷۲، ص ۱۳). رضوانیه (۱۳۷۲) مدیریت بر زمان یا نحوه استفاده ی مؤثر از زمان را در قالب یک فرمول ارائه می کند:

واکنش مناسب در مقابل ضایع کنندگان وقت + برنامه ریزی زمانی منظم و هماهنگ = مدیریت زمان

یکی از موارد مهمی که در بحث مدیریت زمان مطرح می شود، بحث از بین بردن یا کاهش اتلاف گران وقت می باشد. دیدگاه‌های مختلفی در خصوص عوامل موثر بر اتلاف وقت وجود دارد. الک مکنزی در کتاب دامهای زمان به بیست عامل و پیتراکرا در کتاب اداره وقت به ۱۴ عامل و جک فرنر در کتاب مدیریت زمان به چهل و سه عامل اشاره کرده اند. پورظهیر و جواهری زاده در تحقیقاتشان ۱۶ عامل عمده اتلاف

وقت مدیران مدارس مقطع راهنمایی تهران را شناسایی کرده و آن‌ها را این طور اهمیت گذاری کرده اند:

- ۱- برنامه ریزی ۲- گزارشات ۳- معاشرتهای دوستانه ۴- مسئولیت بیش از حد ۵- ملاقات های برنامه ریزی نشده ۶- وقفه های تلفنی ۷- کاغذبازی ۸- جلسات ۹- ضعف اطلاعات ۱۰- ضعف در نه گفتن
- ۱۱- ارتباطات ۱۲- کارکنان فاقد صلاحیت ۱۳- بحران ها ۱۴- تفویض اختیار ۱۵- عدم صداقت با خود
- ۱۶- عدم نظم شخصی (تقی پور ظهیر و جواهری زاده ۱۳۸۰، ص ۷۶). در یکی از منابع، ۹ عامل به عنوان مهمترین عوامل اتلاف وقت شناسایی شده اند. این عوامل عبارتند از ناتوانی در تفویض اختیار، نداشتن نظم و انضباط، ناتوانایی در نه گفتن، تعلل، نداشتن هدف، عدم برنامه ریزی یا برنامه ریزی نادرست، نداشتن دقت و تمرکز در انجام کارها، عدم مهارت در تلفن زدن و ملاقات های سرزده، نداشتن توانایی در استفاده از اوقات فراغت (عزیزی مقدم، ۱۳۸۵). اتلاف گران وقت فقط مربوط به شغل فرد نمی شوند بلکه تمام امور زندگی او را در بر می گیرند و دام غاصبان زمان در هر جایی گسترده شده است. برای کاهش و یا از بین بردن اثر عوامل عمده اتلاف وقت هر فردی باید مهارتهایی داشته باشد که در این تحقیق از آن ها تحت عنوان ابعاد مدیریت زمان یاد شده است. این ابعاد، مهارتهای اساسی مدیریت زمان می باشند و هر فردی که بتواند آنها را در زندگی شخصی و حرفه ای خود بکار ببرد، می تواند بسیاری از اتلاف کنندگان وقت را از بین ببرد یا حداقل پیامد آن ها را کاهش دهد (همان منبع).

پیشینه تحقیق

مورهد و گریفین (۱۹۸۹) مدیریت زمان را به عنوان یکی از استراتژیهای مقابله فردی در مقابل فشار عصبی (استرس) به حساب آورده اند و چنین نوشته اند: «عقیده بر این است که بسیاری از فشارهای روزانه را می توان با مدیریت خوب زمان کاهش داد و یا از بین برد» (مورهد و گریفین، ۱۳۸۲، ص ۱۷۹).

لاکت می گوید: زمان یکی از عوامل استرس زا است. او می گوید داریم در حال شتاب بودن، استرس آور است. در دنیای کاری امروز وقت باارزش است. به همین دلیل، دوره های مدیریت زمان فراوان اجرا می شود. قصور در برنامه ریزی و انتظار مسائل و مشکلات تعداد بحرانها را در حیات مدیریت افزایش می دهد. هر بحرانی به بحرانی دیگر می انجامد و سبب افزایش میزان فشار روانی (استرس) می شود (پورظهیر و جواهری زاده، ۱۳۸۰، ص ۷۶).

مارتین (۱۹۸۹) در پژوهشی سطوح فرسودگی شغلی مدیران آموزشی مدارس دولتی ایالت نیوهامپشایر را بررسی کرد و به این نتیجه رسید که مدیران آموزشی فرسودگی متوسطی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ

شخصیت و عدم موفقیت فردی داشتند. در این پژوهش، شغل مدیریت مدارس شغلی توأم با ابهام شناخته شده بود و متغیرهای جنس، سابقه مدیریت، رضایت شغلی، و عوامل سازمانی در فرسودگی شغلی مدیران تأثیر داشتند (عزیزی مقدم، ۱۳۸۵).

استفن رایبیز (۱۹۹۱) پژوهشی را تحت عنوان «روابط تنیدگی نقش و سلامت عاطفی - جسمی» انجام داد. نمونه وی را ۱۸۷ نفر فیزیوتراپیست که در ایالت میسوری مشغول به خدمت بودند، تشکیل می داد. نتایج بدست آمده روابط بین تعارض نقش و فرسودگی عاطفی و بیخوابی و تنش ناشی از شغل را نشان می داد. او همچنین گزارش کرده است که برداشت از تخصیص نامناسب زمان و منابع کمبود نیروی انسانی و دریافت تقاضاهای غیر متناسب به عنوان تنش زهای مهم محسوب می شوند که موجب اختلال در سلامت عاطفی و جسمی فرد می گردند (کشتی دار، ۱۳۸۱، ص ۸۲).

