

پیامدهای فردی بی تفاوتی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۵/۲۵ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۷/۳۰

مجید محمدولی^۱، حمید آزادی ریکنده^۲، هادی همیتان^۳، محمود رضایی^۴

از صفحه ۳۱۷ تا ۳۵۴

چکیده

زمینه و هدف: تعلق سازمانی را می توان به پیوند و وابستگی افراد به سازمان تعریف کرد که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش های سازمانی جای دارد. عدم رضایت و عدم احساس تعلق و وفاداری کارکنان به سازمان، تأخیر، غیبت و ترک سازمان را به همراه دارد که علاوه بر هزینه های متعدد، در روحیه سایر کارکنان نیز تأثیر می گذارد. هدف پژوهش حاضر، شناسایی پیامدهای فردی بی تفاوتی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بوده است.

روش شناسی: این پژوهش از نوع پیمایشی بوده که از نظر نوع هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری داده ها، توصیفی و از نوع هم بستگی است. جامعه آماری آن شامل کلیه کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که در رسته انتظامی تهران به صورت تمام وقت مشغول به فعالیت هستند، جمعاً ۷۰۰۰ نفر، بود. با استفاده از معادله کوکران، تعداد نمونه آماری برابر با ۳۶۵ نفر ارزیابی شد. برای گردآوری اطلاعات از پرسش نامه پژوهش گر ساخته که مشتمل بر ۶۶ گویه است، استفاده شد که روایی صوری و محتوایی آن به تأیید ۳۰ تن از متخصصین رسید و پایایی آن در یک آزمون مقدماتی با ۳۰ آزمودنی برای تمامی متغیرهای مورد بررسی بالاتر از ۰/۷ به دست آمد که در حد قابل قبولی است. برای تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و استنباطی (آزمون رگرسیون در نرم افزار اسپاس) استفاده شد.

یافته ها: یافته ها نشان داد که بی تفاوتی سازمانی تا حد بسیار زیادی متأثر از ویژگی های جمعیت شناسی بوده و دارای پیامدهای معنی دار فردی در سازمان است.

نتایج: بی تفاوتی سازمانی می تواند منجر به فرسودگی شغلی، کاهش کیفیت زندگی، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق و دل بستگی کارکنان ناجا شود. عوامل جمعیت شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.

واژه های کلیدی: بی تفاوتی سازمانی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، رفتار شهروندی، حس تعلق و دل بستگی.

۱- دانشجوی دکتری مدیریت پیشگیری از جرم، تهران، ایران. (رایانامه: navid_18@ymail.com)

۲- دکتری مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران، نویسنده مسئول. (رایانامه: hamidazadi.r@gmail.com)

۳- استادیار، گروه مدیریت دولتی، واحد سمنان، دانشگاه آزاد اسلامی، سمنان، ایران. (رایانامه: h.hematian@semnaniau.ac.ir)

۴- دانش آموخته کارشناسی ارشد فرماندهی و مدیریت انتظامی (رایانامه: hosseindinani@gmail.com)

مقدمه

با آغاز هزاره سوم، هر روز نقش منابع انسانی پررنگ‌تر شده و اکنون از آن به‌عنوان یکی از عامل‌های مهم کسب موفقیت و برتری رقابتی پایدار در سازمان یاد می‌شود. یکی از دغدغه‌های اصلی مدیران، برانگیختن کارکنان به‌عنوان سرمایه‌های راهبردی سازمان است. پژوهش‌های اخیر نشان می‌دهد که ۹۰ درصد کارمندان یا انگیزه و تمایل ندارند و یا رفتارشان در راستای اهداف سازمان نیست. یکی از علت‌های اصلی، بی‌تفاوتی است. در مورد پدیده بی‌تفاوتی سازمانی، تعاریف گوناگونی توسط صاحبان فن ارائه شده است. اگرچه این تعاریف تا حدی به نکات مختلف اشاره دارند، اما در مجموع وضعیتی معین را با مجموعه‌ای از پیامدهای خاص به‌عنوان بی‌تفاوتی سازمانی تعریف می‌کنند (میگوئل^۱ و همکاران، ۲۰۰۹، ص ۵۱).

بی‌تفاوتی یک روند تدریجی است که کم‌کم در افراد نمایان می‌شود. افراد با این ویژگی خاص توجهی به آینده ندارند، زیرا هیچ تفاوتی بین حال و آینده و گذشته از نظر آنان وجود ندارد. چنین افرادی از اعتماد به‌نفس کمی برخوردارند و معتقدند که تمکین مطلق سپر دفاعی آن‌ها است. گاهی اوقات حالت بی‌تفاوتی هرگونه علاقه‌ای را تخریب خواهد کرد. در این صورت، فرد از عوامل و یا شرایط مایوس‌کننده فاصله می‌گیرد و به‌جای یک پاسخ هیجانی، ظاهراً نسبت به موانع و یا حتی سرنوشت خود بی‌اعتناء است. در این وضعیت، شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را از دست داده و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و امیدی به بهبود و پیشرفت در کار خود ندارند. هم‌چنین حالتی را که وقوع یا عدم وقوع پدیده‌های پیرامونی و مشخصاً تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی یا موفقیت و شکست سازمان برای یک یا گروهی از اعضا تفاوت نکند، بی‌تفاوتی سازمانی نامیده‌اند. در سطح سازمانی افرادی که علاقه شغلی نداشته باشند، به تدریج در

1- Miguel

کار خود دچار فرسودگی شغلی و نهایتاً بی تفاوتی می‌شوند (جهانشاهی، ۱۳۸۹، ص ۳۹).

در برخی متون از بی تفاوتی سازمانی تحت عنوان بی‌حسی نام برده شده است که بیان‌گر وضعیتی با عدم حضور و یا کم‌رنگی شوق و هیجان یا احساسات است. هم‌چنین می‌توان به‌عنوان کمبود رغبت در قبال مواردی که دیگران هیجان‌انگیز می‌پندارند به آن اشاره کرد. کارمندانی که زمان زیادی را صرف فعالیت‌های غیرمرتبط با کار مانند گشت‌وگذار در اینترنت، تماس‌های تلفنی شخصی، یا فرستادن رایانامه‌های شخصی، خیال‌پردازی و ملاقات دیگران می‌کنند، احتمالاً دچار بی‌حسی در محیط کاری شده‌اند (آزر و چونگ، ۱۳۷۹، ص ۷۴). بنابراین، این مطالعه در نظر دارد که با پیامدهای فردی بی تفاوتی سازمانی را در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران شناسایی کند.

پژوهش‌های پژوهش‌گران نشان داده است، دلایل متعددی در برخی از سازمان‌ها وجود دارد که مانع از بهره‌وری کارکنان یک سازمان می‌شود که یکی از مهم‌ترین آن‌ها بی تفاوتی کارکنان نسبت به سازمان است. این افراد، در مورد آینده نگران نیستند؛ زیرا هرچه هم که نگران باشند، تفاوتی با زمان حال و آینده و گذشته ندارند (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰، ص ۵۱). این دسته از افراد سطح پایینی از اعتماد به نفس را دارند، از کار خود لذت نمی‌برد، انگیزه لازم برای کار کردن ندارد، بازدهی کاری وی پایین می‌آید و دیگر کارایی لازم را نخواهد داشت و عملکرد وی چه از نظر کمی و چه از نظر کیفی دچار افت خواهد شد. چنین فردی اعتبار شخصیت سازمانی خود را در بین همکاران و مدیریت به دلیل رفتار بی تفاوتی خود از دست می‌دهد (کشاورزحقیقی، ۱۳۹۱، ص ۶۶). بی تفاوتی افراد در سازمان پیامدهای دارد که اثراتی بر روی عملکرد فرد بی تفاوت می‌گذارد؛ از مهم‌ترین پیامدهای فردی فرسودگی شغلی، کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان، کاهش رفتار شهروندی و عدم حس تعلق سازمانی در کارکنان است.

بیان مسئله: بی تفاوتی می تواند نتیجه عوامل متعددی هم چون بی عدالتی (عباسی و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۳۸)، عوامل سازمانی (دانایی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰، ص ۹۶)، عوامل استرس زای شغلی، عوامل ساختاری (جهانشاهی، ۱۳۸۹، ص ۳۹)، فلات زدگی شغلی (صالح اردستانی و سید نقوی، ۱۳۹۵، ص ۴۹) و سبک رهبری (عاشوری، ۱۳۹۵، ص ۷) باشد. جنبه مهمی که در این پژوهش مدنظر است و در پژوهش های دیگر کمتر به آن پرداخته شده، ارائه الگوی مشخصی از پیامدهای بی تفاوتی سازمانی است.

نیروی انتظامی ناجا از جمله مشاغلی است که از حساسیت ویژه ای برخوردار است که تأثیر عملکرد آن ها بر روی سازمان و جامعه انکارناپذیر است؛ زیرا امنیت اجتماعی یکی از ضروری ترین نیازهای فرد، گروه و جامعه است و ادامه حیات و بقای جوامع بدون آن، مشکل و غیرممکن خواهد بود (آزر و چونگ، ۱۳۷۹، ص ۷۴). در ایران تأمین نظم، امنیت و آسایش عمومی از وظایف نیروی انتظامی است، بر این اساس سازمان نیروی انتظامی یکی از مهم ترین و تأثیرگذارترین سازمان هایی است که با هدف تأمین امنیت اجتماعی و پیش گیری از بروز جرائم ایجاد شده است. از این رو برای افزایش کارایی و بهره وری هرچه بیشتر کارکنان ضروریست که مشکلات و چالش های کاری آنان را مرتفع ساخت. یکی از معضلاتی که سازمان ها با آن درگیر هستند پدیده بی تفاوتی سازمانی است. این ارگان با توجه به محدودیت های ذاتی ساختار سازمان، و ماهیت شغل کارکنان مانند ساعات اشتغال در ایام تعطیلات رسمی مانند نوروز و ...، سختی و فشار کار ناشی از حفظ مرزها، و برخورد با متخلفین و مجرمین ممکن است با معضلات بی تفاوتی سازمانی مانند غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، عدم حس تعلق و نهایتاً ترک خدمت از نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران مواجه شود. با توجه به اهمیت خاص ناجا در اجتماع به نظر می رسد که توجه به پدیده بی تفاوتی سازمانی و علل و پیامدهای آن دارای اهمیت باشد.

