

## تأثیر فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان مشاغل انتظامی

تاریخ دریافت مقاله: خرداد ۱۳۹۹

تاریخ پذیرش مقاله: تیر ۱۳۹۹

### حسین درگاهی کردکندی<sup>۱</sup>، احسان تقی پور<sup>۲</sup>

<sup>۱</sup> دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دریایی، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)، نوشهر، ایران  
<sup>۲</sup> استادیار، گروه مدیریت، دانشگاه علوم دریایی امام خمینی (ره)، نوشهر، ایران

#### نویسنده مسئول:

حسین درگاهی کردکندی

#### چکیده

زمینه وهدف: هدف از انجام این تحقیق، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان مشاغل انتظامی می باشد. مواد و روش تحقیق: روش مطالعه در این تحقیق به صورت کتابخانه ای می باشد. برای این منظور از مطالب موجود در مقاله، تحقیق های چاپ شده و همچنین مطالب دیجیتالی استفاده شده است.

یافته ها و نتایج: با توجه به تحقیقات انجام شده فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل مختلف روانی از جمله استرس، بی خوابی و ... دو چندان شده و باعث از کاهش تعهد سازمانی می گردد. فرسودگی شغلی در نتیجه استرس افزایش پیدا می کند، یعنی هر چه استرس بالاتر رود فرسودگی شغلی افزایش می یابد و عملکرد سازمانی کاهش پیدا میکند.

کارکنان مشاغل انتظامی به دلیل اینکه وظایفی مربوط به برقراری امنیت در سطح حوزه استحفاظی را بر عهده دارند با استرس و فشار روانی بیشتری در شغل خود مواجه هستند و در نتیجه استرس زیاد دچار فرسودگی شغلی می شوند. همچنین با توجه به اینکه فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن با عملکرد سازمانی رابطه منفی معنی داری دارد در نتیجه یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان می باشد.

با توجه به اثرات زیان بار فرسودگی شغلی در کارکنان و تأثیر آن بر تعهد سازمانی، مسئولان برای کاهش عوامل استرس زا مانند نیازهای روانی و فیزیکی محیط کار، فقدان حمایت، عدم امنیت شغلی و همچنین رسالت شغلی را باید مد نظر قرار دهند.

تعهد سازمانی وابستگی روانشناختی است که یک کارمند نسبت به سازمان دارد. تعهد سازمانی یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل (تعهد عاطفی و تعهد مستمر و الزام جهت اشتغال در سازمان (تعهد هنجاری)) است. مدیران به منظور بهبود عملکرد سازمانی و جلوگیری از فرسودگی شغلی علاوه بر توجه بر ارتقا مؤلفه های هوش سازمانی و پیاده سازی مؤلفه های چابکی سازمانی، از اقدامات لازم به منظور حفظ علاقه و تمایل کارکنان به سازمان (تعهد مستمر، تعهد عاطفی) غافل نباشند و احساس مسئولیت در برابر اهداف سازمان (تعهد تکلیفی) در میان کارکنان تقویت شود.

بالا بودن تعهد سازمانی، نشانگر پذیرش اهداف و ارزشهای سازمانی از طرف کارکنان بوده و کارکنان متعهد عملکرد شغلی بهتری در سازمان دارند و میزان فرسودگی شغلی نیز در آنها کمتر رخ می دهد. بنابراین لازم است مدیران و مسئولین برای بالا بردن میزان آن بکوشند و آن را جزء برنامه های خود قرار دهند.

**کلمات کلیدی:** فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی، ویژگیهای شخصیتی، رضایت کارکنان، عملکرد شغلی، سلامت روان.

**۱. مقدمه**

در دنیای امروز، سازمان‌ها دریافته‌اند مهمترین سرمایه‌های آنان منابع انسانی است که عامل مخمی در موفقیت و پیشرفت هر سازمان بوده و هیچ سازمانی بدون وجود آن نخواهد توانست به تمامی اهداف مورد نظر خود دست یابد (رضاییان، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی عوارض بسیاری در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان برجای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها می‌توان غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایت‌های گوناگون روانشناختی، تضاد، تغییر شغلی و تعارض‌های بین فردی با عنکاران را نام برد (کاظمی، زارع، سپهری و روستایی، ۱۳۹۶). هرچه میزان وفاداری و تعهد کارمندان یک سازمان بالاتر باشد، وظایف محوله را با کیفیت بالاتری به انجام می‌رسانند و این امر موجب افزایش عملکرد، بهره‌وری و اثربخشی سازمان می‌شود. (موسوی، محمد زاده و آجیلی، ۳۳۴، ص ۱۳۹۳).

**۲. بیان مسئله تحقیق**

مشاغل انتظامی از جمله شغل‌های پرتنش محسوب می‌گردد چرا که کسی که در کار انتظامی مشغول است فردی است که به صورت بیست و چهار ساعته و به طور مستمر مسئولیت تأمین امنیت حوزه استحفاظی را از طریق پایش عبور و مرور برعهده دارد و طبعاً متعدد در موقعیت‌های تنش‌زا قرار می‌گیرد و شکی نیست که در درازمدت این عوامل می‌تواند در وی ایجاد فرسودگی شغلی نموده و بر روی روند فعالیت حرفه‌ی او اثرات سوء به جا بگذارد (عزیز نژاد و حسینی، ۲۰۰۴).