ریچاردسن در سال ۱۹۹۳ در پژوهشی تحت عنوان «فشار شغلی و رضایت کاری در میان زنان پزشک کانادایی» به مطالعه روابط بین استرس شغلی، رضایت شغلی، و ویژگیهای فردی و متغیرهای مربوط به شغل در یک نمونه ۳۰۳ نفری از زنان پزشک پرداخت. نتایج حاکی از آن بوده است که فشار زمان و عدم معاینه دقیق بیماران منابع عمده استرس می باشد و همچنین عدم رضایت شغلی پزشکان مربوط به درخواست درآمد بیشتر، تغییرات در روشهای پزشکی و چند تنش زای دیگر از جمله فشار زمان جزء منابع استرس برشمرده شده است (عزیزی مقدم، ۱۳۸۵).

جونز (۱۹۹۳) مطالعه ای را تحت عنوان ابهام نقش: آیا سبب فرسودگی یا تجدید قوا می شود؟ به انجام رسانیده است. اطلاعات بدست آمده از تحقیق نشان می دهد افرادی که با مهارت‌های اثربخشی و ویژه مدیریت بر زندگی خود آشنا هستند کمتر دچار ابهام نقش و به موازات آن فرسودگی می شوند (همان).

کوپر در پژوهشی به دنبال تعیین استرس های شغلی مدیران متوسطه بود. نتایج تحقیق وی نشان داد که عوامل استرس زا شامل مسائلی مانند تفویض اختیار به دیگران، بحث های مربوط به دانش آموزان، مهارتهای برنامه ریزی و مدیریت زمان می باشد (همان).

مکان و همکارانش در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه بین مهارت مدیریت زمان و عملکرد آموزشی و استرس دانشجویان» دریافتند که مهارت مدیریت زمان ارتباط بالایی با عملکرد تحصیلی و میزان استرس دانشجویان دارد (همان).

غلامرضا دهشیری (۱۳۸۳) در پژوهشی تحت عنوان «بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه شهرستان یزد» رابطه ی هوش هیجانی و مدیریت زمان را با فرسودگی

شغلی بررسی کرده است. نمونه وی شامل ۲۰۶ نفر دبیر بوده است. وی نتایج زیر را از تحقیقش گزارش کرده است: ۱- نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داده که هوش هیجانی و مدیریت زمان به طور معنی داری استرس شغلی معلمان را پیش بینی می کند. این دو متغیر مجموعاً ۵۷ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می کنند. همچنین خودآگاهی در پیش بینی استرس شغلی نقش معنی داری دارد و به همراه مدیریت زمان ۷۸ درصد از تغییرات استرس شغلی را تبیین می کنند.

فرشته باعزت و نسترن ادیب راد (۱۳۸۳) در تحقیقی تحت عنوان «بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن» در دانشگاه الزهراء گزارش کرده اند که مدیریت زمان نقش معنی داری در پیش بینی استرس شغلی دارد و مدیریت زمان می تواند از طریق حذف عوامل استرس زای سازمانی، استرس شغلی را کاهش دهد و انجام کار زیاد از حد و فقدان کنترل بزرگترین منبع استرس زای زمانی است.

عزیزی مقدم (۱۳۸۵) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه مدیریت زمان و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان مهاباد گزارش کرده است که رابطه معنی داری بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی مدیران وجود دارد و کلیه ابعاد مدیریت زمان به غیر از بعد نه گفتن با فرسودگی شغلی رابطه معنی دارند. بطور خلاصه، بررسی هایی که بر روی مقالات، گزارشات تحقیقی، کتاب ها و پایان نامه های موجود در زمینه رابطه مدیریت زمان و فرسودگی شغلی انجام گرفت، نشان دهنده این است که بین مدیریت زمان و مهارتهای آن با استرس و استرس شغلی رابطه معنی دار وجود دارد.

اهداف تحقیق

هدف اصلی این تحقیق، کسب شناخت علمی در خصوص رابطه بین مدیریت زمان و فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی بوده است. اهداف فرعی تحقیق نیز عبارتند بوده اند از:

- محاسبه ی رابطه بین هر یک از ابعاد مدیریت زمان با فرسودگی شغلی کارکنان
- محاسبه ی رابطه بین هر یک از ابعاد مدیریت زمان با هر یک از ابعاد فرسودگی شغلی کارکنان
- ارائه راهکارهای پیشنهادی جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان و بالا بردن مهارت های مدیریت زمان

فرضیه های تحقیق

فرضیه اصلی:

- بین مدیریت زمان (کل) و فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی رابطه معکوس وجود دارد.

فرضیه فرعی:

- بین هر یک از ابعاد مدیریت زمان (نظم و انضباط شخصی - استفاده از اوقات فراغت - هدف گذاری - برنامه ریزی و اولویت بندی - اجتناب از امروز و فردا کردن - دقت و تمرکز - تفویض اختیار - نه گفتن و تلفن زدن) با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی رابطه معکوس وجود دارد.