مبانی نظری پژوهش: بی تفاوتی سازمانی به حالتی گویند که تحقق یا عدم تحقق اهداف سازمانی، برای یک عضو یا گروهی از اعضاء تفاوت نکند. بی تفاوتی

نوعی انحراف از وضعیت متعادل در سازمان است. بی تفاوتی کارکنان نسبت به مسائل و مشکلات سازمان، مشکلی است که گریبان گیر اکثر سازمان‌های دولتی و برخی از سازمان‌های غیردولتی است. بی تفاوتی هنگامی به وجود می‌آید که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در وضعیتی به خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد از منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند. این پدیده ویژگی افرادی است که به کارهای تکراری و کسل‌کننده اشتغال دارند و در کار خود اغلب به این واقعیت تسلیم می‌شوند که در محیط کار خود چندان امید به بهبود و پیشرفت وجود ندارد. بی تفاوتی افراد در سازمان پیامدهای دارد که اثراتی بر روی عملکرد فرد بی تفاوت می‌گذارد؛ از مهم‌ترین پیامدهای فردی و سازمانی آن به شرح ذیل است:

دانایی فرد و اسلامی (۱۳۹۰، ص ۱۴) بی تفاوتی سازمانی را فرآیند کندی می‌داند که به تدریج در افراد ظاهر می‌شود و در اثر فشارهای روانی ناشی از شغل به وجود می‌آید که یکی از عوارض این فشارها فرسودگی شغلی است. پدیده فرسودگی شغلی نشان‌دهنده کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زای محیط کار و از عوامل ایجاد درگیری، تغییر و یا کناره‌گیری از کار است.

در گذشته اشتغال نیروی انسانی در سازمان‌ها برای کسب درآمد و تأمین معاش صورت می‌گرفت، در حالی که امروزه با استاندارد شدن سطح زندگی، افزایش اطلاعات و آگاهی‌های نیروی انسانی اشتغال موجب تغییر در علایق و ترجیحات کارکنان شده است. بر این اساس سازمان‌ها برای ایجاد محیط لذت‌بخش به موضوع کیفیت زندگی کاری توجه دارند. کیفیت زندگی کاری یعنی تصور ذهنی و درک کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار خود.

رفتار شهروند سازمانی به عنوان رفتارهای داوطلبانه‌ای تعریف می‌شود که فراتر از نقش سازمانی فرد بوده و منجر به بهبود ارتباط با ارباب رجوع و همکاران، ارتقای کار تیمی، انعطاف‌پذیری و ایجاد روحیه کاری می‌شود. به عقیده ارگان^۱ (۱۹۷۷، ص ۳۶۵) رفتار شهروندی سازمانی شامل رفتاری کاملاً

1- Dennis W. Organ

داوطلبانه است که نظام پاداش دهی، قابلیت شناسایی آن را به صورت مستقیم و ضمنی ندارد؛ ولی در مجموع عملکرد مؤثر را در سازمان افزایش می‌دهد.

تعلق سازمانی به عنوان یکی از مقوله‌های مرتبط با نیروی انسانی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است که از علایق فرد و تمایل او به انجام وظایف و ماندگاری در سازمان ناشی می‌شود. احساس تعلق فرآیندی است که به موجب آن، افراد خود را با شخص دیگری یا گروهی از افراد هم‌سان و همانند می‌بینند و مانند یک منبع تأثیرگذار بر روی انگیزش افراد برای اقدام و فعالیت مشترک عمل می‌کند.

بی تفاوتی سازمانی: روان‌شناسان حالتی را که شخص پس از ناکامی طولانی، امید تحقق هدف یا هدف‌های خود را در یک وضعیت به خصوص از دست می‌دهد و می‌خواهد که از واقعیت و منشأ ناکامی خود کناره‌گیری کند، تسلیم، لاقیدی، کناره گرفتن و یابی تفاوتی می‌گویند. بی تفاوتی زمانی اتفاق می‌افتد که فردی امید خود را برای نائل آمدن به اهدافش از دست می‌دهد و می‌کوشد تا از منبع ناامیدی‌اش کناره بگیرد. آنچه باعث تسلیم شدن و بی تفاوت شدن افراد می‌شود، نارضایتی عمیق افراد و به مدت طولانی است (وندرز و وبک^۱، ۲۰۰۴، ص ۹۲).

در دنیای سازمانی پدیده بی تفاوتی ویژگی افرادی است که به مشاغل کسل کننده و تکراری اشتغال دارند و در محیط کار خود به این واقعیت تسلیم می‌شوند که چندان به این حالت روانی- رفتاری مشخص، امیدی برای بهبود و پیشرفت وجود ندارد. اصولاً بی تفاوتی فردی می‌گویند و آن را نتیجه محرومیت فرد و نشانه وجود مشکل در محیط کار می‌دانند.

ابعاد بی تفاوتی سازمانی شامل موارد زیر می‌شود:

بی تفاوتی به ارباب رجوع: بیش تر افراد به عنوان ارباب رجوع از این بُعد بی تفاوتی را تجربه کرده‌اند. برای یک سازمان از بی تفاوتی به ارباب رجوع، چیزی بدتر وجود نخواهد داشت. در واقع بی تفاوتی به ارباب رجوع، قاتل کسب و کار

1- Vanderzee and Remko Wabeke

است. بی تفاوتی کارکنان به ارباب رجوع مهم ترین دلیل از بین رفتن حمایت و وفاداری مشتریان از یک کسب و کار است. از جمله نشانه های بی تفاوتی به ارباب رجوع عبارت است از: در اولویت قرار ندادن ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، سردرگم کردن ارباب رجوع در سازمان، عدم پاسخ گویی تلفنی به ارباب رجوع، به تعویق انداختن کار ارباب رجوع، برخورد تند و شدید با ارباب رجوع و....

بی تفاوتی به سازمان: از جمله نشانه های بی تفاوتی به سازمان عبارت است از: کاهش مسئولیت پذیری فردی، تلاش برای ترک سریع تر محل کار، کمک به افزایش هزینه های سازمانی، استفاده شخصی از امکانات سازمانی، افزایش میزان مرخصی ساعتی و غیبت و....

بی تفاوتی به کار: از جمله نشانه های بی تفاوتی به کار عبارت است از: اهمیت ندادن به بهره‌وری، کاهش دقت و سرعت در کار، اهمیت ندادن به کیفیت کار، بدبینی نسبت به کار، داشتن احساس بی ارزشی و بی اهمیتی نسبت به کار و ...

بی تفاوتی به همکار: از جمله نشانه های بی تفاوتی به همکار عبارت است از: کاهش همکاری با همکاران، همکاری نکردن در کارهای گروهی، برجسته کردن نقاط ضعف همکاران، داشتن رفتارهای سرد و رسمی با همکاران، ایجاد بدبینی به سایرین و محیط سازمان و ...

بی تفاوتی به مدیر: از جمله نشانه های بی تفاوتی به مدیر عبارت است از: فرار از پاسخ گویی به مدیر، همراهی نکردن با تصمیمات مدیر، رفتار نامناسب با مدیر، به تعویق انداختن کار مدیر، توسل به دروغ های مصلحتی، در ابهام نگاه داشتن مدیر، خودداری از اظهار نظر کردن در جلسات و... (ساعتچی، ۱۳۸۶، ص ۵۶).

از جمله علل بروز بی تفاوتی در کارکنان شامل موارد زیر است:

بی توجهی مافوق به مسائل و اتفاقات سازمان: بی توجهی از طرف مافوق دلایل مختلفی دارد از قبیل بی تفاوت بودن خود مافوق به مسائل سازمان، بی تجربه بودن مافوق، نداشتن دانش کافی، نبود معیارهای ارزش‌یابی و

عدم شایسته‌سالاری: کارکنان نگاه تیزبینی به تصمیمات مدیریت در مورد خودشان دارند. به‌طور مثال در انتصاب، همیشه یک مقایسه اجتماعی به‌وجود می‌آید. در صورت عدم انتخاب فردی شایسته، موجب بروز نارضایتی و بی تفاوتی می‌شود. شایسته‌سالاری در سازمان‌های بیمار جایگاهی ندارد. در چنین سازمان‌هایی ترفیعات براساس شایستگی افراد انجام نمی‌شود و معیار شایسته بودن بر تعداد بله گفتن و حرف‌شجوی بدون چون‌وچرا است.

برخورد گزینشی با تخصص افراد: چه بسا افرادی که دارای دانش و تخصص بالایی هستند ولی به‌خاطر برخورد گزینشی و انتخابی در جایگاه پایینی قرار می‌گیرند و بالعکس.

عدم وجود نظارت: نظارت از جمله مواردی است که موجب می‌شود کارکنان احساس کنند که مورد توجه هستند و کارشان ارزشمند است.

عدم شناخت نیازهای کارکنان: کارکنان نیازهای متفاوتی دارند. بعضی با دریافت پول بیشتر، بعضی با پذیرفته شدن، بعضی با تشویق و ... احساس رضایت می‌کنند. در سازمان‌هایی که به‌صورت سنتی اداره می‌شوند، مدیران فقط به‌دنبال تأمین نیازهای فیزیولوژیکی و ایمنی که اولین نیاز در سلسله‌مراتب نیازهای آبراهام مزلو است، هستند. در این سطح نیازهای اصلی و اساسی آن‌ها مانند شکوفایی که از جمله نیازهای روانی است، برآورده نمی‌شود. کارکنان در صورت عدم تأمین نیازهای اساسی‌شان، ابتدا احساس رضایت نمی‌کند و سپس بعد از تلاش برای ارضاء این نیاز و مواجه شدن با عدم توجه مدیران، منجر به از بین رفتن انگیزه در آن‌ها و در نهایت بی‌تفاوتی خواهد شد. این مسئله چون به مرور به‌وجود می‌آید در کارکنان قدیمی بیش‌تر دیده می‌شود.

توجه به بعضی از شغل‌ها: از آفات توجه به بعضی شغل‌ها و بی‌توجهی به بعضی دیگر، علاوه بر بروز بی‌تفاوتی، موجب عدم ثبات و ماندگاری افراد در شغلی که تجربه انجام آن را دارند می‌شود. زیرا که فرد احساس می‌کند اگر در قسمت دیگری مشغول به کار شود، مدیریت به او توجه بیش‌تر می‌کند و از اهمیت بیش‌تری برخوردار خواهد بود و در نهایت می‌تواند از مزایا بیش‌تری استفاده کند. در نتیجه به شغل فعلی خود اهمیتی قائل نخواهد شد و به دنبال راه‌گریزی برای انتقال به قسمت دیگری است.

