

## بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر بی تفاوتی سازمانی در کارکنان واحدهای تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع

عزیز ملکی<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن بر بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان واحدهای تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع بود. از آنجایی که هدف، پیش بینی میزان بی تفاوتی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن بود از روش پژوهش همبستگی استفاده شد. به همین منظور ۱۹۶ نفر از کارکنان به روش نمونه‌گیری تصادفی انتخاب شدند. پس از تهیه پرسشنامه‌های تحقیق، پرسشنامه‌ها بین کارکنان توزیع گردید و سپس داده‌ها وارد نرم افزار SPSS شدند. نتایج تحقیق نشان داد که فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن می‌توانند میزان بی تفاوتی سازمانی را در بین کارکنان واحدهای تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع پیش بینی نمایند. میزان این پیش بینی در سطح ۰/۰۵ معنی دار می‌باشد. علاوه بر این وضعیت فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان واحدهای تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع مورد بررسی قرار گرفت.

کلید واژه: فرسودگی شغلی، بی تفاوتی سازمانی، مسخ شخصیت، عملکرد شغلی

مدیر عامل صنایع برودتی ملکی (سرماسل).<sup>۱</sup>

## مقدمه

محیط بشر شامل عوامل فیزیکی، اجتماعی و روانی است که هر کدام بر سلامت بشر تأثیر گذار است. یکی از این عوامل، محل کار است چرا که زندگی روزانه هر فرد تا حدود بسیار صرف اشتغال به کار می شود. یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی سازمانی در میان کارکنان دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است که نشان دهنده کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش زایی محیط کار است. (ملک زاده، ۱۳۹۵) نشانه‌های فرسودگی شغلی در شاخص‌های گوناگون تجلی می‌یابد: نخست شاخص‌های هیجانی که توأم با بی‌علاقه 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 بی‌تفاوتی و ملامت و بیزاری و از دست دادن همدلی نسبت به دیگران است که شاخص‌های نگرشی مانند بدبینی و بدگمانی نسبت به دیگران، بی‌اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان، محل کار خود، گله‌مند شدن از دیگران را در پی دارد. افزون بر این شاخص‌های رفتاری در افراد مبتلا به عارضه فرسودگی شغلی قابل تعمق است که از آن جمله می‌توان تحریک‌پذیری و پرخاشگری، کناره‌گیری از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیتهای اجتماعی و تفریحی، افزایش موارد سوء مصرف دارو، افزایش مشکلات و ناسازگاری با مدیران، کارمندان، همکاران، همسر و فرزندان را نام برد. شاخص‌های روان تنی نیز بخشی از عارضه فرسودگی است که جلوه‌هایی از آن عبارتند از: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، انواع سردردها، تغییر در عادات برای خوابیدن (کم خوابی)، ابتلا به اختلالات گوارشی و سرماخوردگی‌های مکرر. شاخص‌های سازمانی از قبیل کاهش رسیدگی به خواسته‌های ارباب رجوع، مشتری یا مصرف کنندگان خدمات سازمان، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی کارکنان، افزایش تعداد موارد خلافکاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار نیز نقشی چشمگیر در رفتار این افراد دارد. فرسودگی شغلی ممکن است فرد را به تغییر کار یا کناره‌گیری از آن وا دارد. بنابراین با شناخت جنبه‌های گوناگون عارضه‌های فرسودگی شغلی، شناخت علل آن نیز از اولویت ویژه‌ای جهت درمان برخوردار است. (انصاری رنانی، ۱۳۹۰) سندرم فرسودگی شغلی حالتی از خستگی جسمی، عاطفی و روحی است که در نتیجه مواجهه مستقیم و دراز مدت فرد با مراجعان