روش شناسی

این تحقیق بر حسب نحوه گردآوری داده ها یک تحقیق توصیفی است. زیرا هدف آن توصیف کردن شرایط یا پدیده های مورد بررسی است. از سوی دیگر، چون این تحقیق به منظور کشف واقعیت‌های موجود و یا چیزهایی که هستند، انجام می گیرد و برای جمع آوری اطلاعات از پرسشنامه استفاده کرده است، یک تحقیق پیمایشی^۶ محسوب می شود. همچنین چون این تحقیق به بررسی رابطه متغیرها پرداخته است، پس از این لحاظ تحقیق همبستگی به حساب می آید.

جامعه و نمونه آماری

جامعه مورد بررسی این تحقیق کلیه کارکنان اداره کل امور مالیاتی استان آذربایجان غربی را که در سال مالی ۱۳۸۶ مشغول به خدمت بوده اند، شامل شده است که تعداد آن ها ۲۲۰ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران که برای تعیین حجم نمونه در مطالعات پیمایشی پیشنهاد کرده، استفاده شده است که عبارت است از:

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2} \quad n = \frac{1.96^2 \times .5 \times .5}{0.05^2} = 384$$

در این فرمول Z متغیر نرمال واحد متناظر با سطح اطمینان $1-a$ از جامعه است.

P برآورد نسبت صفت متغیر و وقتی مقدار P در دسترس نباشد آن را مساوی 0.5 در نظر می گیرند.

چنانچه تعداد نمونه بدست آمده از فرمول بالا نسبت به حجم جامعه کوچک باشد، حجم نمونه محاسبه

شده به عنوان نمونه نهایی مورد نظر قرار می گیرد. در غیر این صورت، وقتی تعداد نمونه بدست آمده از

0.5 حجم جامعه بزرگتر باشد، با استفاده از فرمول ذیل حجم نمونه را بدست می آورند (سرمد، ۱۳۸۳، ص ۱۸۸):

$$n' = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad n' = \frac{384}{1 + \frac{384}{220}} = 140$$

بدین ترتیب، ۱۴۰ کارمند به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه‌گیری این تحقیق روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بوده است. پس از پخش پرسشنامه‌ها، ۱۳۵ پرسشنامه برگشت داده شد. بنابراین، نمونه این تحقیق را ۱۳۵ کارمند این اداره کل شامل می‌شود.

ابزارهای اندازه‌گیری

در این تحقیق از دو ابزار که به صورت پرسشنامه بوده‌اند، استفاده شده است:

الف- آزمون فرسودگی شغلی:

برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلیچ (۱۹۸۵) استفاده شده است. این پرسشنامه ۲۲ سئوالی از نوع لیکرت می‌باشد. پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلیچ و جکسون (MBI^(۱)) در مطالعات مختلفی چه در داخل و چه در خارج به کار گرفته شده است و در این مطالعات روشن شده است که از پایایی و روایی بالایی برخوردار می‌باشد. به طور مثال، مزلیچ و جکسون پایایی درونی را برای خستگی عاطفی $r = 0.9$ و مسخ شخصیت $r = 0.79$ و فقدان موفقیت فرد $r = 0.71$ را بدست آورده‌اند. بدری (۱۳۷۴) در پایان نامه‌اش پایایی درونی خستگی عاطفی $r = 0.84$ و مسخ شخصیت $r = 0.75$ و فقدان موفقیت فردی $r = 0.68$ و پایایی کلی پرسشنامه را $r = 0.86$ بدست آورده است. چون پایایی و روایی این پرسشنامه چه در داخل و چه در خارج مورد تایید متخصصان بوده است، از بررسی دوباره پایایی و روایی آن صرف‌نظر شد.

ب- پرسشنامه مدیریت زمان:

برای اندازه‌گیری مدیریت زمان از پرسشنامه مدیریت زمان استفاده شده است. این پرسشنامه یک ابزار ۴۰ سئوالی با مقیاس لیکرت ۴ درجه‌ای است که برای اندازه‌گیری مهارت‌های مربوط به مدیریت زمان ساخته شده است. این پرسشنامه که مخصوص سنجش مهارت‌های فردی مدیریت زمان کارکنان می‌باشد، توسط عزیزی مقدم (۱۳۸۵) ساخته شده است. پرسشنامه مدیریت زمان دارای ۴۸ سؤال از نوع لیکرت می‌باشد. بنا

به اظهارات سازنده ی آن، روایی این پرسشنامه توسط چند نفر از صاحب نظران که دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و دکتری در شاخه های مختلف مدیریت بوده اند بالا ارزشیابی شده است. برای اطمینان از روایی آن پرسشنامه در اختیار سه نفر از کارشناسان ارشد مدیریت قرار گرفت که روایی آن را خوب ارزیابی کردند. پایایی پرسشنامه در دو مورد جداگانه توسط سازنده آن بررسی شده است. در یک مورد پرسشنامه به ۴۰ نفر از کارکنان ادارات مختلف شهرستان مهاباد داده شده است که پایایی آن ۰/۸۰ بدست آمده است. در تحقیقی دیگر، پرسشنامه به ۴۰ نفر از دبیران مقطع متوسطه شهرستان مهاباد داده شده است که پایایی آن ۰/۷۶ گزارش شده است (عزیزی مقدم، ۱۳۸۵). برای اطمینان از پایایی این پرسشنامه قبل از اجرای آن، پرسشنامه به ۴۰ نفر از کارکنان اداره کل امور اقتصاد و دارایی استان آذربایجان غربی که شباهت زیادی به کارکنان جامعه این تحقیق دارند، داده شد پس از تجزیه و تحلیل داده ها با روش آلفای کراباخ و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS پایایی ۰/۷۷ بدست آمده که پایایی خوبی می باشد.