وجود تبعیض: تبعیض نتیجه نامطلوب تمرکز قدرت در سازمان است. وجود تبعیض موجب هرز رفتن استعدادها و ضعیف شدن توانایی‌ها کارکنان می‌شود که نتیجه نهایی آن چابک‌سازی، تملق و پذیرفتن نظرات غلط مافوق است. این موضوع نیز چیزی جز کاهش انگیزه و بی‌تفاوتی به بار نخواهد آورد. ناگفته مشخص است که از بین رفتن استعدادها و ضعف در توانایی‌ها موجب می‌شود تا سازمان نتواند به برنامه‌های پیش‌بینی‌شده خود برسد که نتیجه آن کاهش سود خواهد بود.

وجود هرم تصمیم‌گیری: در سازمان‌های سنتی تصمیم فقط از بالا به پایین گرفته می‌شود. کارکنان هیچ تأثیری در تصمیمات ندارند. هر تصمیمی فقط با نظر و تأیید مدیر قابل اجراء است و در صورت رد (هرچند اگر صحیح باشد) جایی برای برگشت وجود ندارد.

بی‌توجهی به مسائل رفاهی کارکنان: عدم توجه به مسائل رفاهی و آسایشی کارکنان موجب کاهش انگیزه می‌شود. در این مورد ممکن است کارکنان از سازمان خود خارج شوند و به سازمان دیگری بپیوندند که، مشکلات آن‌ها را درک می‌کند و امکانات مناسبی برایشان در نظر می‌گیرد.

عدم اطلاع کارکنان از نتایج عملکرد خود: یکی دیگر از مهم‌ترین عوامل بروز بی‌تفاوتی در کارکنان، عدم اطلاع از نتیجه کاری که انجام داده‌اند است. به گفته دیگر، بازخورد ناکافی از کار انجام شده و ندانستن این که استاندارد عملکرد او چیست، موجب پرداخت بهاء گزافی خواهد شد. برای روشن شدن

مطلب مثالی می‌آوریم، کارگری را در نظر بگیرید که موظف است لوازمی را در پالت قرار دهد و به قسمت دیگری از خط تولید انتقال دهد. اگر او با نحوه چیدن درست قطعات در پالت و نتیجه آن مطلع نباشد و آن وسایل را به صورت نامنظم حمل کند، موجب می‌شود تعداد کمی قطعه را در پالت قرار دهد و تعداد دفعات حمل و نقل نیز اضافه خواهد شد که باعث اتلاف وقت و افزایش زمان انجام کار و هزینه می‌شود. در صورتی که اگر به او آموزش داده شود و با نحوه درست چیدمان لوازم آشنا شود و به طور مستمر در جریان نتیجه عملکرد خوب خود قرار گیرد، می‌توان انتظار داشت که او در آینده نتایج بهتری از کار خود بگیرد (وندرز و وبک^۱، ۲۰۰۴، ص ۹۲).

فرسودگی شغلی: واژه فرسودگی شغلی اصطلاحی است که از بین معادل‌های فارسی مختلف برای اصطلاح Burnout انتخاب شده است. علاوه بر این، معادل‌های بی‌رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی‌شدگی و فرسایش روانی را می‌توان نام برد (ساعتچی، ۱۳۸۶، ص ۶۷).

بر اساس تعریف ارائه‌شده توسط مزلیج و جکسون فرسودگی دارای سه بُعد: خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و عدم موفقیت شخصی است (فدای و دمیر^۲، ۲۰۱۰، ص ۹۸). بسیاری از افراد فرسودگی شغلی را با استرس یکی می‌پندارد اما پژوهش‌گرانی چون پاینس و ارونسون^۳ در ۱۹۸۱ فرسودگی شغلی را از عمده‌ترین پیامدهای اجتناب‌ناپذیر استرس شغلی می‌دانند که تا زمانی که استرس از میان بر داشته نشود، هم‌چنان ادامه خواهد یافت (رأس و التمایر^۴، ۱۹۹۹، ص ۳۲).

یک شغل رضایت‌بخش، ممکن است به مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد. نشانه‌های فرسودگی شغلی عبارت هستند از: کسالت، بی‌تفاوتی، کاهش اثربخشی، خستگی، ناکامی

1- Vanderzee and Remko Wabeke
2- Mustafa Fedai and Yeter DEMİR
3- Pines and Aronson
4- Raec, R.; Altmayer, M.

و حتی دلسردی. به عقیده مزلیچ فرسودگی شغلی سه مرحله را پشت سر می گذارد: در مرحله اول شخص احساس می کند از نظر عاطفی فرسوده شده و احساسی ندارد، از کار افتاده است و چیزی ندارد که به دیگران بدهد. در مرحله دوم شخص بیش از پیش اهمال نشان می دهد و به وظایف شخصی خود در محیط کار بی احساس و بی توجه می شود و در مرحله سوم، به این نتیجه می رسد که از نظر کاری ناموفق است و دیگر کاری برای انجام دادن ندارد (وندروز و وبک، ۲۰۰۴، ص ۹۲). علایم فرسودگی شغلی را می توان در موارد زیر برشمرد (رأس و آلتماير، ۱۹۹۹، ص ۱۱؛ ساعتچی، ۱۳۸۶، ص ۵۶):

علائم جسمانی^۱: فردی که از توان افتاده و بی رمق شده است، از خستگی شدید که اغلب هم با بی خوابی همراه است شکوه می کند. علاوه بر آن نشانه هایی حاکی از کمبود انرژی، خستگی مزمن و ضعف نیز معمولاً دیده می شود.

علائم عاطفی^۲: وقتی ذخیره های جسمانی بر اثر ادامه یافتن شرایط شغلی استرس زا به پایان برسد ممکن است به موازات آن منابع (نیروی) عاطفی فرد نیز تحلیل روند. کارمندی که توانش از دست رفته بی رمق شده است، احساساتی مانند افسردگی، درماندگی و ناامیدی از خود آشکار می کند. خشنودی که پیش تر در هنگام ساعات تفریح یا در کنار خانواده و دوستان به دست می آورد؛ کاهش می یابد و روی هم رفته رضایت کلی شخص از زندگی کم می شود.

علائم روانی^۳: در این حالت فرد شاغل نسبت به کار، مشتریان و ارباب رجوع سازمان و همکاران خود با دیدی منفی برخورد می کند. کارمند فرسوده قادر نیست احساسات و خواسته های دیگران را رعایت کند.

علائم هیجانی: بی علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس به دام افتادن در شغل، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تأیید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی تفاوتی، ملامت و

1- Physical
2- Emotional
3- Mental

بیزاری و از دست دادن هم‌دلی نسبت به دیگران.

نگرانی: بدبینی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان محل کار خود، گله‌مند شدن از دیگران، بدگمانی نسبت به درستی و نیکویی آدمی.

علائم رفتاری: تحریک‌پذیر و پرخاش‌گر بودن، کناره‌جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف کاری و شغلی، محدود شدن فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء‌مصرف دارو، افزایش مشکلات و درگیری‌ها با مرئوسان، رؤسا، همکاران، همسر و فرزندان.

روان تنی: احساس خستگی، ابتلاء به دردهای عضلانی، انواع سردرها و بی‌نظمی در عادات ماهانه، تغییر در عادات مربوط به خوابیدن (کم خوابی) ابتلاء به اختلال گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر.

علائم سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب‌رجوع، مشتری یا مصرف‌کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلاف‌کاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار.

احساسات منفی: احساس یأس، خشم، افسردگی، نارضایتی یا اضطراب برای فردی که در یک چرخه فرسودگی قرار داشته باشد، معمولاً بیش از افراد عادی پیش می‌آید تا جایی که مزمن گشته و وی را دچار خستگی عاطفی می‌کند.

استفاده نادرست از مواد: ممکن است فرد برای مقابله با استرس به مصرف الکل، داروهای مختلف، پرخوری یا کم‌خوری، مصرف زیاد قهوه و یا سیگار روی آورد. این استفاده نادرست از مواد بعدها مشکل را پیچیده‌تر خواهد کرد.

مشکلات بین فردی: وقتی فردی از نظر عاطفی تضعیف شده باشد، برقراری ارتباط با دیگران مشکل می‌شود. وقتی تضادهای غیرقابل اجتنابی پیش آید، فرد فرسوده واکنش بیش از حد به صورت انفجار احساسی و خشونت بروز می‌دهد. این موضوع برقراری ارتباط با همکاران، دوستان و اعضای خانواده را

به طور فزاینده‌ای مشکل می‌کند. بعضی از قربانیان فرسودگی تمایل به انزوا از جامعه دارند و این تمایل بیش‌تر در افرادی دیده می‌شود که نقش صرف کمک کننده دارند.

مشکلات سلامتی: وقتی که ذخیره عاطفی فرد تمام می‌شود و کیفیت روابط افت می‌کند و ضعف جسمانی فرد دچار نقصان می‌شود، ممکن است مکرراً دچار مشکلات کوچکی مانند سرماخوردگی، سردرد، بی‌خوابی و کمر درد شود. در مجموع فرد احساس خستگی و استهلاک می‌کند.

کاهش کارایی: در طی فرآیند فرسودگی، حوصله فرد از کارش سر می‌رود و دیگر اشتیاقی برای انجام کار و پروژه‌های خود ندارد. به دست آوردن تمرکز برایش بسیار مشکل خواهد شد، خلاقیت وی کم می‌شود و کیفیت کارش کاهش می‌یابد.

احساس پوچی: فرد فرسوده هر روز بیش‌ازپیش با خود فکر می‌کند خب که چی؟ چرا ناراحت شوم؟ این وضعیت در قربانیانی که قبل از ابتلاء به فرسودگی مشتاق انجام کار بوده‌اند و خود را وقف کار خود کرده‌اند، دیده می‌شود. اشتیاق فرد با بی‌تفاوتی جایگزین می‌شود و کارش بی‌هدف به نظر می‌رسد.

کیفیت زندگی کاری: برنامه کیفیت زندگی کاری^۱ شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که عامل رشد و تعالی کارکنان در سازمان است (فیلیپو^۲، ۱۹۸۴، ص ۴۹). بنابراین، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد در سازمان را به‌عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد و براین باور است که برآورده کردن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت سازمان منجر خواهد شد.

کارکنان (نیروی انسانی) کارآمد مهم‌ترین سرمایه هر سازمانی محسوب می‌شود. تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را به‌عنوان اساسی‌ترین منبع سازمان قلمداد کرده‌اند و معتقدند که بایستی این منبع به‌عنوان سرمایه اصلی

1- Quality of work life (QWL)

2- Flippo

جامعه پرورش داده شود و یا به کارگیری سیاست‌های مناسب انگیزه تلاش و کوشش در آن‌ها ایجاد شود. استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان سازمان به عمل می‌آید. این اقدامات که شامل امکانات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشویقی، تناسب شغلی، امنیت شغلی، طراحی شغلی (غنی‌سازی و توسعه شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم کردن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان، آموزش کارکنان و مواردی از این قبیل است، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری نامیده می‌شود. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت زندگی کاری تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و اولویت‌های کارکنان پدید آمده است (دونالد و شولر، ۱۳۷۶، ص ۵).