مجموعه عواملی که بر فرد فشار وارد می‌کنند و وی را به صورت‌های مختلف وامی‌دارند تا برای مقابله با این فشارها انرژی روانی و فیزیکی خود را مصرف کند، استرس شغلی می‌گویند. زمانی استرس شغلی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با تواناییها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی وجود نداشته باشد که با فرسودگی شغلی ارتباط مستقیم دارد (دسوکا و آلام، ۲۰۱۷).<sup>۱</sup>

جهانی‌سازی نیروی کار از طریق پیشرفت در فن‌آوری رایانه و ارتباطات از راه دور، چالش‌های بیشتری را برای مدیران ایجاد کرده است زیرا نقش آنها در جذب استعداد و تأمین محیطی است که آن کارکنان بتوانند به عنوان دارایی‌های بلند مدت در سازمان کمک‌کننده به طور فزاینده‌ای دشوار است (سینگ، گپتا، ۲۰۱۵).<sup>۲</sup> کارکنان متعهد و وفادار به اهداف و ارزش‌های سازمان نه تنها عامل برتری سازمان نسبت به سازمان‌های دیگر به شمار می‌روند، بلکه در بسیاری از سازمان‌ها، مزیتی برای رقابت پایدار تلقی می‌شوند (دادوند، ش؛ عباس زاده، آ؛ احمدی، ف، ۱۳۹۴).

**۳. اهمیت و ضرورت**

نیروی انسانی مهمترین سرمایه‌دانشی هر سازمانی است سازمان‌ها جهت بهره‌وری و توسعه بیشتر نیازمند استفاده و کاربرد صحیح از این نیروی بسیار مهم و حیاتی بوده و جهت تقویت خلاقیت و انگیزه کارکنان چاره‌ای جز توجه به نظرات و ایده‌های آنان، یا ایجاد راه‌هایی برای رفع نگرانی‌هایشان ندارند. عدم بیان عقیده توسط کارکنان در سازمان‌ها باعث ایجاد پدیده‌ای به نام سکوت سازمانی می‌شود (بزرگ‌نیا حسینی، عنایتی، ۲۰۱۵).

اهمیت عامل انسانی و نقش منحصر به فرد آن به منزله یک منبع استراتژیک و طراح و مجری نظام‌ها و فراگردهای سازمانی جایگاهی به مراتب بالاتر از گذشته یافته است تا جایی که در تفکر سازمانی پیشرفته، از انسان به عنوان مهمترین منبع و دارایی برای سازمان یاد می‌شود و هر چه این سرمایه از کیفیت مطلوبتری برخوردار گردد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان بیشتر خواهد بود. یکی از مهمترین نگرش‌ها در مورد این سرمایه عظیم تعهد سازمانی است (نستیزی و همکاران، ۱۳۹۳).

<sup>1</sup>- Desouky & Allam<sup>2</sup>- Singh & Gupta

نوعی دیگر از عوامل اثرگذار در فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی می باشد. کارکنان متعهد از مهمترین عوامل تعیین کننده سازمانی ای هستند که موفقیت یک سازمان را تعیین می کنند. زیرا بدون کارکنان متعهد و توانمند، خدمتی تولید نمی شود (کوچک زاده، انضباطی و وحدتی مطلوب، ۱۳۹۷).

#### ۴. مبانی نظری

آنچه مسلم است نقش حساس و مهم کار در ابعاد گوناگون زندگی بر کسی پوشیده نیست زیرا کار علاوه بر اینکه وسیله ای برای تامین هزینه های زندگی و ارضای بسیاری از نیازهای شخص است، رابطه مستقیمی با سلامت جسمانی و همچنین سلامت روانی فرد نیز دارد (آهنگرزاده، رفیعی پور، مسلمی، حیدری، نوری و نیستانک، ۱۳۹۷).

فروردینبرگ و همکاران عرضه فرسودگی شغلی را شامل ۱۲ مرحله می دانستند: اجبار در اثبات خود، کار زیاد انجام دادن، غفلت از نیازها، جابه جایی تعارض ها، تجدید نظر در ارزش ها، انکار مشکلات پدیدار شونده، در خود فرو رفتگی و دوری گزینی، تغییرات رفتاری مشهود، مسخ شخصیت، احساس تهی شدن درونی و بی علاقه ای عمومی یافته، افسردگی و نشانه های فرسودگی شامل اضمحلال روانی و جسمی (ماسالاج و ایتر، ۲۰۱۶).

یکی از نگرشهای مهم کاری که به دلیل نقش جدی آن در عملکرد و موفقیت سازمان مورد توجه محققان رفتار سازمانی قرار گرفته، تعهد سازمانی کارکنان است (موری، ویرتز، گاتل، ۲۰۱۶).<sup>۳</sup>

تعهد سازمانی بر اهداف گردش مالی، نگرش به تغییرات در سازمان و رضایت شغلی تأثیر می گذارد (یوسف، ۲۰۱۶). در تعهد سازمانی، فرد سازمان را رمعف خود می داند و آرزو می کند که در عضویت مستمر آن باشد، آنچه در مقوله تعهد سازمانی به صورت فزاینده در حال گسترش است معمای اخلاقی است (دهقانی ریفوزآبادی و همکاران، ۱۳۹۴).