یافته های تحقیق

در این قسمت، برای برای پرهیز از طولانی شدن موضوع فقط یافته های استنباطی تحقیق ذکر شده است و از ذکر یافته های توصیفی خودداری گردیده است. فرضیه اصلی: بین مدیریت زمان (کل) و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه معکوس وجود دارد.

جدول (۱): آماره های توصیفی دو متغیر فرسودگی شغلی و مدیریت زمان

متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	تعداد
فرسودگی شغلی	۲/۷۳	۱/۰۹	۱۳۵
مهارت مدیریت زمان (کل)	۲/۸	۰/۳۳۴	۱۳۵

جدول (۲): ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر فرسودگی شغلی و مدیریت زمان

مدیریت زمان	متغیر وابسته	
	متغیر مستقل	فرسودگی شغلی
-۰/۵۲۲	ضریب پیرسون	فرسودگی شغلی
.۰۰۰	معنی داری (sig) - یک دامنه	

جدول (۳): ضریب همبستگی پیرسون بین دو متغیر فرسودگی شغلی و مدیریت زمان

فرسودگی شغلی					متغیر وابسته
Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R Square	معنی داری (sig) یک دامنه	ضریب پیرسون	متغیر مستقل
۰/۹۳	۰/۲۸	۰/۲۷	۰۰۰	-۰/۵۲	مدیریت زمان

جدول (۴): نتایج تحلیل رگرسیون خطی دو متغیر فرسودگی شغلی و مدیریت

Mode	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	۱/۴۹	.۶۸	-.۵۲	۱۱.	.۰۰۰
مدیریت زمان	-۱,۷۰	.۲۴		-۷,۰۵	.۰۰۰

برای آزمون فرضیه فوق و محاسبه میزان همبستگی بین دو متغیر فرسودگی شغلی و مدیریت زمان از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردید. با توجه به نتایج این آزمون که در جدول شماره ۳ نشان داده شده است، ضریب همبستگی بین این دو متغیر ($r = -0/522$) است. بنابراین، این دو متغیر به صورت خطی و معکوس مرتبط هستند. یعنی بطور کلی با افزایش میزان مهارت مدیریت زمان کارکنان، از میزان فرسودگی شغلی آن‌ها کاسته می‌شود. در علوم رفتاری این ضریب همبستگی بدون توجه به علامت آن، معمولاً "به عنوان یک ضریب همبستگی بالا مورد توجه قرار می‌گیرد. با توجه به نتایج این جدول رابطه بین این دو متغیر در سطح معنی داری ۰/۰۰۱ معنی دار می‌باشد. بنابراین، وارد معادله رگرسیون شده است، با توجه به نتایج رگرسیون که در جداول بالا قابل مشاهده است معادله رگرسیون برای پیش بینی فرسودگی شغلی از روی مهارت مدیریت زمان به شرح زیر می‌باشد:

$$\text{فرسودگی شغلی} = 7/49 + (\text{مدیریت زمان}) \times (-1/7)$$

دقت پیش بینی فرسودگی شغلی ($\text{Beta} = -0/52$) است ($p = 0/001$)، $t(135) = -7/06$. تقریباً

۲۷ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی، از طریق یک ارتباط خطی با مدیریت زمان محاسبه شده است.

فرضیه فرعی: بین هر یک از ابعاد مدیریت زمان (نظم و انضباط شخصی - استفاده از اوقات فراغت - هدف گذاری - برنامه ریزی و اولویت بندی - اجتناب از امروز و فردا کردن - دقت و تمرکز - تفویض اختیار - نه گفتن و تلفن زدن) با فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی رابطه معکوس وجود دارد.

جدول (۵): ضریب همبستگی پیرسون بین متغیر فرسودگی شغلی و مهارت‌های فردی مدیریت زمان

تلفن زدن	نه گفتن	تفویض اختیار	دقت و تمرکز	اجتناب از امروز و فردا کردن	برنامه ریزی و اولویت بندی	هدف گذاری	استفاده از اوقات فراغت	نظم و انضباط شخصی	متغیر وابسته	
									متغیر مستقل	فرسودگی شغلی
-۰/۵۹	-۰/۰۹	-۰/۳۰۶	-۰/۳۸۵	-۰/۳۸۵	-۰/۴۲	-۰/۴۵	-۰/۲۸	-۰/۵۹	ضریب پیرسون	فرسودگی شغلی
۰/۰۰۰	۰/۳۱	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	۰/۰۰۰	معنی داری (sig)	یک دامنه

برای آزمون فرضیه فوق و محاسبه میزان همبستگی دو به دو متغیرها از ضریب همبستگی پیرسون استفاده گردیده است. با توجه به نتایج این آزمون که در جدول شماره ۵ نشان داده شده است، فرسودگی شغلی با مهارت‌های نظم و انضباط شخصی، استفاده از اوقات فراغت، هدف گذاری، برنامه ریزی و اولویت بندی، اجتناب از امروز و فردا کردن، دقت و تمرکز، تفویض اختیار و تلفن زدن در سطح معنی داری ۰/۰۰۱ همبستگی معکوس و معنی دار دارد یعنی هرچه کارکنان مهارت‌های بالاتری داشته باشند از فرسودگی شغلی آنها کاسته می شود اما مهارت نه گفتن همبستگی پایینی با فرسودگی شغلی دارد و همبستگی آن معنی دار نمی باشد.