نگرش کارکنان و شاغلین نسبت به کارشان، تحت تأثیر مستقیم کیفیت زندگی کاری آن‌ها است. اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته‌است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد:

اول این که کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد.

دوم، کیفیت زندگی کاری هم‌چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به‌عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی در سازمان شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۷، ص ۵۸).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته‌است. اما در مورد معنای این اصطلاح توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن در سازمان وجود دارد: اول این که کیفیت زندگی

کاری اشاره به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت‌مندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی کاری هم‌چنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه‌های کیفیت زندگی کاری ممکن است به‌عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی کاری و بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری و بهبود کارآیی و بهره‌وری سازمانی در نظر گرفته شود (رودکی، ۱۳۸۷، ص ۳۲).

والتون مشهورترین و اولین فردی است که برنامه‌های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله به‌شرح زیر طبقه‌بندی کرد. او در مقاله ارائه شده به کنفرانس کیفیت زندگی کاری، توصیف بهتری از یک کیفیت زندگی کاری ایده‌آل را ارائه کرده است. او هشت طبقه‌بندی اصلی را به‌مثابه چارچوبی برای تحلیل کیفیت زندگی کاری مشخص کرده است و معتقد بود که فواید مورد انتظار از این برنامه‌ها عبارت هستند از: ارتقاء روحیه بهره‌وری و اثربخش (محمدزاده، ۱۳۷۷، ص ۷۸).

۱) دست‌مزد کافی و منصفانه: آیا درآمد کار تمام‌وقت با استانداردهای جامعه و استاندارد مشاغل مطابقت می‌کند؟ آیا پرداخت با انواع کارهای دیگر سازگاری دارد؟

۲) شرایط کاری امن و سالم: آیا شرایط کار به واقع بی‌خطر است؟ ساعت کار منطقی است؟

۳) فرصت کار برای کاربرد و توسعه بلاواسطه استعدادهای انسانی: آیا کار به شخص اجازه استفاده وسیع از مهارت‌ها را می‌دهد؟ آیا کار امکان استقلال و خودمختاری را می‌دهد؟ اطلاعات مربوط به موضوع و مفهوم در دسترس است؟ آیا کار واحدی واقعی و کامل است یا بخش کوچکی از یک واحد است؟ آیا کار اجازه برنامه‌ریزی را به شخص می‌دهد.

- ۴) فرصت برای امنیت و رشد مداوم در آینده: آیا کار امکان رشد استعداد‌های شخص را فراهم می‌کند؟ آیا فرصت‌های پیشرفت برای استفاده از دانش و مهارت‌های ضروری جدید وجود دارد؟ تضمین استخدامی و درآمدی چگونه است؟
- ۵) انسجام اجتماعی در سازمان کار: آیا آزادی از تعصب وجود دارد؟ سازمان تا چه حد به نشانه‌های موقعیتی و سلسله‌مراتبی متکی است؟ تحرک به سمت بالا وجود دارد؟ آیا صراحت بین فردی و حمایت از یکدیگر در میان اعضا وجود دارد؟
- ۶) حقوق فردی در سازمان کار: آیا اعضا حق حفظ مسائل خصوصی خود را دارند؟ آیا اعضا می‌توانند بدون ترس از انتقام مقامات بالا از آن‌ها انتقاد کنند؟ آیا با اعضا رفتار منصفانه می‌شود؟ آیا برای گلایه‌ها و شکایات روند مناسب وجود دارد؟
- ۷) کار و کل فضای زندگی: آیا سازمان‌دهی کار به عضو اجازه می‌دهد تا به سایر نقش‌های زندگی خود پردازد؟ شرایط اضافه کاری، درخواست‌های مسافرت و جابه‌جایی جغرافیایی چیست؟
- ۸) ارتباط اجتماعی زندگی شغلی: شاغل مسئولیت اجتماعی سازمان را چگونه می‌بیند؟ (محمدزاده، ۱۳۷۷، ص ۶۵).

رفتار شهروندی

هرچند که اولین بار واژه رفتار شهروندی سازمانی به‌وسیله ارگان و همکارانش در سال ۱۹۸۳ به‌کار گرفته شد، ولی قبل از او افرادی هم‌چون کتز و کاهن با تمایز قائل شدن بین عملکرد نقش و رفتارهای نوآورانه و خودجوش در دهه هفتاد و هشتاد میلادی و قبل‌تر از آن‌ها، چستر بارنارد با بیان مفهوم تمایل به همکاری در سال ۱۹۸۳ میلادی، این موضوع را مورد توجه قرارداد (بینستوک و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۵۱).

ارگان رفتار شهروندی کارکنان را به عنوان اقدامات مثبت بخشی از کارکنان برای بهبود بهره‌وری و هم‌بستگی و انسجام محیط کاری می‌داند که ورای الزامات سازمانی است. وی معتقد است رفتار شهروندی سازمانی، رفتاری فردی و داوطلبانه است که مستقیماً مشمول سیستم‌های رسمی پاداش در سازمان نمی‌شود، اما باعث ارتقای اثربخشی و کارایی عملکرد سازمان می‌شود (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، ص ۲۷).

ارگان رفتار شهروندی سازمانی را به عنوان رفتارهای تحت اختیار فرد تعریف کرده و بیان می‌کند که این دسته از رفتارها به طور صریح و مستقیم به وسیله سیستم‌های رسمی، پاداش مورد توجه قرار نمی‌گیرد، ولی باعث ارتقاء اثر بخشی کارکردهای سازمان می‌شود. واژه اختیاری بودن بیان‌گر این است که این رفتارها، شامل رفتارهای مورد انتظار در نیازهای نقش و یا شرح شغل نیست. و در تعهد استخدامی کارمندان قرار نگرفته است و کاملاً انتخابی است و کوتاهی در آن هیچ‌گونه تنبیهی را به دنبال ندارد. این رفتارها با حفظ و تقویت بافت روان‌شناختی و اجتماعی باعث انجام اموری می‌شوند، که برای سازمان سودمند و کمک‌کننده است و به خاطر مطالبات و تقاضای کاری انجام نمی‌شود.

اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته‌های مدیریت است. این اندیشه یکی از ارزش‌های اساسی است که سازمان‌دهی بر آن متکی است و کارکنان بر اساس ملاک تعهد، ارزش‌یابی می‌شوند. اغلب پرسش‌هایی به عمل می‌آید از قبیل: آیا اضافه کار خواهد کرد؟ آیا روزهای تعطیل بر سر کار خواهد آمد؟ آیا دیر می‌آید یا زود می‌رود؟ اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد.

گراهام با به کار بردن دیدگاه نظری خود که مبتنی بر فلسفه سیاسی و نظری جدید علوم سیاسی بود، مطرح می‌کند که سه نوع رفتار شهروندی وجود دارد (مستبصری و نجابی، ۱۳۸۷، ص ۴۳).

اطاعت سازمانی: این واژه میل کارکنان به پذیرش و پیروی کردن از قوانین، مقررات و رویه‌های سازمانی را توصیف می‌کند، به عبارتی این واژه

توصیف‌کننده رفتارهایی است که ضرورت و مطلوبیت‌شان شناسایی و در ساختار معقولی از نظم و مقررات پذیرفته شده‌اند. شاخص‌های اطاعت سازمانی رفتارهایی نظیر احترام به قوانین سازمانی، انجام وظایف به‌طور کامل و انجام دادن مسئولیت‌ها با توجه به منابع سازمانی است (بینستوک و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۰۲).

وفاداری سازمانی: میل کارکنان به فداکاری و قربانی کردن منافع شخصی در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان را تشریح می‌کند، به‌عبارت‌دیگر این وفاداری به سازمان، از وفاداری به سایر افراد و بخش‌های سازمانی متفاوت است؛ و بیان‌کننده میزان فداکاری کارکنان در راه منافع سازمانی و حمایت و دفاع از سازمان است. در واقع وفاداری سازمانی، پیروی از موازین سازمان و عمل کردن به وظایف، ماورای علایق کوتاه‌بینانه فردی، گروه‌های کاری و یا بخش‌هاست. این دسته از رفتارها شامل دفاع از سازمان در مقابل تهدیدات، مشارکت در به‌دست آوردن حسن شهرت برای سازمان و مشارکت با دیگران برای دستیابی به منافع کل است. وفاداری سازمانی به‌خاطر ارتقاء جایگاه سازمان نزد ذی‌نفعان بیرونی ضروری است. حمایت و دفاع در مقابل تهدیدات بیرونی و حفظ تعهد حتی در شرایط نامطلوب می‌تواند به‌عنوان وفاداری نگریسته شود (بینستوک و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۰۵).

مشارکت سازمانی: این واژه با مشارکت فعال کارکنان در اداره امور سازمان پیدا می‌کند به‌حضور در جلسات، به اشتراک گذاشتن عقاید خود با دیگران و آگاهی و مسائل جاری سازمان. مشارکت به‌طور واقعی سه شکل دارد:

- مشارکت اجتماعی: درگیر بودن فعال کارکنان را در امور سازمان و مشارکت در فعالیت‌های اجتماعی در سازمان را توصیف می‌کند (مثل حضور در جلسات غیر اجباری و محترم شمردن مسائل سازمانی و پایه‌پای آن حرکت کردن).

- مشارکت حمایتی: میل کارکنان به بحث و چالش برانگیز بودن برای بهبود سازمان به وسیله پیشنهاد دادن ابداع و تشویق دیگران کارکنان به بیان آذانه عقایدشان را توصیف می کند.

- مشارکت عملی (وظیفه‌ای): مشارکت کارکنان را که فراتر از استانداردهای مورد نیاز کاری است توصیف می کند. به عنوان مثال قبول کردن داوطلبانه تکلیف اضافی کار کردن تا دیر وقت برای اتمام پروژه‌های مهم تر.