کامل ترین تحقیق بر روی تعهد سازمانی و ابعاد آن، توسط آلن و می یر صورت گرفته است. این دو محقق، تعهد سازمانی را این گونه تعریف یک حالت روانی که نشان دهنده نوعی تمایل (تعهد عاطفی و تعهد مستمر و الزام جهت اشتغال در سازمان (تعهد هنجاری)) است. می یر و همکارانش از پیشگامان رویکرد چند بعدی هستند؛ بعد عاطفی، بعد مستمر بعد هنجاری، سه بعد تعهد سازمانی است که مدل آن ها را تشکیل می دهد (اوتامی، بانگن، لانتا، ۲۰۱۴).<sup>۴</sup>

تعهد سازمانی، تحت تأثیر عوامل مختلف شخصیتی سازمانی، شغلی و غیرشغلی قرار دارد و از سوی دیگر، تعهد سازمانی یکی از مسائل مهم انگیزشی است. بر اساس آن، فرد به شدت هویت خود را از سازمان می گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن، درمی آمیزد و از عضویت در آن لذت می برد (کوهن، ۲۰۰۷).<sup>۵</sup>

یکی از مهم ترین عواملی که نقش مهمی در رضایت شغلی افراد دارد، ویژگی های شخصیتی است. مک گری و کاستا ۱۹۹۰ ویژگی های شخصیتی را به عنوان ابعاد تفاوت های (فردی در تمایل نشان دادن الگو های پایدار فکر، احساس و عمل تعریف می کنند) سیاسی، ۲۰۱۲).

#### ۵. پیشینه تحقیق

در تحقیقی که ترک فر (۱۳۹۴) تحت عنوان "ارتباط بین تعهد سازمانی و موفقیت سازمانی" بررسی ارتباط بین تعهد سازمانی و موفقیت سازمانی را بیان نموده است. در نتیجه پترسون (۲۰۱۵)، در پژوهشی نشان داد که بین رفتار سازمانی و تعهد سازمانی، رابطه مثبت و معنا دار است و همخوانی وجود دارد. بنابراین، تلاش برای ماندن در یک سازمان، همیشه برای کارکنان اهمیت دارد و به موفقیت سازمان منجر می شود.

در تحقیقی که موسوی، نوذری؛ علم؛ ضرغامی (۱۳۹۸) تحت عنوان "بررسی ارتباط بین استرس و فرسودگی شغلی بر سلامت روان کارکنان ورزش و جوانان استان تهران" انجام داده اند بیان داشته اند که سلامت افراد می تواند در نتیجه روابط کاری افراد

<sup>3</sup>-Mory & Wirtz & Gottel

<sup>4</sup>- Utami & Bangun & Lantu

و فشارهای ناشی از شغل تغییر یابد، به ویژه زمانی که حوزه روانی افراد درگیر این مسئله باشد. بین فرسودگی شغلی و استرس شغلی با سلامت روان ارتباط معنی داری وجود دارد.

در تحقیقی که آبی حسن پور؛ پور؛ غیور باغبانی (۱۳۹۷) تحت عنوان "تبیین نقش خودکارآمدی در رابطه بین فرسودگی شغلی و توانمندسازی روانشناختی" انجام داده اند بیان داشته اند که بین توانمندسازی روان شناختی و خودکارآمدی رابطه مثبت و معناداری بدست آمده است. و همچنین بین توانمندسازی روان شناختی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار و بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد.

در تحقیقی که حسینی؛ آقا محمدیان شعراف؛ باقری (۱۳۹۸) تحت عنوان "رابطه تاب آوری و فرسودگی شغلی با واسطه گری سلامت روان در معلمان کودکان کم توان ذهنی" انجام داده اند بیان داشته اند که سلامت روان می تواند نقش میانجی گری معناداری را در رابطه بین تاب آوری و فرسودگی شغلی معلمان کودکان توان ذهنی ایفا کند. نتایج حاصل از اجرای رگرسیون نشان داد که از بین مؤلفه های سلامت روان، مؤلفه کارکرد اجتماعی و همچنین از بین مؤلفه های تاب آوری، مؤلفه ی اعتماد به غرایز شخصی و تحمل عواطف منفی نسبت به سایر مؤلفه های دیگر می توانند پیش بین بهتری برای فرسودگی شغلی باشند.

در تحقیقی که کریمی؛ عابدینی؛ ارشدی (۱۳۹۷) تحت عنوان "رابطه ی کیفیت خواب با سلامت روانی و فرسودگی شغلی" انجام داده اند بیان داشته اند که نتایج تحلیل نشان داد که کیفیت خواب با فرسودگی شغلی و سلامت روانی ارتباط معناداری دارد. همچنین نتایج نشان داد که از میان خرده مقیاسهای کیفیت خواب، کیفیت ذهنی خواب، بهترین پیشبینی کننده ی سلامت روانی و اختلال در عملکرد روزانه، بهترین پیشبینی کننده ی فرسودگی شغلی در کارکنان است. با توجه به رابطهی معنادار بین فرسودگی شغلی و کیفیت نامناسب خواب در کارکنان مورد، سلامت روانی نامطلوب بهتر است هرگونه برنامه ی مداخله ای در جهت پیشگیری یا کاهش، مطالعه فرسودگی و کیفیت خواب کارکنان، بر کاستن شرایط، مشکلات سلامت روانی استرسزای محیط کار و آموزش بهداشت خواب متمرکز شود.