و در شرایطی که از لحاظ هیجانی طاقت فرساست و روی وی ایجاد می‌شود. (فابر<sup>۱</sup>، ۱۹۸۳) در تعریفی از پینز و آرونسون<sup>۲</sup> (۲۰۰۹) فرسودگی شغلی به عنوان حالت خستگی روانی، احساسی و جسمانی تعریف شده است که از طریق درگیری طولانی مدت در موقعیت‌هایی ایجاد می‌شود که از نظر احساسی از فرد تقاضای زیادی می‌شود. به تعریف دیگر فرسودگی شغلی حالتی از خستگی هیجانی و جسمانی است که از شرایط موجود در محیط کار نشأت می‌گیرد. (فرودنبرگر<sup>۳</sup>، ۱۹۷۵) از طرف دیگر عامل مهم دیگری که به تخریب سرمایه‌های انسانی و اثر بخش بودن آنها در سازمان می‌پردازد بی‌تفاوتی سازمانی است که منجر به کاهش سطح کیفیت کاری می‌شود. بر این اساس محقق برای بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی در کارکنان واحد‌های تولیدی سیستم‌های برودتی و تهویه مطبوع را جهت مطالعه تحقیق حاضر انتخاب نموده است.

### ضرورت انجام تحقیق

دنیای ما دنیای سازمان‌ها است. سازمان در معنای وسیع کلمه از شالوده‌های اصلی جوامع امروزی است و تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر از منابع گوناگون از جمله نیروی انسانی، سرمایه، تجهیزات و اطلاعات هدف تمامی مدیران سازمان‌ها است. (مورهد و گریفین<sup>۴</sup>، ۱۳۷۹) اهمیت این موضوع که سرمایه‌های انسانی بر برنامه‌های دیگر سازمان برتری دارد در دنیای مدیریت تمام اذهان را به خود مشغول داشته است، لذا توجه کارآمد به این سرمایه‌ها ضرورت این تحقیق را بیان می‌دارد. از جمله این رفتارها فرسودگی شغلی و بی‌تفاوتی سازمانی است که اثرات مخربی در بهره‌وری سازمان و زندگی کاری کارکنان از لحاظ روانی و فیزیکی ارائه خدمات و در نتیجه زندگی ارباب رجوع و در نهایت قشر وسیعی از جامعه دارد. (الوانی، ۱۳۸۲) یکی از مباحث روان‌شناسی در سال‌های اخیر مورد توجه بسیاری از مدیران و روانشناسان قرار گرفت، پدیده فرسودگی شغلی است که نشان‌دهنده کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل تنش‌زایی محیط کار است. بدین معنی که افرادی که دچار فرسودگی می‌شوند، شاید دچار بی‌تفاوتی سازمانی نیز باشند. بررسی فرسودگی شغلی کارکنان از دو جنبه حائز اهمیت است. اولاً فرسودگی شغلی کارکنان سلامت روانی آنان را در سازمان تحت تأثیر قرار می‌دهد و باعث غیبت و تأخیرهای متوالی، بازنشستگی زود هنگام، شکایت‌های مختلف روان