گراهام با انجام این دسته بندی از رفتار شهروندی، معتقد است که این رفتارها مستقیماً تحت تأثیر حقوقی قرارداد که از طرف سازمان به فرد داده می شود. در این چارچوب حقوق شهروندی سازمانی شامل عدالت استخدامی، ارزیابی و رسیدگی به شکایات کارکنان است. بر این اساس وقتی که کارکنان می بینند که دارای حقوق شهروندی سازمانی هستند به احتمال بسیار زیاد از خود، رفتار شهروندی (از نوع اطاعت) نشان می دهند. در بُعد دیگر حقوقی یعنی تأثیر حقوق اجتماعی سازمان (که دربرگیرنده رفتارهای منصفانه با کارکنان نظیر افزایش حقوق و مزایا و موقعیت‌های اجتماعی است) بر رفتار کارکنان نیز قضیه به همین صورت است. کارکنان وقتی می بینند که دارای حقوق اجتماعی سازمانی هستند به سازمان وفادار خواهند بود و رفتار شهروندی (از نوع وفاداری) از خود بروز می دهند و سرانجام وقتی که کارکنان می بینند به حقوق سیاسی آنها در سازمان احترام گذاشته می شود و به آنها حق مشارکت و تصمیم گیری در حوزه های سیاست گذاری سازمان داده می شود، باز هم رفتار شهروندی (از نوع شهروندی) از خود نشان می دهند. بنابراین مشارکت سازمانی به وسیله هم اندیشی در مدیریت سازمانی توصیف می شود و میل کارکنان به درگیر شدن فعال در همه ابعاد زندگی سازمانی را توصیف می کند (بینستوک و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۱۶).

حس تعلق به سازمان

در خصوص تعریف تعلق خاطر دیدگاه جهان‌شمولی وجود ندارد. شرکت‌های مشاوره منابع انسانی تعاریفی دارند که با راهبردهایی سازگار است که درصد ارتقای آن‌ها هستند. پژوهش‌گران دانشگاهی تحت تأثیر رشته‌ها و جهت‌گیری‌های نظری خود هستند. در این مقاله به دلیل قابل دسترس بودن و گذراندن فرایند ارزیابی‌های هم‌قطاران، بر دیدگاه پژوهش‌گران دانشگاهی متمرکز می‌شویم. ویلیام کان (۱۹۹۰، ص ۹۳) اولین پژوهش‌گر حوزه تعلق خاطر، آن را استفاده از تمام وجود خویش در ایفای نقش‌های کاری تعریف می‌کند. در تعلق خاطر افراد در ایفای نقش تمام ابعاد فیزیکی، شناختی و عاطفی خویش را به کار می‌گیرند یا ابراز می‌کنند. نبود تعلق خاطر، جدا کردن خویش از نقش‌های کاری است. در نبود تعلق خاطر افراد به‌طور فیزیکی، شناختی و عاطفی از نقش‌های کاری خویش جدا می‌شوند.

پیشینه پژوهش: ترک‌زاده و همکاران (۱۳۹۵)، در پژوهشی با عنوان «ارزیابی و تبیین پدیده بی‌تفاوتی سازمانی: رهنمودهایی برای سیاست‌گذاری مدیریت آموزش کشاورزی» نشان دادند که در بُعد بی‌تفاوتی نسبت به مدیر، بین گروه‌های کارکنان جهاد کشاورزی استان فارس بیش‌ترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دیپلم و کم‌ترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دکتری است. بر این اساس، با بالا رفتن مدرک تحصیلی کارکنان میزان بی‌تفاوتی آن‌ها کاهش یافته است.

بهزادی حموله و همکاران (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان» به این نتیجه دست یافتند که هشت بُعد کیفیت کاری (پرداخت منصفانه، محیط کاری ایمن و بهداشتی، توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام در سازمان، قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی کارکنان و وابستگی اجتماعی کارکنان) بر بی‌تفاوتی سازمانی تأثیر دارند. هم‌چنین نتایج فرضیه‌ها نشان داد که تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بی‌تفاوتی سازمانی معکوس

است، یعنی با افزایش میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان و ابعاد آن، از بی تفاوتی سازمانی کاسته می‌شود.

عاشوری (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سبک رهبری خدمت‌گزار بر بی تفاوتی سازمانی» نشان داد که بین اصول رهبری خدمت‌گزار و بی تفاوتی سازمانی از طریق اثر بخشی پیرو رابطه معنی‌دار وجود دارد.

زارعی رباط (۱۳۹۳) در پژوهشی با عنوان «تأثیر استرس شغلی و بی تفاوتی سازمانی بر عملکرد شغلی» نشان داد که بی تفاوتی سازمانی بر عملکرد کارکنان تأثیر منفی و معناداری دارد، هم‌چنین استرس شغلی بر بی تفاوتی سازمانی تأثیر مثبت و معناداری دارد و بی تفاوتی سازمانی، تأثیر استرس شغلی بر عملکرد کارکنان را تعدیل می‌کند.

براگارد و همکاران^۱ (۲۰۱۵) در پژوهشی با عنوان «ابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی و استرس شغلی بین کارکنان بخش اورژانس» نشان دادند که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد. بنابراین اگر کیفیت زندگی کاری درجه مطلوبی داشته باشد، فرسودگی شغلی کم‌تری در کارکنان مشاهده می‌شود.

نصر اصفهانی و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهشی با عنوان «بررسی عوامل اصلی مؤثر بر بی تفاوتی سازمانی» نشان دادند که عامل‌های ساختاری، مدیریتی، انگیزشی و شخصی عامل‌های اصلی مؤثر بر بی تفاوتی سازمانی است و در این میان مهم‌ترین عامل ساختاری، دیوان‌سالاری، در عامل‌های مدیریتی؛ تبعیض، در عامل‌های انگیزشی؛ حقوق و دست‌مزد کم و در عامل‌های شخصی؛ ناآگاهی در مورد توانایی‌های فردی است.

کوکس (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی: گامی دیگر در جهت بهبود عملکرد سازمان در قبال مشتری» نشان داد که کارکنان می‌توانند تأثیری مثبت و یا منفی بر ادراک مشتری از کیفیت خدمات داشته باشند. در مطالعات اخیر ارتباط میان کیفیت خدمات و وفاداری مشتری مورد

1- Bragard, Isabee Il. Dupuis, Gilles, Fleet, Richard

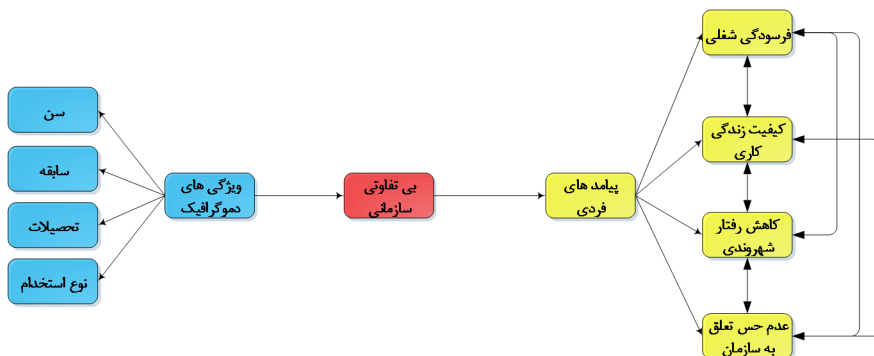
تأکید قرار گرفته است. به‌خاطر تأثیر مثبت و مستقیم وفاداری مشتری بر سودآوری سازمان، توجه به این‌گونه از رفتارها می‌تواند یکی از راه‌های افزایش اثربخشی سازمان‌ها باشد که تاکنون بدان توجه چندانی نشده است. به‌منظور بررسی رابطه بین رفتار شهروندی سازمانی به‌عنوان متغیر مستقل و ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت مشتری، نیت رفتاری و وفاداری مشتری به‌عنوان متغیرهای وابسته، از آزمون هم‌بستگی اسپیرمن و مدل معادلات ساختاری استفاده شده است. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که رفتارهای شهروندی سازمانی در ادراک مشتری از کیفیت خدمات، رضایت، نیت رفتاری و وفاداری اهمیت خاصی دارد.

آقای و همکاران (۲۰۱۲) در پژوهشی با عنوان «رابطه بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره ورزش و جوانان تهران» نشان داد که بین عدالت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان اداره مزبور رابطه مثبت و معنی‌داری وجود دارد. بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان آن رابطه معکوس و معنی‌داری وجود دارد. هم‌چنین، بین کارمندان مرد و زن در عدالت سازمانی تفاوت معناداری نشان داده نشده، اما در کیفیت زندگی کاری تفاوت معنادار بود.

زلارز و همکاران (۲۰۱۱) در پژوهشی با عنوان «رفتار شهروندی سازمانی کارکنان و سرپرستان» نشان دادند که بین رفتار شهروندی سازمانی زیردستان و رفتار توهین‌آمیز سرپرستان گارد ملی هوایی ارتش در آمریکا رابطه منفی وجود دارد. هم‌چنین در این پژوهش میزان رفتار شهروندی سازمانی در میان سرپرستان بیش از زیردستان گزارش شده است.

با مرور پژوهش‌های پیشین در مورد متغیرهای مورد نظر پژوهش که به‌طور خلاصه به آن‌ها اشاره شد، به این نتیجه می‌رسیم که تاکنون پژوهشی که به‌صورت مستقیم به ارائه مدل پیامدهای بی‌تفاوتی سازمانی انجام نشده است. از این‌رو این پژوهش در نظر دارد با ارائه مدلی از پیامدهای فردی در بین کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران بپردازد.

با ارزیابی و بررسی مطالعات داخلی و خارجی انجام شده در زمینه موضوع مطرح شده در پژوهش حاضر، الگوی مفهومی زیر پیشنهاد می شود:



شکل شماره ۱: الگوی استخراجی پیامدهای بی تفاوتی سازمانی پژوهش گرساخته

روش شناسی پژوهش

در ابتدا به منظور ارائه الگوی پیامدهای بی تفاوتی سازمانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران از منابع اطلاعاتی چاپی و الکترونیکی استفاده می شود و پس از شناسایی این عوامل، در بخش میدانی از پرسش نامه برای جمع آوری اطلاعات اولیه استفاده می شود. تمام گویه های پرسش نامه در یک دامنه مقیاس ۵ امتیازی از کاملاً موافقم=۵ تا کاملاً مخالفم=۱ امتیازبندی شده است. به دلیل نبودن پرسش نامه استاندارد در این پژوهش، به صورت پرسش نامه پژوهش گرساخته طراحی شده است. پرسش نامه مذکور از دو بخش عمومی و تخصصی تشکیل شده است. بخش عمومی شامل سؤالات جمعیت شناختی (شامل: سن، میزان سابقه کار، تحصیلات و نوع استخدام) و بخش تخصصی شامل سؤالاتی پیرامون متغیرهای پژوهش است که در تجزیه و تحلیل اطلاعات از آنها استفاده می شود که با حضور میدانی در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران در اختیار پرسش شوندگان قرار گرفته و داده های به دست آمده برای تجزیه و تحلیل اطلاعات جمع آوری شد.