در تحقیقی که سادات میر کمالی؛ احمدی زاد؛ کاظم زاده؛ وزمقانی (۱۳۹۸) تحت عنوان "تبیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره وری کارکنان" انجام داده اند بیان داشته اند که یسرفت و پسرفت سازمان ها به میزان بهره وری آنان بستگی دارد. عوامل بسیاری بر بهره وری سازمان تأثیرگذار است. با شناسایی این عوامل می توان از پسرفت سازمان جلوگیری کرد. لازم است سازمان ها تدابیری برای کاهش احساس فرسودگی شغلی در کارکنان ایجاد کنند.

در تحقیقی که زارع بهرام آبادی؛ طهماسبی؛ ایزدی؛ عبدالحسینی (۱۳۹۸) تحت عنوان "تبیین روابط علی بین عوامل استرس زای شغلی، رسالت شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان غیر هیات علمی دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی" انجام داده اند بیان داشته اند که از عوامل موثر بر عملکرد شغلی هر فرد می توان به استرس شغلی، رسالت شغلی و فرسودگی شغلی اشاره کرد.

در تحقیقی که مستقیمی؛ سمیعی؛ سوخته سرایی (۱۳۹۸) تحت عنوان: بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی خودکارآمدی کارکنان" انجام داده اند بیان داشته اند که پدیده فرسودگی شغلی، یکی از چالش های پیش روی اکثر سازمان های امروزی است که بررسی عوامل مؤثر بر آن می تواند راه گشای بسیاری از مشکلات مدیریت منابع انسانی باشد. هوش هیجانی و خودکارآمدی از عواملی هستند که بررسی ارتباط آنها با فرسودگی شغلی می تواند نتایج مفیدی به همراه داشته باشد. این هوش هیجانی و فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. همچنین بین خودکارآمدی و فرسودگی شغلی ارتباط معناداری مشاهده شده است؛ اما ارتباط بین هوش هیجانی و خودکارآمدی در سطح خطای ۰/۰۵ معنادار نبوده است؛ بنابراین، متغیر خودکارآمدی نمی تواند در ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی نقش میانجی ایفا کند.

در تحقیقی که حسین پور سعادت آبادی؛ کرم زاده (۱۳۹۸) تحت عنوان: تبیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتری های شهر اسلام شهر" انجام داده اند بیان داشته اند که کارکنان کلانتری ها به دلیل مشغله زیاد در معرض عوامل مختل کننده کار مخصوصاً فرسودگی شغلی قرار می گیرند. هر چه استرس بالاتر رود فرسودگی شغلی افزایش می یابد و عملکرد سازمانی کاهش پیدا می کند.

در تحقیقی که شاهپوری؛ عابدی (۱۳۹۷) تحت عنوان "فرا تحلیل رابطه بین فرسودگی شغلی و سلامت روان در ایران: طی سال های ۷۹ تا ۹۲" انجام داده اند بیان داشته اند که با توجه به تاثیر فرسودگی شغلی بر سلامت روان، هدف از پژوهش حاضر فرا تحلیل تحقیقات انجام شده پیرامون رابطه میان فرسودگی شغلی و سلامت روان بود که نشان دهنده رابطه نسبتاً قوی میان این دو متغیر است. نتایج این پژوهش بر اهمیت توجه به فرسودگی شغلی و پیامدهای زیانبار آن در زمینه سلامت روان تاکید می ورزد.

در تحقیقی که بچانی؛ رحمتی (۱۳۹۸) تحت عنوان " فراتحلیل پژوهش‌های مرتبط با عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان نیروی انتظامی " انجام داده اند بیان داشته اند که همه سازمان ها عملکرد منابع انسانی را حیاتی قلمداد کرده و برای ان برنامه ریزی می کنند و برای ان هزینه هایی زیادی صرف می کنند. با توجه به ضرورت افزایش عملکرد کارکنان به عنوان عامل اساسی تعالی سازمان، یکی از معضله های اساسی سازمان ها تعیین عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند است. متغیر های کیفیت زندگی کاری، آموزش و تحصیلات، تعهد سازمانی و نگرش شغلی، شدت تأثیر زیاد؛ متغیرهای مدیریت استعداد، هوش هیجانی، انگیزش، فرسودگی شغلی، وظیفه شناسی، هوش معنوی و مدیریت دانش، شدت تأثیر متوسط و متغیر های فرهنگ سازمانی، سرمایه اجتماعی رضایت شغلی، سبک رهبری و شخصیت، شدت تأثیر کمی بر عملکرد کارکنان نیروی انتظامی دارند.

در تحقیقی که زارع آزادی و سپهری (۱۳۹۷) تحت عنوان " رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش قلدری سازمانی و فرسودگی شغلی انجام داده اند بیان داشته اند که رابطه معنا داری بین رهبری اصیل و قلدری شغلی و فرسودگی شغلی، قلدری سازمانی با فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل و فرسودگی شغلی با تمایل به ترک شغل وجود دارد.

در تحقیقی که زرگر بالای جمع، علیمراد نوری و دانشور (۱۳۹۷) تحت عنوان " بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد ان با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان " انجام داده است بیان داشته است فرسودگی شغلی ناشی از استرس های دراز مدت است که میتواند باعث کاهش کیفیت آموزش ارائه خدمات شود. هر چه میزان استرس بین کارکنان بیشتر باشد میزان فرسودگی نیز در بین کارکنان بیشتر است در نتیجه مداخلاتی در جهت کم کردن استرس شغلی و تقویت منابع مقابله با آن می تواند به کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان کمک نماید.