بحث و نتیجه گیری

سؤال اصلی این تحقیق این بود که آیا بین فرسودگی شغلی و مدیریت زمان در کارکنان اداره کل امور مالیاتی آذربایجان غربی رابطه وجود دارد یا نه؟ و یافته های حاصل از آزمونهای ضریب همبستگی پیرسون و آزمون تحلیل رگرسیون نشان دهنده این است که فرسودگی شغلی با مدیریت زمان (کل) رابطه معکوس و معنی

داری دارد (۵۲/۰=۲) که تقریباً ۲۷ درصد (۲۷/۰=۲) از تغییرات فرسودگی شغلی است و از طریق یک ارتباط خطی به مدیریت زمان مربوط است. همچنین فرسودگی شغلی با همه ی ابعاد مدیریت زمان به غیر از بعد توانایی نه گفتن رابطه معکوس و معنی دار دارد.

نتایج تحقیقات دیگر بیانگر این نکته است که عامل اصلی فرسودگی شغلی استرس و استرس شغلی می باشد. پس با حذف و یا کاهش استرس می توان فرسودگی شغلی را حذف یا بهبود بخشید. پانیس و آرون سون در ۱۹۸۱ اشاره کرده اند که فرسودگی شغلی خود یکی از عمده ترین پیامدهای اجتناب ناپذیر استرس شغلی است و مادامی که این استرس از میان برداشته نشود، همچنان ادامه خواهد یافت (راس، آلتمایر، ۱۳۷۷). از طرف دیگر، نتایج تحقیق دهشیری (۱۳۸۳) و باعزت و ادیب راد (۱۳۸۳) نشان می دهد که زمان یکی از عوامل استرس و استرس شغلی است و مدیریت زمان رابطه بالا و نقش معنی داری در استرس شغلی دارد. عزیزی مقدم (۱۳۸۵) نتیجه گرفته است که فرسودگی شغلی با مدیریت زمان و هریک از ابعاد آن رابطه معکوس و معنی دار دارد که بطور مستقیم با نتایج این تحقیق همسو می باشد. با توجه به نتایج این تحقیقات می توان نتیجه گرفت که زمان یکی از عوامل فرسودگی شغلی است و مدیریت زمان می تواند از فرسودگی شغلی جلوگیری کند و کارکنانی که با مهارت های اثربخش و ویژه مدیریت بر زمان خود آشنا هستند، چون می توانند از زمان خود به نحو احسن استفاده کنند و کمبود آن را جبران کنند، کمتر دچار استرس و به تبع آن کمتر دچار فرسودگی شغلی می شوند. بنابراین، لازم است کارکنان را با مهارت های زندگی و مهارت های مدیریت زمان آشنا کرد تا بتوان بر اساس آن استرس و فرسودگی شغلی را کاهش داد که در نتیجه آن کارایی و اثربخشی سازمانی و موفقیت فرد و جامعه حاصل خواهد شد.

یکی از مهمترین ابعاد مدیریت زمان که بالاترین همبستگی را با فرسودگی شغلی نشان داده است، نظم و انضباط می باشد. به نظر مکنزی، یکی از ضایع کنندگان مهم وقت نداشتن انضباط فردی می باشد (مکنزی، ۱۳۷۶). کسی که در زندگی خود نظم و انضباط نداشته باشد، نمی داند که زمانش را چگونه صرف کند. او برای پیدا کردن هر چیزی وقت زیادی را تلف می کند و در نتیجه همیشه کمبود وقت خواهد داشت و به این دلیل استرس و فرسودگی او بالا می رود. یکی از موارد مهم که نشان دهنده نظم و انضباط می باشد، داشتن بایگانی مرتب است. فردی که بایگانی مرتبی داشته باشد، هر چیزی را زود پیدا می کند و با این کار در وقتش صرفه جویی می کند و در نتیجه، میزان استرس او نیز پایین می آید. در این رابطه، مرتب بودن میز کار نیز مهم می باشد. آشفستگی میز کار علاوه بر اتلاف وقت اعصاب و روان مدیران و کارکنان را هم تحت تاثیر قرار می دهد. بعد دیگری که همبستگی بالایی با فرسودگی شغلی نشان داده است، بعد هدف گذاری (در

زندگی خصوصی و حرفه ای) می باشد. از مهمترین مهارت‌هایی که می تواند به مدیریت زمان منجر شود، هدف گذاری در زندگی خصوصی و حرفه ای می باشد. کسی که برای خودش هدف تعیین می کند، آینده خود را روشن خواهد دید، اعتماد به نفسش بالاتر خواهد رفت و در زندگی موفق خواهد شد. به نظر دیوید لویی، موفق ترین زنان و مردان از میان کسانی برخاسته اند که برای خود اهداف مشخصی تعیین کرده اند (لویی، ۱۳۸۲، ص ۱۸۰). کسی که آینده خود را روشن ببیند، کمتر دچار استرس می شود و اگر مشکلاتی هم برایش پیش بیاید، چون هدف دارد کمتر خود را گم می کند و کمتر دچار استرس و فرسودگی خواهد شد. هدفگذاری مهارتی است که از اتلاف وقت جلوگیری می کند. برای آنکه بر زمان احاطه داشته باشیم و بتوانیم آن را مدیریت کنیم باید هدفگذاری مناسبی داشته باشیم. کسانی که برای خود اهداف مناسبی تعیین می کنند، در واقع زمان خود را اداره می کنند که آن نیز موجب می شود استرس و فرسودگیشان پایین بیاید. مارک تواین می گوید: با گم کردن اهداف، تلاش های خود را چند برابر می کنیم (سیورت، ۱۳۷۹).