برای معتبرسازی مقیاس پژوهش، از رویه استخراج اجزای متغیرهای مورد اندازه گیری از پژوهش های انجام شده و آن گاه بومی سازی آن با بهره گیری از

نظریات متخصصان و نیز نمونه مقدماتی استفاده شده است. بر این اساس ارزیابی دو ویژگی اعتبار محتوایی و مقیاس اندازه‌گیری به‌صورت قضاوت کیفی بوده است. یعنی پرسش‌نامه پژوهش حاضر دارای ۳ اعتبار محتوا بوده است، زیرا اجزاء متغیرهای مورد اندازه‌گیری از پژوهش‌های مربوطه، گرفته شده و سازه‌های پرسش‌نامه نیز از سوی اعضای نمونه آماری به‌درستی درک شده‌اند. بدین منظور، پرسش‌نامه طراحی شده، به‌صورت پیش‌آزمون در اختیار ۳۰ نفر از استادان و خبرگان قرار گرفت؛ آن‌گاه پس از ایراد گرفتن‌های اصلاحی و تعدیل موادی از آن‌ها، مجدداً در اختیار تعداد ۳۰ نفر از اعضای جامعه آماری مقدماتی قرار گرفت و طبق نظریات اصلاحی این گروه نیز از مرتبط بودن سؤال‌ها با توجه به جامعه آماری مورد مطالعه اطمینان حاصل شد. در نهایت، پرسش‌نامه نهایی طراحی و برای جمع‌آوری داده‌ها مورد استفاده قرار گرفت.

جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران که در رسته انتظامی تهران به‌صورت تمام‌وقت مشغول به فعالیت هستند، می‌باشد. برای انتخاب حجم نمونه نیز از رابطه کوکران استفاده شده است.

ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نمونه آماری مطابق با داده‌های جدول شماره یک است.

جدول شماره ۱: توزیع و درصد فراوانی مربوط به متغیرهای جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها

متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی
سن	۲۰-۳۰	۱۰۶	۲۹
	۳۰-۴۰	۸۴	۲۳
	۴۰-۵۰	۸۷	۲۳,۸
	۵۰ به بالا	۸۸	۲۴,۱
	کل	۳۶۵	۱۰۰
میزان سابقه کار	بین ۱ تا ۵ سال	۱۰۸	۲۹,۶
	بین ۵ تا ۱۰ سال	۷۳	۲۰
	بین ۱۰ تا ۲۰ سال	۹۶	۲۶,۳
	بیشتر از ۲۰ سال	۸۸	۲۴,۱
	کل	۳۶۵	۱۰۰
میزان تحصیلات	دیپلم	۸۲	۲۲,۵

متغیر	گروه	فراوانی	درصد فراوانی
نوع استخدام	کاردانی	۹۱	۲۴,۹
	کارشناسی	۱۰۷	۲۹,۳
	کارشناسی ارشد و بالاتر	۸۵	۲۳,۳
	کل	۳۶۵	۱۰۰
	رسمی	۱۳۴	۳۶,۷
	پیمانی	۱۲۰	۳۲,۹
	قراردادی	۱۱۱	۳۰,۴
	کل	۳۶۵	۱۰۰

نتایج آنالیز آماره‌های توصیفی نشان می‌دهد که سن ۲۹ درصد از افراد پاسخ‌گو ۲۰ تا ۳۰ سال، ۲۳ درصد افراد ۳۰ تا ۴۰ سال، ۲۳/۸ درصد از افراد ۴۰ تا ۵۰ سال، ۲۳/۱ درصد از افراد بالای ۵۰ سال هستند. با توجه به نتایج می‌توان دریافت که بیش‌تر افراد مورد بررسی دارای سن بین ۲۰ تا ۳۰ سال هستند؛ میزان سابقه کاری ۲۹/۶ درصد افراد پاسخ‌گو بین ۱ تا ۵ سال و ۲۰ درصد افراد پاسخ‌گو بین ۵ تا ۱۰ سال، ۲۶/۳ درصد افراد پاسخ‌گو بین ۱۰ تا ۲۰ سال و ۲۴/۱ درصد افراد پاسخ‌گو بیش‌تر از ۲۰ سال است. نتایج نشان می‌دهد که سابقه کار بیش‌تر افراد مورد بررسی بین ۱ تا ۵ سال است؛ میزان تحصیلات ۲۲/۵ درصد افراد دیپلم، ۲۴/۹ درصد افراد کاردانی، ۲۹/۳ درصد افراد کارشناسی و ۲۳/۳ درصد افراد کارشناسی ارشد و بالاتر است. با توجه به نتایج می‌توان دریافت که مدرک بیش‌تر افراد مورد بررسی، کارشناسی است؛ نوع استخدام ۳۶/۷ درصد افراد پاسخ‌گو رسمی، ۳۲/۹ درصد افراد پاسخ‌گو، پیمانی و ۳۰/۴ درصد از افراد قراردادی هستند. نتایج نشان می‌دهد که بیش‌تر افراد پاسخ‌گو رسمی هستند.

در این پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار SPSS میزان آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش اندازه‌گیری شد که نتایج آن در جدول شماره دو ارائه شده است. نتایج نشان می‌دهد که میزان آلفای کرونباخ برای هر ۵ متغیر مورد بررسی در این پژوهش، بالاتر از ۰/۷ است، از این‌رو از پایایی قابل قبولی برخوردار است.

جدول شماره ۲: میزان آلفای کرونباخ برای متغیرهای پژوهش

متغیرها	ضریب آزمون
فرسودگی شغلی	۰/۸۸۲
کیفیت زندگی کاری	۰/۸۹۲
کاهش رفتار شهروندی	۰/۸۴۶
عدم حس تعلق به سازمان	۰/۷۸۸
بی تفاوتی سازمانی	۰/۸۲۵

یافته‌های پژوهش

قبل از آزمون، فرضیه‌ها بایستی نوع آزمون مناسب برای آزمون آن‌ها تعیین شود. بر اساس نرمال بودن و یا نبودن داده‌های جمع‌آوری شده؛ نوع آزمون تعیین می‌شود. به‌منظور بررسی و ارزیابی نرمال بودن از آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده می‌شود. این آزمون به‌عنوان یک آزمون تطابق توزیع برای داده‌های کمی است. در صورتی که پژوهش‌گر نمونه‌ای از اندازه‌های کمی در اختیار دارد و می‌خواهد تعیین کند که آیا این نمونه از جامعه‌ای با توزیع نرمال به‌دست آمده است یا خیر، از این آزمون استفاده می‌کند. آزمون نرمال بودن یک توزیع یکی از شایع‌ترین آزمون‌ها برای نمونه‌های کوچک است که پژوهش‌گر به نرمال بودن آن شک دارد. برای این هدف آزمون کولموگروف-اسمیرنف، آزمون مناسبی است. در نرم‌افزار SPSS از این آزمون برای تطابق چهار توزیع مختلف نرمال، پواسن، نمایی و یک‌نواخت استفاده شده است. اساس این روش بر اختلاف بین فراوانی تجمعی نسبی مشاهدات با مقدار مورد انتظار تحت فرض صفر است. فرض صفر می‌گوید که نمونه انتخاب شده دارای توزیع نرمال، (پواسن، نمایی یا یک‌نواخت) است. آزمون کولموگروف-اسمیرنف برای تطابق توزیع، احتمال‌های تجمعی مقادیر در مجموعه داده‌ها را با احتمال‌های تجمعی همان مقادیر در یک توزیع نظری خاص مقایسه می‌کند. اگر اختلاف آن به قدر کافی بزرگ باشد، این آزمون نشان خواهد داد که داده‌ها با یکی از توزیع‌های نظری مورد نظر تطابق ندارد. در این آزمون اگر سطح معناداری کم تر از ۵ درصد باشد فرض صفر رد می‌شود، یعنی داده‌ها نمی‌توانند از یک توزیع خاص مانند نرمال، پواسن، نمایی یا یک‌نواخت باشند.

در پژوهش حاضر، برای بررسی نرمال بودن داده‌های متغیرهای پژوهش، از آزمون آزمون کولموگروف-اسمیرنف استفاده شد. از این رو فرض صفر و برهان به فرم زیر ارائه می‌شوند: فرض صفر: توزیع داده‌ها نرمال نیست و فرض برهان: توزیع داده‌ها نرمال است. نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنف متغیرهای مطالعه حاضر در جدول شماره سه ارائه شده است.

جدول شماره ۳: نتیجه آزمون کولموگروف-اسمیرنف

متغیرها	ضریب آزمون	سطح معناداری	نتیجه آزمون
فرسودگی شغلی،	۰/۷۵	۰/۶۹	نرمال بودن داده‌ها
کیفیت زندگی کاری،	۰/۴۵	۰/۷۶	
کاهش رفتار شهروندی،	۰/۵۲	۰/۱۲	
عدم حس تعلق به سازمان	۰/۷۵	۰/۳۷	
بی تفاوتی سازمانی	۰/۴۷	۰/۵۶	

خروجی حاصل از نرم افزار آماری در خصوص نرمال بودن توزیع متغیرهای فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان و بی تفاوتی سازمانی نشان می‌دهد که در سطح معناداری ۵ درصد، فرض صفر رد شده و داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردار هستند.

فرضیه اول: بی تفاوتی سازمانی می‌تواند منجر به فرسودگی شغلی کارکنان ناجا شود.

به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک‌متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول شماره ۴: آزمون رگرسیون تک‌متغیره برای آزمون فرضیه اول

وابسته: فرسودگی شغلی						
متغیر	ضریب	مقدار R	مربع R	سطح معنی‌داری آزمون ANOVA	بتا	سطح معنی‌داری بتا
رگرسیون (میزان رابطه) (ضریب تعیین)	۰/۷۸	۰/۴۰	۰/۱۶۰۰	۰/۰۱	۰/۱۳۷	۰/۰۲۷
مستقل:						
بی تفاوتی سازمانی						۲/۳۷۹

با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک‌متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ناجا برابر ۰/۷۸ است. از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۱۶ است که بیان‌گر آنست که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در حدود ۱۶ درصد متغیر فرسودگی شغلی کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. از طرفی آماره دوربین واتسون برابر ۲/۳۷۹ است که بیان‌کننده عدم خودهم‌بستگی بین پسماندهای معادله برآوردشده است. سطح معنی‌داری به‌دست‌آمده برای مدل نیز، کوچک‌تر از ۵ درصد است که نشان می‌دهد مدل پیشنهادی معنی‌دار است و رابطه خطی بین بی‌تفاوتی سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در مدل رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌تفاوتی سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان ناجا معنی‌دار بوده و شدت این تأثیر برابر با ۰/۷۸ است، با توجه به‌علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

فرضیه دوم: بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند منجر به کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا شود.