در تحقیقی که توحیدی، پورکیانی، امیراسماعیلی و خسروی (۱۳۹۸) تحت عنوان " بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان شاغل در بیمارستان آموزشی " انجام داده است بیان داشته که بالا بودن تعهد سازمانی، نشانگر پذیرش اهداف و ارزشهای سازمانی از طرف کارکنان بوده و کارکنان متعهد عملکرد شغلی بهتری در سازمان دارند و میزان فرسودگی شغلی نیز در آنها کمتر رخ می دهد. بنابراین لازم است مدیران و مسئولین برای بالا بردن میزان آن بکوشند و آن را جزء برنامه های خود قرار دهند.

## ۶. هدف تحقیق

هدف از انجام این تحقیق، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی مشاغل انتظامی می باشد. برای توسعه و بهبود عملکرد سازمانی برای رسیدن به اهداف سازمانی گام برداشت.

## ۷. مواد و روش تحقیق

روش مطالعه در این تحقیق به صورت کتابخانه ای بوده است. برای این منظور از مطالب موجود در مقاله، تحقیق های چاپ شده و همچنین مطالب دیجیتالی استفاده شده است.

## ۸. بحث و نتیجه گیری

با توجه به تحقیقات انجام شده به این نتیجه می رسیم که فرسودگی شغلی تحت تأثیر عوامل مختلف روانی از جمله استرس، بی خوابی و ... دو چندان شده و باعث از بین رفتن تعهد سازمانی می گردد که با افزایش فرسودگی شغلی عملکرد سازمانی کاهش می یابد و با کاهش فرسودگی شغلی عملکرد سازمانی افزایش می یابد. فرسودگی شغلی در نتیجه استرس افزایش پیدا می کند، یعنی هر چه استرس بالاتر رود فرسودگی شغلی افزایش می یابد و عملکرد سازمانی کاهش پیدا میکند. فردی که از عضویت خود در سازمان، راضی باشد و متعهد به سازمان باشد، استرس کمتری خواهد داشت و کمتر دچار فرسودگی می شود. فرسودگی شغلی با تمامی ابعاد تعهد سازمانی رابطه معکوس دارد. ارتباط معنی داری که بین فرسودگی شغلی و تعهد عاطفی دیده شده است می تواند به این دلیل باشد که تعهد سازمانی بیشتر مربوط به خود فرد، هویت فرد و شناخت فرد در سازمان می باشد. وجود این شناخت و هویت باعث می شود فرد خود را جزئی از سازمان، بداند که با تعهد عاطفی مشخص می شود. و ارتباط معنی داری که بین فرسودگی شغلی و تعهد هنجاری دیده شده است، می تواند نشان دهنده این باشد که با کاهش فرسودگی شغلی احساس وفاداری فرد به سازمان، بیشتر خواهد شد. بین فرسودگی شغلی و نوع استخدام رابطه معنی داری وجود دارد به طوری که کارکنان، رسمی میزان، فرسودگی شغلی کمتری دارند و به دلیل اطمینان،

بیشتری که به عدم اخراج خود دارند به راحتی شکایات خود را مطرح می کنند و بیشتر در صدد تغییر محل خدمت خود بر می آیند.

با تمرکز روی عوامل بوجود آورنده استرس و فرسودگی شغلی کارکنان، می توان شرایطی را به وجود آورد که کارکنان بتوانند با کمترین استرس و در نتیجه فرسودگی جسمی، روانی و عاطفی کمتر در سازمان به فعالیت های خود ادامه دهند و این امر باعث بهبود سلامت روانی بیشتر می گردد.

کارکنان مشاغل انتظامی به دلیل اینکه وظایفی مربوط به برقراری امنیت در سطح حوزه استحفاظی را بر عهده دارند با استرس و فشار روانی بیشتری در شغل خود مواجه هستند و در نتیجه استرس زیاد دچار فرسودگی شغلی می شوند. همچنین با توجه به اینکه فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن با عملکرد سازمانی رابطه منفی معنی داری داشت در نتیجه یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان می باشد.

شرایط محیط کار اعم از عوامل فیزیکی، اجتماعی روانشناختی بر عملکرد شغلی و میزان بهره وری کارکنان تأثیر گذار است. در دنیای کار، ماهیت برخی از مشاغل و تجارب به گونه ای است که خواه ناخواه افراد دچار مشکل می شوند، به گونه ای که ممکن است سلامت روانی آنها تهدید شود و بصورت معضل فرسودگی شغلی در نیروی انسانی بروز کند.

بین کیفیت خواب و سلامت روان همبستگی وجود دارد و کیفیت ذهنی خواب رابطه ی قویتری با فرسودگی شغلی دارد. اختلال خواب در شب احتمال ارتکاب به خطاها را در روز بیشتر می کند و این اختلال عملکرد روزانه می تواند زمینه ساز خستگی و فرسودگی در این افراد شود.

نگه داشت منابع انسانی، یکی از وظایف مهم مدیر منابع انسانی سازمان است. خروج کارکنان از سازمان به عناوین مختلف، نشان دهنده ضعف در نظام نگه داشت فعلی منابع انسانی سازمان است و ضرورت دارد نگه داشت منابع انسانی سازمان معماری شود.