<sup>1</sup>.Faber

<sup>2</sup>.Pines and Aronson

<sup>3</sup>.Freud Neuberger

<sup>4</sup>.Morhed & Griffin



تنی (فشار خون و مشکلات گوارشی)، کشمکش و تضاد در محیط کار، تعارضات بین فردی با همکاران، تغییر شغل و در نهایت ترک خدمت می‌شود. (رستمی و همکاران، ۱۳۸۷) ثانیاً فرسودگی شغلی کیفیت خدمات ارائه شده کارکنان را تحت تأثیر قرار داده و آن را کاهش می‌دهد. بنابر این شناخت و پیشگیری از آن می‌تواند هم در بالا بردن سطح سلامت روانی کارکنان و هم در ارتقای کیفیت ارائه خدمات مؤثر باشد. در سال‌های اخیر پژوهش‌های بسیاری در حوزه فرسودگی شغلی و رابطه آن با سایر متغیرهای سازمانی انجام شده است. به عنوان مثال تبیین رابطه فلات زدگی شغلی با بی‌تفاوتی سازمانی و تمایل خروج از خدمت کارکنان (صالح اردستانی، ۱۳۹۵) نقش مدیران در اصلاح رفتار کارکنان بی‌تفاوت سازمان، با استفاده از رهیافت تئوری بازی‌ها (حصاری، ۱۳۹۲) بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سبک‌های مدیریت (زاهد و دیگران، ۱۳۹۲)، نقش فرسودگی شغلی در رابطه بین استرس و عملکرد شغلی حسابرسان (مرویان حسینی و دیگران، ۱۳۹۴)، بررسی رابطه بین بی‌تفاوتی سازمانی با تعهد سازمانی (لطیفیان، ۱۳۹۲) بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر انگیزش پرستاران (ملکی ۱۳۹۵) بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با بهره‌وری منابع انسانی (صیاد، ۱۳۹۳) بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی (فلاح، ۱۳۹۵) امروزه رشد و توسعه اقتصادی هر کشور بستگی به عوامل متعددی دارد. در این میان نقش صنعت به عنوان حیاتی‌ترین بخش از توسعه و سیستم‌های بروندی و تهویه مطبوع نیز یکی از نیازهای اولیه صنایع می‌باشد. به همین منظور در تحقیق حاضر به دنبال تعیین تأثیرات این دو متغیر بر نارضایتی کارکنان هستیم. ضمن اینکه عمده پژوهش‌هایی که روی فرسودگی شغلی در ایران صورت گرفته است اثر آن بر بی‌تفاوتی سازمانی را کمتر بررسی کرده‌اند. به همین منظور در تحقیق حاضر به دنبال تعیین تأثیرات فرسودگی شغلی بر بی‌تفاوتی سازمانی را مورد بررسی قرار می‌دهیم.

## اهداف پژوهش

- ۱- تعیین میزان فرسودگی شغلی در واحد‌های کارکنان تولیدی صنایع بروندی و تهویه مطبوع
- ۲- تعیین میزان بی‌تفاوتی کارکنان به سازمان در واحدهای تولیدی صنایع بروندی و تهویه مطبوع
- ۳- تعیین میزان تأثیر فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان واحد‌های تولیدی صنایع بروندی و تهویه مطبوع
- ۴- تعیین میزان تأثیر فرسودگی بر بی‌تفاوتی سازمانی کارکنان واحد‌های تولیدی صنایع بروندی و تهویه مطبوع



## سؤال پژوهش

سوال ۱: وضعیت فرسودگی شغلی در بین کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع چگونه است؟

سوال ۲: وضعیت بی تفاوتی در بین کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع را مورد پیش‌بینی قرار دهند.

سوال ۳: فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن تا چه میزان می تواند بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع را مورد پیش‌بینی قرار دهند؟

سوال ۴: فرسودگی شغلی تا چه میزان می تواند بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع را مورد پیش‌بینی قرار دهند؟

## مبانی نظری

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی حالتی از فقدان انرژی و نشاط در فرد است. به طور کلی فرد دچار به افسردگی شغلی احساس کسالت آمیزی نسبت به انجام رفتار شغلی دارد. این حالت پیامدی از فشار دائم و مکرر است و نتیجه اش احساس کاهش انرژی است. از نظر مازلاک فرسودگی شغلی سندرومی است که پاسخ به فشارهای روانی ایجاد شده شامل سه جزء خستگی یا تحلیل محیطی، از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت و فقدان فردی یا پیشرفت اوست. احتمالاً فرسودگی شغلی نتیجه نوع وظایف و مسئولیت اینگونه مشاغل هیجانی و ذهنی است که به دلیل فشار مداوم ناشی از کار ایجاد می شود. (بویژه در برخورد با مراجعان انسانی) در طول مدت مشابه خانم کریستینا مسلش به طور مستقل با تحقیق خود به همان مفهوم منجر شد. او و همکاران تعریف فرسودگی را دوباره تعریف کردند. آنها فرسودگی شغلی را یک سندرم خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، خستگی هیجانی و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد، کاهش عملکرد فردی، کم شدن شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و نوعی ارزیابی منفی از خود را در رابطه با انجام کار بشمار می رود.