به‌منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک‌متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول شماره ۵: آزمون رگرسیون تک‌متغیره برای آزمون فرضیه دوم

وابسته: کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا						
متغیر	ضریب رگرسیون	مقدار R	مربع R	سطح معنی‌داری آزمون ANOVA	بتا	سطح معنی‌داری آزمون واتسون
مستقل:						
بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۶۷	۰/۴۵	۰/۲۰۲۵	۰/۰۳	۰/۱۷۷	۰/۰۳۱
						۲/۰۵۲

با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک‌متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا برابر ۰/۷۸ است از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۲۰۲۵ است که بیان‌گر آن است که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در حدود ۲۰/۲۵ درصد متغیر

کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. از طرفی آماره دوربین واتسون برابر ۲/۰۵۲ است، که بیان‌کننده عدم خودهم‌بستگی بین پسماندهای معادله برآوردشده است. سطح معنی‌داری به‌دست‌آمده برای مدل نیز، کوچک‌تر از ۵ درصد است که نشان می‌دهد مدل پیشنهادی معنی‌دار است و رابطه خطی بین بی‌تفاوتی سازمانی و کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در مدل رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌تفاوتی سازمانی بر کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان ناجا معنی‌دار بوده و شدت این تأثیر برابر با ۰/۷۸ است، با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

فرضیه سوم: بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند منجر به کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا شود.

به‌منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک‌متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول شماره ۶: آزمون رگرسیون تک‌متغیره برای آزمون فرضیه سوم

وابسته: کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا							
متغیر	ضریب	مقدار R	مربع R	سطح معنی‌داری	بتا	سطح معنی‌داری	آماره دوربین واتسون
	رگرسیون (میزان رابطه)	(ضریب تعیین)		آزمون ANOVA	بتا	بتا	
مستقل:							
بی تفاوتی سازمانی	۰/۶۵	۰/۳۳	۰/۱۰۸۹	۰/۰۲۹	۰/۱۱۸	۰/۰۲۵	۲/۱۹۱

با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک‌متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا برابر ۰/۶۵ است. از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۱۰۸۹ است که بیان‌گر آن است که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در حدود ۱۰/۸۹ درصد متغیر کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. از طرفی آماره دوربین واتسون برابر ۲/۱۹۱ است، که بیان‌کننده عدم خودهم‌بستگی بین پسماندهای معادله برآورد شده می‌باشد. سطح معنی‌داری به‌دست‌آمده برای مدل نیز، کوچک‌تر از

۵ درصد است که نشان می‌دهد مدل پیشنهادی معنی‌دار است و رابطه خطی بین بی‌تفاوتی سازمانی و کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در مدل رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌تفاوتی سازمانی بر کاهش رفتار شهروندی کارکنان ناجا معنی‌دار بوده و شدت این تأثیر برابر با ۰/۶۵ است، با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

فرضیه چهارم: بی‌تفاوتی سازمانی می‌تواند منجر به عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان ناجا شود.

به‌منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک‌متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول شماره ۷: آزمون رگرسیون تک‌متغیره برای آزمون فرضیه چهارم

وابسته: عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان						
متغیر	ضریب رگرسیون (میزان رابطه)	R مقدار	R مربع	سطح معنی‌داری آزمون ANOVA	بتا	سطح معنی‌داری آماره دوربین واتسون
مستقل: بی‌تفاوتی سازمانی	۰/۵۳	۰/۴۴	۰/۱۹۳۶	۰/۰۳۴	۰/۲۳	۰/۰۳۱
						۱/۹۳۹

با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک‌متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی و عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان برابر ۰/۵۳ است. از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۱۹۳۶ است که بیان‌گر آن است که متغیر بی‌تفاوتی سازمانی در حدود ۱۹/۳۶ درصد متغیر عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. از طرفی آماره دوربین واتسون برابر ۱/۹۳۹ است، که بیان‌کننده عدم خودهم‌بستگی بین پسماندهای معادله برآورد شده است. سطح معنی‌داری به‌دست آمده برای مدل نیز، کوچک‌تر از ۵ درصد است که نشان می‌دهد مدل پیشنهادی معنی‌دار است و رابطه خطی بین بی‌تفاوتی سازمانی و عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در مدل رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر بی‌تفاوتی سازمانی بر عدم حس تعلق و دل‌بستگی کارکنان معنی‌دار بوده و

شدت این تأثیر برابر با ۰/۵۳ است، با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

فرضیه پنجم: عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر دارد.
به منظور آزمون این فرضیه از آزمون رگرسیون تک‌متغیره استفاده شد که نتایج آن در ادامه ارائه می‌شود.

جدول شماره ۸: آزمون رگرسیون تک‌متغیره برای آزمون فرضیه پنجم

وابسته: بی تفاوتی سازمانی کارکنان						
متغیر	ضریب رگرسیو	مقدار R (میزان رابطه)	مربع R (ضریب تعیین)	سطح معنی‌دار ANOVA	سطح معنی‌دار بتا	آماره دوربین واتسون
مستقل: عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان	۰/۶۵	۰/۴۰	۰/۱۶۰۰	۰/۰۴۲	۱/۹۳	۱/۷۱۵

با توجه به مقدار R حاصل از آزمون رگرسیون تک‌متغیره می‌توان بیان کرد که میزان رابطه بین عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ناجا برابر ۰/۶۵ است. از طرفی ضریب تعیین نیز برابر با ۰/۱۶ است که بیان‌گر آن است که متغیر عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان در حدود ۱۶ درصد متغیر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ناجا را تبیین می‌کند. از طرفی آماره دوربین واتسون برابر ۱/۷۱۵ است، که بیان‌کننده عدم خودهم‌بستگی بین پسماندهای معادله برآورد شده است. سطح معنی‌داری به دست آمده برای مدل نیز، کوچک‌تر از ۵ درصد است که نشان می‌دهد مدل پیشنهادی معنی‌دار است و رابطه خطی بین عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و

جنسیت) کارکنان و بی تفاوتی سازمانی کارکنان ناجا برقرار است. ضریب بتا در مدل رگرسیون نشان می‌دهد که تأثیر متغیر عوامل جمعیت‌شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و جنسیت) کارکنان بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان ناجا معنی‌دار بوده و شدت این تأثیر برابر با ۰/۶۵ است، با توجه به علامت بتا جهت این تأثیر مثبت است.

بحث و نتیجه‌گیری

به‌طور کلی نتایج نشان می‌دهد که میزان مقبولیت متغیرهای پژوهش اعم از: فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان و بی تفاوتی سازمانی از نظر افراد مورد پرسش در سطح متوسطی است. زیرا میانگین این متغیرها در حدود ۳ (برابر با متوسط در پرسش‌نامه) به دست آمده است. از سوی دیگر، از آنجایی که انحراف معیار این متغیرها کم است، می‌توان دریافت که جمع‌آوری داده‌ها از دقت کافی برخوردار است. خروجی حاصل از نرم‌افزار آماری در خصوص نرمال بودن توزیع متغیرهای فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان و بی تفاوتی سازمانی نشان می‌دهد که داده‌ها از توزیع نرمالی برخوردار هستند.

در این پژوهش، با استفاده از نرم‌افزار اسپاس می‌زان آلفای کرونباخ برای متغیرهای فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان و بی تفاوتی سازمانی محاسبه شد، همان‌طور که گفته شد، هرچه میزان این ضریب به عدد یک نزدیک‌تر باشد، مناسب‌تر است. در این پژوهش مقدار پایایی پرسش‌نامه در مورد متغیرهای مستقل و وابسته در سطح بسیار قابل قبولی به دست آمده است.

نتایج نشان می‌دهد که تمامی بارهای عاملی سؤال‌های متغیرهای پیامدهای فردی (فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان) و بی تفاوتی سازمانی بالاتر از ۰/۴ و تمامی ضرایب معناداری بالاتر از ۱/۹۶ است. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که تمامی سؤال‌ها

مدنظر قرار گرفته به خوبی متغیرهای پژوهش را بیان می کنند. از این رو می توان این چنین بیان کرد که پرسش نامه مورد استفاده در پژوهش حاضر از روایی سازه ای بسیار بالایی برخوردار است.

نتایج تحلیل عاملی اکتشافی نشان می دهد که فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی و عدم حس تعلق به سازمان دارای مقادیر ویژه بالای یک هستند که به صورت تجمعی ۷۸/۷۶ درصد از واریانس کل گویه ها را به خود اختصاص داده اند.

نتایج مربوط به مدل معادلات ساختاری حاکی از وجود روابط هم بستگی مثبت و معناداری بین ابعاد پرسش نامه است. این مدل نشان دهنده این امر است که ویژگی های جمعیت شناختی (سن، سابقه، تحصیلات، نوع استخدام) بر بی تفاوتی سازمانی تأثیرگذار است و هم چنین بی تفاوتی سازمانی موجب پیامدهای فردی (فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، کاهش رفتار شهروندی، عدم حس تعلق به سازمان) می شود. زیرا مقادیر بار عاملی آن ها بزرگ تر از ۰/۴ و سطح معناداری بیش تر از ۱/۹۶ هستند.

خروجی نرم افزار در قسمت ضرایب معناداری مدل اندازه گیری (T-value)، نشان می دهد که تمامی ضرایب به دست آمده معنادار شده اند زیرا مقدار آزمون معناداری تک تک آن ها از عدد ۱/۹۶ بزرگ تر است. معناداری این اعداد نشان دهنده معنادار بودن و تأیید شدن مدل است. با توجه به نتایج شاخص های برازش نظیر ریشه میانگین مجذور خطای مطلق، شاخص نیکویی برازش، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته، شاخص برازش هنجاریافته، شاخص برازش هنجاریافته، شاخص برازش تطبیقی، شاخص برازش افزایش و شاخص ریشه میانگین مربعات باقی مانده استاندارد شده می توان دریافت که آگوی ارائه شده از برازش بسیار مناسبی برخوردار است.

نتایج پژوهش حاضر با پژوهش های ترک زاده و همکاران (۱۳۹۵) هم خوانی دارد. زیرا آن ها در مطالعه خود نشان دادند که در بُعد بی تفاوتی نسبت به مدیر بین گروه های کارکنان بیش ترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی

دیپلم و کم‌ترین میانگین متعلق به کارکنان با مدرک تحصیلی دکتری است. بر این اساس، با بالا رفتن مدرک تحصیلی کارکنان میزان بی‌تفاوتی آن‌ها کاهش یافته است.