از بین ابعاد چهارگانه ارزش های سازمانی، بعد روانی مشتمل بر شاخص رشد و تعالی سازمانی و بعد عاطفی مشتمل بر عزت نفس سازمانی و روابط سازمانی بر تعهد کارکنان تأثیر گذار هستند؛ اما بعد معنوی مشتمل خدمت رسانی، بالندگی سازمان و انسجان درونی و بعد فیزیکی مشتمل بر بقای سازمانی بر تعهد کارکنان بی تأثیر است.

صیانت و التفات بر اخلاق حرفه ای در سازمان می تواند عدالت و تعهد سازمانی را بدنبال داشته باشد که این امر، وجوب توجه به مباحث و ارزش های اخلاقی را در سازمان تصریح کرده است. با امعان نظر به نقش مهم اخلاق حرفه ای، عدالت و تعهد سازمانی در توسعه و بهبود سازمانی، ضروری بنظر می رسد که مدیران توجه خاصی به متغیرهای مذکور و بازشناسی آنها داشته باشند و با حذف محدودیت ها، زمینه را برای الگو سازی و درونی کردن اخلاقیات و ارتقای عدالت و تعهد سازمانی مهیا نمایند.

با توجه به تحقیق های انجام شده سه گروه از کارکنان مشاغل انتظامی متقاضی خروج از سازمان هستند در گروه اول برخی از کارکنان به دلیل بروز مشکلات مربوط به سلامت جسم و روان، متقاضی خروج از سازمان هستند. در گروه دوم، متقاضیان ترک سازمان کسانی بودند که از لحاظ جسمی و روانی سالم بوده اما به دلیل نارضایتی از شغل، نارضایتی از مدیران یا نارضایتی از سازمان؛ متقاضی ترک سازمان بودند. گروه سوم را کسانی تشکیل می دادند که از سلامت کامل برخوردار بودند و همچنین از شغل خود، مدیریت و سازمان هم راضی بودند اما باز هم متقاضی ترک سازمان بودند. این گروه به دلیل مشکلات خانوادگی و ناتوانی در برقراری تعادل بین کار و زندگی شخصی، نداشتن فرصت پیشرفت، مشکلات معیشتی و یا نداشتن تعهد به سازمان؛ متقاضی ترک سازمان بودند. چگونگی رسیدن به این یافته ها بدین شرح بود که پس از مصاحبه ها در فرایند تحلیل مضامین مشخص شد؛ کارکنان به علت معلولیت و بیماری های جسمی، بیماری های روانی، نارضایتی از شغل، نارضایتی از مدیران، نارضایتی از سازمان، نداشتن فرصت پیشرفت، مشکلات معیشتی، مشکلات تعادل کار و زندگی و تعهد ناکافی کارکنان به سازمان متقاضی ترک سازمان هستند.

سازمان با روشهای مختلف ایجاد و تقویت توانمندسازی روانشناختی و بالابردن سطح خودکارآمدی نیروی انسانی خود با اقدامات لازم را انجام دهد تا بتواند فرسودگی را در بین نیروی انسانی کاهش دهد.

## پیشنهادات

- ۱- مدیران سازمان بایستی با بررسی دوره ای، وضعیت تعهد سازمانی را در کارکنان خود ارزیابی نمایند و با شناخت عوامل فردی، عوامل شغلی و عوامل سازمانی موثر بر تعهد سازمانی کارکنان، در جهت بهبود تعهد سازمانی کارکنان اقدام نمایند.
- ۲- با توجه به اثرات زیان بار فرسودگی شغلی در کارکنان، مسئولان برای کاهش عوامل استرس زا مانند نیازهای روانی و فیزیکی محیط کار، فقدان حمایت، عدم امنیت شغلی و همچنین رسالت شغلی اقدام نمایند.
- ۳- دوره های آموزشی مهارت‌های مقابله با فرسودگی شغلی در زمینه های مختلف از جمله افزایش توان، استرس زدایی و ... برگزار گردد.
- ۴- برقراری ارتباط صحیح مدیران با کارکنان و شنیدن دغدغه های آنان و حمایت آنان موجب کاهش استرس و افزایش کارایی کارکنان انجام امور محوله خواهد شد و لازم است به مدیران در این خصوص آموزش های لازم ارائه شود.
- ۵- از روانشناسان و متخصصان مجرب در کنار کارکنان به منظور ارائه مشاوره های بازبایی اعتماد به نفس، کاهش استرس استفاده شود.
- ۶- از برنامه های غذایی مناسب برای پرسنل استفاده و برای بهبود وضعیت بدنی کارکنان از برنامه های متنوع مانند نرمش کردن، استفاده کنند.
- ۷- کلاس های آموزشی مربوط به روش های ایجاد حالت آرامش مانند آموزش نظام مند یوگا آموزش شیوه های مقابله با فشار روانی و آموزش روش های کارآمد انجام کارها برگزار کنند.
- ۸- برای رفع خستگی کارکنان محیط های کاری مناسب ایجاد شود از طریق چرخش شغلی به جابه جا کردن کارکنان پرداخته شود و از روش های گوناگونی مانند ایجاد علاقه دادن آگاهی در مورد نتیجه کار و دوره های استراحت کوتاه مدت حین کار بهره گرفته شود.
- ۹- افرادی به کار گماشته شوند که نه تنها به کارشان علاقه مند هستند بلکه ویژگی های شخصیتی لازم را برای انجام درست وظایف شغلی دارند.
- ۱۰- پرسنل باید نظر، شکایات، پیشنهادات و انتقادات خود را به راحتی و بدون ترس و نگرانی به شیوه ای منطقی ارائه دهند که در غیر این صورت تعهد سازمانی و فشار روانی فرد افزایش می یابد.
- ۱۱- امکانات برای افزایش مهارت های افراد با توجه به موضوع مسئولیت کاری آنها فراهم گردد، زیرا اگر فرد نتواند بر موقعیت شغلی خود تسلط داشته باشد فشار روانی زیادی به او وارد می شود.
- ۱۲- آموزش های هوش هیجانی به کارکنان توسط کارشناسان خیره روانشناسی کارکنان را نسبت به این هوش آشنا ساخته تا به این وسیله کارکنان بتوانند به آرامش روانی دست پیدا کنند.
- ۱۳- با پخش بوروشور در مورد فرسودگی و تعهد سازمانی به کارکنان آگاهی لازم را داده شود.
- ۱۴- به مدیران سازمان کاربرد الگوهای انگیزشی آموزش داده شود و از مدیران خواسته شود در زمان بروز مشکلات خانوادگی برای کارکنان، آنان را همراهی و مساعدت کنند.
- ۱۵- برای کارکنان فرصت پیشرفت، معیشت و تعادل بین کار و زندگی کارکنان از بالاترین اهمیت برخوردار است بنابراین برای بالا بردن سطح تعهد سازمانی و کاهش افسردگی لازم کارکنان از امنیت شغلی برخوردار باشند و معیشت، رفاه آنان مد نظر قرار گیرد.