بعد دیگری که رابطه بالایی با فرسودگی شغلی نشان داده است، بعد برنامه ریزی و اولویت بندی می باشد. کوپر (۱۹۸۸) نتیجه گرفته است که برنامه ریزی موجب کاهش استرس می شود. همچنانکه ذکر شد، استرس عامل اصلی فرسودگی می باشد و فرسودگی در واقع ادامه استرس مداوم و طولانی است. بنابراین، می توان نتیجه گرفت که بین استرس و برنامه ریزی رابطه معکوس وجود دارد که با نتایج این تحقیق همسو می باشد. لاکت گفته است: قصور در برنامه ریزی و انتظار مسائل و مشکلات تعداد بحرانها را افزایش می دهد. هر بحرانی به بحرانی دیگر می انجامد و سبب افزایش میزان فشار روانی «استرس» می شود (تقی پور ظهیر و جواهری، ۱۳۸۰). افرادی که در زندگی خود برنامه ریزی ندارند، در واقع هدفی برای زندگی خود قائل نیستند و زندگی را پوچ خواهند یافت. افرادی که برنامه ریزی ندارند مقدار زیادی از وقت خود را به هدر می دهند و آینده را بسیار تاریک خواهند یافت که همه ی اینها موجب می شود که استرس بر آنها چیره شود. تیم هندل می گوید: برای اینکه افراد به راحتی به اهداف خود دست پیدا کنند، باید برنامه ریزی کوتاه مدت و دراز مدت داشته باشند و آن را در برنامه های روزمره خود لحاظ کنند (هندل، ۱۳۸۳). پس کسی که برنامه ریزی نداشته باشد، اگر اهدافی هم در سر بیوراند و یا حتی اهداف مکتوب داشته باشد، چون نمی تواند به آنها دست پیدا کند، دچار استرس می شود و در دراز مدت به سندرم فرسودگی شغلی دچار خواهد شد.

یکی از ابعاد دیگری که بررسی شده است بعد تفویض اختیار می باشد. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین تفویض اختیار با فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن رابطه معکوس و معنی دار وجود دارد. کسانی که اختیارات خود را به دیگران تفویض می کنند از حجم کارهای خود می کاهند و خود را از فشار

کاری رها می کنند. به نظر دیوید لوئیس، ناتوانی یا اکراه در تفویض اختیار بزرگترین عامل شکست بسیاری از مدیران و کارکنان حرفه ای در مدیریت زمان است و امور غیر تخصصی و کم اهمیت زمان زیادی از وقت کارمندان متخصص را به خود مشغول می دارد (لوئیس، ۱۳۸۲). بعضی از افراد فکر می کنند تفویض اختیار تنها مخصوص مدیران است، در حالیکه این نظر درست نیست. همه می توانند به نحوی کارها را به دیگران تفویض کنند. تفویض اختیار به همه امور مربوط می شود و امور شخصی و خانوادگی را نیز شامل می شود. بعضی از افراد عادت دارند که همه ی کارها را خودشان به تنهایی انجام دهند و بنا به دلایل روانی از جمله ترس از دست دادن اقتدار و یا تحقیر شدن و ... از تفویض اختیار سرباز می زنند. تفویض کارها به فرزندان و انجام برخی از کارها توسط آنان، استرس والدین را کاهش می دهد (امیدوار، ۱۳۸۵). سپردن کار به فرزندان و دیگر افراد خانواده علاوه بر اینکه موجب افزایش زمان فراغت می شود، موجب پدید آمدن حس مهم بودن و اعتماد بنفس فرزندان نیز می شود. بنابراین، با تفویض اختیار در محیط خانه یا محل کار می توان زمان فراغت و استراحت را افزایش داد که در نتیجه آن استرس و فرسودگی شغلی پایین می آید.

بعد دیگری که در این تحقیق بررسی شده است، تمرکز و دقت می باشد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که بین مهارت تمرکز با فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن رابطه معکوس و معنی دار وجود دارد. از مواردی که باعث تلف شدن زیاد وقت می شود، حواس پرتی و عدم تمرکز می باشد. کسانی که تمرکز ندارند، اغلب وسایل خود را جا خواهند گذاشت و یک کار را چند بار به صورت تکراری انجام خواهند داد و ... همه ی این موارد باعث خواهد شد که دچار استرس بشوند. تیم هندل می گوید: ناتوانی در تمرکز موجب می شود که تصمیم گیری برای فرد به کار شاقی بدل شود و به علت خطاهای متعدد بسیاری از کارها مجدداً انجام گیرد و ضرب الاجل هایی که برای کارها تعیین کرده به پایان برسد و همین مساله موجب افزایش استرس در فرد می شود، بار کارهای نیمه تمام بیش از پیش بر دوش سنگینی می کند و موقعیتش در محل کار سخت به خطر می افتد (هیندل، ۱۳۸۳، ص ۳۷). این گفته هیندل در این تحقیق مورد تایید قرار گرفت. پس تمرکز می تواند نقش اساسی در جلوگیری از فرسودگی شغلی داشته باشد. مهارت دیگری که در این تحقیق بررسی شده است، مهارت استفاده از اوقات فراغت و در نظر گرفتن زمان استراحت و ورزش در طول روز می باشد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که این بعد با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی دار دارد. یکی از وجوه بارز مدیریت زمان در نظر گرفتن وقت استراحت و ورزش می باشد. کسانی که برای خود اوقات فراغتی در نظر نمی گیرند و خیلی زیاد کار می کنند، گرچه ظاهراً "از وقت خود استفاده زیادی می کنند اما در واقع خود و وقتشان را تلف می کنند. آنها با انجام کار بیش از حد توانایی خود را کاهش می

دهند، حواس پرتی اشان را زیاد می کنند و بنابراین، کارایی و اثربخشی خود را پایین می آورند و چون با این همه تلاش موفق نمی شوند، خود را سرزنش می کنند و در نتیجه زودتر فرسوده می شوند.