نتایج به‌دست‌آمده از پژوهش حاضر با مطالعه دانایی‌فرد و اسلامی (۲۰۱۰) نیز هم‌خوانی دارد. زیرا آن‌ها در مطالعه خود عنوان کردند که بی‌تفاوتی سازمانی را فرآیند‌گندی می‌داند که به‌تدریج در افراد ظاهر می‌شود و در اثر فشارهای روانی ناشی از شغل به‌وجود می‌آید که یکی از عوارض این فشارها فرسودگی شغلی است. پدیده فرسودگی شغلی نشان‌دهنده کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زای محیط کار و از عوامل ایجاد درگیری، تغییر و یا کناره‌گیری از کار است. هم‌چنین جعفری (۱۳۹۳) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد در سال ۱۳۹۳ انجام داد. طبق بررسی‌های انجام‌شده و تجزیه و تحلیل‌های آماری یافته‌های پژوهش عبارت هستند از: ۱) میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان بنادر دریانوردی و منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. ۲) از میان مؤلفه‌ها، بیش‌ترین تأثیر متعلق به برخورداری از محیط کار ایمن و بهداشتی و پرداخت حقوق و مزایا و کم‌ترین آن مربوط به یکپارچگی و انسجام اجتماعی بوده است. ۳) ابعاد تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، توسعه قابلیت‌های انسانی، وابستگی اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی نیز با فرسودگی شغلی رابطه منفی معناداری دارند. با مقایسه نتایج مطالعه جعفری با نتایج مستخرج از مطالعه حاضر، هم‌خوانی بین نتایج را می‌توان دریافت کرد.

پیشنهادها

بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش حاضر می توان پیشنهادهای زیر را ارائه کرد:

- پیشنهاد می شود که با ایجاد انگیزه و تنوع در کار کارکنان، از فرسودگی شغلی در کارکنان جلوگیری شود تا بی تفاوتی در بین کارکنان رایج نشود.
- پیشنهاد می شود که با ایجاد حقوق و مزایای مناسب و برقراری عدالت سازمانی در نحوه پرداختها، کیفیت زندگی کاری کارکنان مورد توجه قرار بگیرد.
- پیشنهاد می شود مدیران سازمان با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب از جمله: سیاستهای تشویق رفتار شهروندی، بهینه سازی فرآیند گزینش و استخدام، آموزش و توسعه مستمر کارکنان، ارزیابی مستمر عملکرد و جبران خدمات و ایجاد و ترویج فرهنگ مشارکتی برای ارتقاء و ترغیب رفتار کارکنان در جهت شکوفایی رفتارهای شهروندی در سازمان تلاش کنند.
- پیشنهاد می شود مدیران سازمان با وضع سیاستها و راهبردهای مناسب از جمله: نگهداشتن نیروهای مستعد، ایجاد تصویر ذهنی مثبت از سازمان، افزایش بهره وری در کارکنان و هم چنین ارائه خدمات با کیفیت در جهت بالا بردن سطح تعلق خاطر کارکنان در سازمان تلاش کنند.
- باتوجه به تأثیر عوامل جمعیت شناختی نظیر (سن، سابقه، تحصیلات و نوع استخدام) کارکنان بر بی تفاوتی سازمانی، پیشنهاد می شود که افراد در سن های بالا و با سابقه زیاد در شرایط کاری آسان تری قرار داده و تنها از تجارب آنها استفاده شود و افراد با سن کم تر و تحصیلات مرتبط تر استخدام شوند تا بتوان از آنها بهره کافی برد.

منابع

- آزر، ادوارد؛ این مون، چونگ (۱۳۷۹). امنیت ملی در جهان سوم، ناشر، تهران: پژوهشکده مطالعات راهبردی.
- بهزادی حموله، سعید؛ نصرافهانی، علی؛ هاشم نیا، شهرام (۱۳۹۵). بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان، دومین کنفرانس بین المللی مدیریت و علوم انسانی، تهران. قابل بازیابی از:
<https://civilica.com/doc/549688>
- ترک زاده، جعفر؛ سلیمی، قاسم؛ سنگی، فروغ (۱۳۹۵). کاهش بی تفاوتی سازمانی در پرتو توسعه ساختار سازمانی تواناساز. پژوهش‌های مدیریت در ایران، ۲۰(۳)، صص ۵۳-۸۲. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=318699>
- جعفری، سیدعلی؛ مهدیزاده اشرفی، علی (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه.
- جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹). بی تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه‌ها، علل و پیامدها به روش گراند تئوری. هشتمین کنفرانس بین‌المللی مدیریت، تهران. قابل بازیابی از:
<https://civilica.com/doc/99495/>
- دانایی فرد، حسن؛ اسلامی، آذر (۱۳۹۰). کاربرد استراتژی پژوهشی نظریه داده بنیاد در عمل، ساخت نظریه بی تفاوتی سازمانی، ناشر: دانشگاه امام صادق (ع)، چاپ اول.
- دونالد، آل سیمون؛ شولر، رندال اس (۱۳۷۶). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی، ترجمه، طوسی، محمدعلی؛ صائبی، محمد، ناشر: مرکز آموزش مدیریت دولتی، چاپ دوم.
- رودکی، مهدی (۱۳۸۷). تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران جنوب.
- زارعی رباط، فاطمه (۱۳۹۳). تأثیر استرس شغلی و بی تفاوتی سازمان، پایان نامه کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران.
- ساعتچی، محمود (۱۳۸۶). روان‌شناسی بهره‌وری (ابعاد کاربردی روان‌شناسی کار و روان‌شناسی صنعتی - سازمانی)، ناشر: ویرایش، روان، ارسباران، چاپ ششم، تهران.

- صالح اردستانی، عباس؛ سید نقوی، میرعلی (۱۳۹۵). تبیین رابطه فلات زدگی شغلی با بی تفاوتی سازمانی و تمایل خروج از خدمت کارکنان، فصلنامه پژوهش‌های مدیریت عمومی، ۳۱(۹)، صص ۱۶۰-۱۴۵. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=463403>
- عاشوری، هانیه (۱۳۹۵). تأثیر سبک رهبری خدمت‌گزار بر بی تفاوتی سازمانی، بررسی اثربخشی پیرو، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت مدرس.
- عباسی، همایون؛ عیدی، حسین؛ بخت، معصومه؛ رضایی، گل‌ناز (۱۳۹۴). رابطه بین عدالت سازمانی با بی تفاوتی سازمانی کارکنان ادارات ورزش و جوانان استان کرمانشاه، مطالعات مدیریت رفتار سازمانی در ورزش، ۲(۶)، صص ۶۴-۵۷. قابل بازیابی از:
<https://www.sid.ir/fa/journal/ViewPaper.aspx?id=267587>
- کامینگز، توماس ج؛ ورلی، کریستوفر ج. (۱۳۷۷). توسعه سازمان و تحول، ترجمه: محمدزاده، عباس، انتشارات: فرااندیش سبز.
- کشاورز حقیقی، مهدی (۱۳۹۱). ارائه الگوی مدیریت بی تفاوتی سازمانی کارکنان، دو فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین (ع)، ۴(۲)، صص ۲۰۲ - ۱۸۳. قابل بازیابی از:
<http://ensani.ir/file/download/article/20160203143332-10007-61.pdf>
- مستبصری، محمد؛ نجابی، علی‌رضا (۱۳۸۷). فرسودگی شغلی عامل تعدیل‌کننده OCB در سازمان. دومانه‌نامه توسعه انسانی پلیس، ۵(۱۶). قابل بازیابی از:
<https://civilica.com/doc/115882/>
- Aghaei, N.; Moshiri, K.; Shahrbanian, S. (2012). Relationship between organizational justice and job burnout in employees of Sport and Youth Head Office of Tehran, *Advances in Applied Science Research*, 2012, 3 (4)pp. 2438-2445. Retrieved from:
<https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20123359925>
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. and Smith, R.K. (2003). Organizational citizenship behavior and service quality, *Journal of Services Marketing*, 17(4), pp. 357-378. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1108/08876040310482775>
- Bragard, Isabelle; Dupuis, Gilles, & Fleet, Richard, (2015). Quality of Work Life, Burnout, and Stress in Emergency Department Physicians: A Qualitative Review, London. *European Journal of Emergency Medicine*, 22(4), pp. 227-234(8). Retrieved from:
<https://doi.org/10.1097/MEJ.0000000000000194>

- Cunha Miguel Pina E., Cunha Rita Campos E. & Rego Armênio (2009). Exploring the Role of Leader Subordinate Interactions in the Construction of Organizational Positivity. *Leadership*. 5, p. 81. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1177/1742715008098311>
- Fedai, M. demir, Y. 2010. the impacts of structural and psychological empowerment on burnout: a research on staff nurses in turkish state hospitals, *canadian social science*, 6(4), pp. 63-72. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.3968/j.css.1923669720100604.007>
- Flippo. Edvin B. (1984), *personnel management*. sixth edition, Mc Graw Hill International editions. *Professional Psychology*. 13, pp. 293-301. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1080/09585199400000054>
- Nasr Esfahani, Ali, Ghorbani, Omid, Amiri, Zeynab, & Farokhi, Mojtaba. (2013). Identifying and Ranking the Effective Factor on the Organizational Indifference through Fuzzy Analytical Hierarchy Process (FAHP) (Damavand Municipality as a Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(6), ISSN: 2222-6990, p65. Retrieved from:
https://hrmars.com/papers_submitted/9641/identifying-and-ranking-the-effective-factors-on-the-organizational-indifference-through-fuzzy-analytical-hierarchy-process-fahp-damavand-municipality-as-a-case-study.pdf
- Organ, D.W. (1977) A Reappraisal and Reinterpretation of the Satisfaction-Causes-Performance Hypothesis. *Academy of Management Review*, 2, pp. 46-53. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.5465/AMR.1977.4409162>
- Raec, R; Altmayer, M., (1999). *Job stress*, (Gholam Reza Khajepoor) Tehran, Industrial management publication.
- Schrag, M. Jahanshahi, N. Quinn, (2016) What contributes to quality of life in patients with Parkinson's disease? *J. Neurol. Neurosurg. Psychiatry* 69, pp. 308-312. Retrieved from:
<http://dx.doi.org/10.1136/jnnp.69.3.308>
- Vanderzee, K., & Wabeke, R. (2004). *Is Trait Emotional Intelligence Simply or More than Just a Trait?* University of Groningen, Groningen, the Netherlands. Retrieved from:
<https://doi.org/10.1002/per.517>