## منابع و مراجع

- (۱) آبی حسن پور، ملیحه؛ پور، سمیرا؛ غیور باغبانی، سید مرتضی (۱۳۹۷)، تبیین نقش خودکارآمدی در رابطه بین فرسودگی شغلی و توانمندسازی روانشناختی، پژوهش نامه مدیریت تحول، سال دهم، شماره ۲۰، پاییز و زمستان ۱۳۹۸.
- (۲) آهنگرزاده، ژیلدا؛ رفیعی پور، امین؛ مسلمی، مریم؛ حیدری، محمد؛ نوری؛ نیستانک، آناهیتا. اثربخشی آموزی مدیریت چندوجهی تنیدگی بر فزونکاری و فرسودگی شغلی کارکنان شرکت داروسازی. مجله علوم روانشناختی ۱۷(۷۱)، صص ۷۸۳-۷۹۲.

- ۳) بجانی، حسین؛ رحمتی، داریوش (۱۳۹۸)، فراتحلیل پژوهش های مرتبط با عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان نیروی انتظامی، فصلنامه علمی پژوهش های مدیریت انتظامی / سال چهارم هم، شماره چهارم، زمستان ۱۳۹۸.
- ۴) بزرگ نیا حسینی، ف؛ عنایتی، ت (۲۰۱۵) رابطه بین سکوت و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان علوم پزشکی، فصلنامه نسیم تندرستی، دانشکده علوم پزشکی دانشگاه آزاد واحد ساری. دوره ۵، شماره ۲، پاییز ۱۳۹۵، صفحات ۵۴-۹۵.
- ۵) ترک فر، احمد (۱۳۹۴) ارتباط بین تعهد سازمانی و موفقیت سازمانی در هیئت های ورزشی استان کرمان، مجله مدیریت و رفتار سازمانی در ورزش شاپا: ۲۳۲۲-۳۱۰۳ سال چهارم، شماره دوم، (صفحه ۴۹ تا ۵۵)، پاییز ۱۳۹۴.
- ۶) توحیدی، محیا؛ پورکیانی، مسعود؛ امیر اسماعیلی، محمدرضا؛ خسروی، سجاد (۱۳۹۵) بررسی رابطه بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان شاغل در بیمارستان آموزشی منتخب در شهر کرمان، فصلنامه علمی پژوهش های سلامت محور سال دوم / شماره ۳ / پاییز ۵۳۳۱.
- ۷) حسینی، مرضیه؛ آقا محمدیان شهرباف، حمیدرضا؛ باقری، نادر (۱۳۹۸) رابطه تاب آوری و فرسودگی شغلی با واسطه گری سلامت روان در معلمان کودکان کم توان ذهنی، کنفرانس ملی ایده های نوین در روانشناسی و علوم تربیتی.
- ۸) حسین پور، جعفر، کرم زاده، اسماعیل، کاظم زاده، (۱۳۹۸)، تبیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتریهای شهر اسلامشهر، نشریه علمی انتظام اجتماعی / سال یازدهم / شماره دوم / تابستان ۱۳۹۸. ص ۲۳-۴۴.
- ۹) دهقانی فیروزآبادی، محمدمحسن؛ مکارم، اصغر؛ حسینی، محمدعلی؛ کواری، سیدحبيب الله؛ راشدی، وحید (۱۳۹۴) (همبستگی هوش اخلاقی و تعهد سازمانی کارکنان مراکز توان بخشی سازمان بهزیستی شهر یزد) مدیریت ارتقای سلامت دوره ۴، شماره ۲، ۴۷-۴۰.
- ۱۰) رضائیان، علی. مبانی سازمان و مدیریت. چاپ پانزدهم، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها) سمت مرکز تحقیق و توسعه علوم انسانی ۱۳۹.
- ۱۱) زارع بهرام آبادی، مهدی؛ طهماسبی، بهرام؛ ایزدی، مهشید؛ عبدالحسینی، حمیده (۱۳۹۸) تبیین روابط علی بین عوامل استرس زای شغلی، رسالت شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان غیر هیات علمی دانشکده های دانشگاه علوم پزشکی.
- ۱۲) زارع، امین؛ آزادی، محمدرحیم؛ سپهری، سعید (1397). رهبری اصیل و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش واسطه ای قلدری سازمانی 359. قابل بازیابی از: (2، صص 333) و فرسودگی شغلی. فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، 13.
- ۱۳) زرگربالای جمع، ساناز؛ علیمرادنوری، محمد؛ دانشور، امین (۱۳۹۷) بررسی رابطه فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان، فصلنامه بیمارستان سال هفدهم، شماره ۳، پاییز ۹۷، شماره مسلسل ۶۶.
- ۱۴) سادات میرکمالی، کیمیا، احمدی زاد، آرمان، کاظم زاده، سعید، ورمقانی، مریم (۱۳۹۸)، تعیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره وری کارکنان، مجله ارگونومی سال ۷، شماره ۱، بهار ۱۳۹۸.
- ۱۵) شاهپوری، سمیرا؛ عابدی احمد (۱۳۹۷) فراتحلیل رابطه بین فرسودگی شغلی و سلامت روان در ایران: طی سال های ۷۹ تا ۹۲، رویش روان شناسی. ۱۳۹۷؛ ۷ (۱۰): ۳۱۹-۳۳۴.
- ۱۶) کاظمی، فضل اله؛ زارع، امین؛ سپهری، سعید و روستایی، سعیده (۰۸۱۶) جو مسموم سازمانی و تمایل به ترک شغل: تبیین نقش میانجی گر استرس شغلی و فرسودگی شغلی، ۷۵- فصلنامه علمی-- ژوهشی زن و جامعه، سال هشتم، شماره چهارم.