مهارت دیگری که در این تحقیق بررسی شده است، مهارت پرهیز از تعلل می باشد. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که بین مهارت پرهیز از تعلل با فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن رابطه معکوس و معنی دار وجود دارد. افرادی که تعلل می کنند پیوسته کارهای خود را به عقب می اندازند. بنابراین، حجم کارهای انجام نشده آنها به طور مستمر افزایش می یابد و زیر فشار روانی قرار می گیرند و در نتیجه ی ادامه این فشار به فرسودگی دچار می شوند.

مهارت تلفن زدن مهارت دیگری است که در این تحقیق بررسی شده است. نتایج این تحقیق حاکی از آن است که بین مهارت تلفن زدن با فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن رابطه معکوس و معنی دار وجود دارد. بنابراین، کسانی که نمی دانند یا نمی توانند به درستی از تلفن استفاده کنند، مقدار زیادی از وقت خود را تلف می کنند و دچار فرسودگی شغلی می شوند. به گفته دیوید لوئیس، ۴۰٪ وقتیهایی که در برخی از دفاتر تلف می شود به خاطر روشهای غلط تلفن کردن است (لوئیس، ۱۳۸۲). تلفن یک شمشیر دو لبه می باشد. هم می تواند وقت را تلف کند و هم آن را باز گرداند. در نتیجه، نحوه ی استفاده از آن مهم می باشد. امروزه بخش زیادی از وقت کارمندان به خاطر استفاده غلط از این وسیله مفید از دست می رود.

مهارت دیگری که در این تحقیق بررسی شده است مهارت نه گفتن می باشد. تحقیقی که به این موضوع پرداخته باشد، یافت نشده است. در این تحقیق، بین مهارت نه گفتن و فرسودگی شغلی رابطه معنی دار بدست نیامد. با توجه به جداول مربوطه کسانی که در این مهارت قوی تر هستند، فرسودگی کمتری را گزارش کرده اند؛ هر چند این رابطه معنی دار نبوده است.

بطور خلاصه، مدیریت زمان و هر یک از ابعاد آن که در این تحقیق بررسی شده اند رابطه بالایی با فرسودگی شغلی نشان داده اند. آنچه مسلم است نحوه ی استفاده بهینه از زمان می تواند در پیشگیری از استرس شغلی و فرسودگی شغلی نقش اساسی داشته باشد. بنابراین، به خاطر نقش و اهمیتی که مدیریت زمان بر فرسودگی شغلی و ابعاد مختلف آن دارد که در این تحقیق تأیید شد، پیشنهاد می شود که کارکنان و مدیران به مدیریت زمان بیش از پیش توجه کنند و آن را سرلوحه کار خود قرار دهند و همچنین پیشنهاد می شود برای کاهش فرسودگی شغلی، کارکنان با مدیریت زمان و ابعاد مختلف آن به صورت نظری و عملی آشنا شوند و در این رابطه برای آنها دوره های آموزش ضمن خدمت گذاشته شود یا اینکه از کتابها و نوارهای آموزشی استفاده گردد. با توجه به اینکه مفهوم مدیریت زمان در منابع آموزشی دانشگاهها وجود ندارد، لازم

است در محتوای کتابهای آموزشی دانشگاهی بخصوص در شاخه های مختلف مدیریت مفهوم مدیریت زمان و انواع مهارت های مدیریت زمان گنجانده شود و دانشجویان را با این مفاهیم آشنا کرد تا بعد از استخدام در ادارات با این مشکل مواجه نشوند. همچنین لازم است کارکنان تشویق شوند که اهداف شغلی و زندگی خود را به صورت مکتوب و عملیاتی در آورند و بطور مستمر آنها را مرور کنند و با نحوه برنامه ریزی در زندگی شغلی و خصوصی آشنا شوند. لازم است کارکنان در خصوص نحوه ی تفویض اختیار در زندگی حرفه ای و خصوصی آموزش داده شوند و با روشهای پیشرفته بایگانی و نحوه ی تنظیم میز کار آشنا شوند. همچنین لازم است محیطی آرام فراهم شود تا مدیران و کارکنان با حداکثر تمرکز فعالیت نمایند. همچنین اجرای برنامه های تفریحی و ورزشی و برنامه های نرمشی قبل از شروع کار برای کارکنان و مدیران پیشنهاد می شود. ضمن اینکه لازم است کارکنان در مورد نحوه ی استفاده درست و بهینه از تلفن آموزش داده شوند.