- ۱۷) کریمی، رضا؛ عابدینی، رضیه؛ ارشدی، نسرین (۱۳۹۷) رابطه ی کیفیت خواب با سلامت روانی و فرسودگی شغلی دو فصلنامه روانشناسی معاصر، ۱۲۱-۱۲۹، ۱۳۲، (۲)، ۱۳۹.
- ۱۸) کوچک زاده زرگر، پریسا؛ انضباطی، امیر حسین؛ وحدتی محبوب، محمد رضا (۱۳۹۸) بررسی رابطه بین تعهد انگیزشی کارکنان نسبت به تغییر رویکرد استراتژیک سازمان، مطالعه موردی: دفتر پشتیبانی شرکت پالایش گاز شهید هاشمی نژاد. پانزدهمین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، یزد، دانشگاه یزد.
- ۱۹) مستقیم، محمدرضا؛ سمیعی، روح الله؛ سوخته سرایی، میثم (۱۳۹۸) بررسی ارتباط بین هوش هیجانی و فرسودگی شغلی با نقش میانگین خود کارآمدی کارکنان (مطالعه موردی نیروها ی ستادی انتظامی استان گلستان) مطالعات حفاظت و امنیت انتظامی، نشریه علمی (مقاله علمی پژوهشی) سال چهاردهم، شماره پنجاهم، بهار ۹۸.
- ۲۰) موسوی، فراز؛ نوذری، ولی؛ شهرام، علم؛ ضرغامی، مهدی (۱۳۹۸)، (بررسی ارتباط بین استرس و فرسودگی شغلی بر سلامت روان کارکنان ورزش و جوانان استان تهران) مجله دانشکده پزشکی دوره ۶۲، شماره ص ۱۶۳۸-۱۶۴۸.
- ۲۱) نستیزی، ن، سلیمی، س، و نجفی، م. (۱۳۹۴). بررسی رابطه معنویت در محیط کار و تعهد سازمانی کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی زاهدان. طلوعی بهداد؛ ۱۴ (۲)، ۷۹-۸۹.

- 22)Azirnzhad P, Hosseini S. [ burnout in nurses working in hospitals Babol University of Medical Sciences]. J Babol Univ Med Sci. 2004;2(8):63-9.
- 23)Desouky, D., & Allam, H. (2017). Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian teachers. Journal of Epidemiology and Global Health, 7(3), 191-8.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (2016).
- 24) Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry, The World Psychiatric Association, 15 (2): 103-111.
- 25)Mory, L., Wirtz, W. B., & Gottel, V. (2016). Factors of internal corporate social responsibility and the effect on organizational commitment. The International Journal of Human Resource Management, 27(13), 1393-1425.
- 26)Peterson, D.K. (2015). "The Relationship between Perceptions of Corporate Citizenship and Organizational Commitment", Journal of Human Resource Management, 1(21), 127-136.
- 27)Singh, A., & Gupta, B. (2015). Job involvement, organizational commitment, professional commitment, and team commitment. Benchmarking: An International Journal, 22(6), 1192-1211. doi:10.1108/BIJ-01-2014-0007.
- 28)Siyasi AA . [Ideas about personality (Persian)]. Tehran: Tehran University Press; 2012.
- 29)Utami, A., Bangun, Y., Lantu, D., (2014), Understanding the Role of Emotional Intelligence and Trust to the Relationship between Organizational Politics and Organizational Commitment, Procedia - Social and Behavioral 386. Scienc 115, 378-
- 30)Yean TF, Yusof AA. (2016). Organizational justice: A conceptual discussion. Procedia-Social and Behavioral Sciences; 798-803.