منابع و مأخذ:

۱. امانی، راحله (۱۳۷۸). "برنامه زدگی از کار"، روزنامه سلام، سال هشتم، شماره های ۲۲۷۸، ۲۲۷۲.
۲. امیدوار، مجید (۱۳۸۵). اصول عمومی مدیریت زمان. www.mgtsolution.com
۳. با عزت، فرشته و ادیب راد، نسترن (۱۳۸۳). بررسی رابطه مدیریت زمان با استرس شغلی کارکنان زن دانشگاه الزهراء، طرح پژوهشی چاپ نشده، دانشگاه شهید بهشتی.
۴. بدری گوری، رحیم (۱۳۷۴). سندرم روانشناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم های مقابله ای، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، تهران: دانشگاه تربیت مدرس، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی.
۵. تریسی، برایان (۱۳۸۴). قورباغه را قورت بده. ترجمه ی اشرف رحمانی و کورش طارمی. تهران: انتشارات رهنما.
۶. تقی پور ظهیر، علی و جواهری زاده، ناصر (۱۳۸۰). "ارائه الگویی جهت استفاده بهینه مدیران مقطع راهنمایی شهر تهران از مدیریت زمان"، مجله اقتصاد و مدیریت، ص ۷۹-۵۱.
۷. خسروی، حسن و قربانی، حسن (۱۳۸۳). "نگاهی دیگر به مدیریت زمان"، مجله تدبیر، شماره ۱۴۴، اردیبهشت ماه.
۸. دلاور، علی (۱۳۸۴). مبانی نظری و عملی پژوهش در علوم انسانی و اجتماعی. تهران: انتشارات رشد.
۹. دهشیری، غلامرضا (۱۳۸۳). "بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان

- مقطع متوسطه شهرستان یزد"، مجله تازه ها و پژوهشهای مشاوره، جلد ۴، شماره ۱۲.
۱۰. راس، رندال و آلتمایر، الیزابت (۱۳۸۵). استرس شغلی (مدیریت استرس و اضطراب برای فرد و سازمان)، ترجمه غلامرضا خواجه پور، تهران: انتشارات بازتاب.
۱۱. رضائیان، علی (۱۳۸۴). اصول مدیریت. تهران: انتشارات سمت.
۱۲. سرمد، زهره و بازرگان، عباس و... (۱۳۸۳). روشهای تحقیق در علوم رفتاری، تهران: نشر آگاه.
۳۱. سروش، عبدالحمید (۱۳۷۲). مدیریت زمان. تهران: انتشارات بزرگمهر ص ۱۴-۱۳.
۴۱. سلطانی، ایرج و روحانی، عباس (۱۳۷۹). "فرسودگی شغلی در موسسات صنعتی و تولیدی". مجله تدبیر، شماره ۹ ویژه دی ماه ۱۳۷۹.
۵۱. سیورت، (۱۳۷۹). مدیریت و برنامه ریزی وقت. ترجمه ی م هاشمی، اصفهان: نشر غزل.
۱۶. صادق گورجی، شهربانو (۱۳۸۵). "مدیریت زمان و اهمیت آن در کتابداری". تهران: مجله الکترونیکی پژوهشگاه اطلاعات و مدارک علمی ایران (نما)، تاریخ: ۸۵/۷/۲۷.
۱۷. کشتی دار، محمد (۱۳۸۱). بررسی رابطه تحلیل رفتگی با منبع کنترل و مقایسه آن در بین مدیران دانشکده ها و گروههای تربیت بدنی دانشگاههای آموزش عالی کشور، پایان نامه دکتری، تهران، دانشگاه تهران، دانشکده تربیت بدنی و علوم ورزشی.
۱۸. لوئیس، دیوید (۱۳۸۲). مدیریت زمان. ترجمه کامران روح شهباز. تهران: انتشارات ققنوس، چاپ چهارم.
۱۹. مکنزی، الک (۱۳۷۶). دامهای زمان. ترجمه ی غلامرضا خاکی. تهران: انتشارات موسوی.
۰۲. مکنزی، الک (۱۳۸۵). مدیریت بهره وری از زمان. مترجم محمد رضا رضایپور، تهران: انتشارات چامه.
۲۱. مورهد، م و گریفین، (۱۳۸۲). رفتار سازمانی ترجمه سیدمهدی الوانی و غلامرضا معمارزاده. تهران: انتشارات مروارید.
۲۲. عزیزی مقدم، ابوبکر (۱۳۸۵). "بررسی رابطه مدیریت زمان و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۸۶-۸۵". مقاله منتشر نشده.
۳۲. هرشن سن، دیوید بی؛ پاول، پاور دلبیو (۱۳۷۴). مشاوره بهداشت روانی نظریه و عمل. ترجمه: محمد نقی منشی طوسی. مشهد: انتشارات آستان قدس رضوی
۲۴. هیندل، تیم (۱۳۸۳). مدیریت زمان. ترجمه شفیع الهی. تهران: انتشارات سارگل.

SID



سرویس های ویژه



سرویس ترجمه تخصصی



کارگاه های آموزشی



بلاگ مرکز اطلاعات علمی



سامانه ویراستاری STES



فیلم های آموزشی

کارگاه های آموزشی مرکز اطلاعات علمی جهاد دانشگاهی

توجه: بررسی مقاله ای متون (مقدماتی)

کارگاه آنلاین
بررسی مقابله ای متون (مقدماتی)

PROPOSAL
پروپوزال

توجه: پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

کارگاه آنلاین
پروپوزال نویسی و پایان نامه نویسی

ISI
Scopus

توجه: آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو

کارگاه آنلاین آشنایی با پایگاه های اطلاعات علمی بین المللی و ترند های جستجو