(مازلاک و جکسون<sup>۱</sup>، ۱۹۹۶) در تعریف گیبسون<sup>۲</sup> (۱۹۹۴) فرسودگی شغلی عبارت است از یک فرآیند روان شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه برای پیشرفت و ترقی نشان می دهد. در تعریف دیگری فرسودگی شغلی یا کار زدگی (بی تفاوتی سازمانی) از پا افتادگی و رخوت متصدی شغل به خاطر فشار روانی کار است که شخص قادر به مقابله مناسب با آن نیست. علاوه بر این به اعتقاد گوتاس<sup>۳</sup> (۲۰۰۸) فرسودگی شغلی گستره وسیعی از نشانه های احتمالی دارد. نشانه ها محدود به ضعف، ناامیدی، کناره گیری، زودرنجی، یأس، بی علاقه‌گی، احساس تنهایی و جدایی، فرسودگی هیجانی و مسخ شخصیت است. بر اساس نتایج، فرسودگی شغلی با اختلالات روانی و بیماری های جسمانی نیز در ارتباط است. (مسلش، آهولا، هاکانن<sup>۴</sup> ۲۰۰۶) نتایج بعضی از پژوهش ها نشان می دهد بین فشارهای روانی و افسردگی شغلی ارتباط تنگاتنگی وجود دارد. در واقع فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آنها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آنها را نداشته باشد، فشار روانی برخواسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می شود. از آنجا که فرسودگی شغلی نیز موجب کاهش کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می شود، شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقاء بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات ارائه شده نقش بسزائی خواهد داشت.

### فرسودگی شغلی در سازمان

فرسودگی شغلی نه تنها با بهداشت روانی یک شخص بلکه با میزان بهره وری او نیز رابطه دارد. بنابراین آشنا شدن با روشهای مقابله مؤثر با فشارهای روانی و غلبه بر فرسودگی می تواند به ارتقای بهداشت روانی و افزایش اثربخشی و بهره وری انسانی کمک کند. عوامل متعددی همواره به عنوان منابع فشارهای روانی در محیط کار وجود دارند از قبیل عوامل محیطی و فیزیکی چون سرو صدا، ازدحام، نور و صوت نامناسب، عوامل انسانی چون تعارض با افراد دیگر، عوامل سازمانی چون تراکم کاری، سیاست گذاری نادرست و ... اگر شخص در مقابل فشارهای روانی قادر به مقابله مؤثر نباشد، دست خوش عوارض متعدد جسمی، روانی و رفتاری می شود.

<sup>1</sup>. Maslach & Jackson

<sup>2</sup>. Gibson

<sup>3</sup>. Goutas

<sup>4</sup>. Maslach, Ahola & Hakene

طولانی شدن فشارهای روانی ممکن است موجب کاهش رضایتمندی از شغل و منجر به فرسودگی شغلی شود که پیامد آن کسالت، بی تفاوتی و کاهش اثر بخشی، خستگی، ناکامی و حتی دلسردی در شخص می باشد. در ابتدا تصور می شد که این سندرم ویژه کارکنانی است که با مراجع انسانی سروکار دارند اما امروزه روشن شده است که این معضل در تمامی سازمان ها شایع است به طوری که فرد وقتی به دلیل فشارهای مختلف احساس ناتوانی در انجام کار به سراغش می آید و تداوم این حالت او را به فرسودگی شغلی دچار می کند. با توجه به رابطه بین سلامت کارکنان و کارایی سازمان و نیز این واقعیت که درصد قابل توجهی از کارکنان در سازمان مبتلا به این سندرم می باشند توجه محققان، روانشناسان و مدیران به این مهم امری ضروری است. (ملک زاده، ۱۳۹۶-۲) فرسودگی شغلی باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت، مشکلات جسمی و روانی، تغییر شغل و نهایتاً ترک خدمت می شود. ترک خدمت هزینه های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. یکی از بیشترین پدیده های مطالعه شده در تاریخ پژوهش های سازمانی نحوه تجربه پاسخ کارمندان به مطالبات کاریشان است در حالی که تصورات گوناگون از این فرآیند در طول زمان صورت گرفته است، در سی سال اخیر محققان بیشتر بر فرسودگی شغلی متمرکز شده اند. (اسوایدر و زیمرمن<sup>۱</sup>، ۲۰۱۰)

### بی تفاوتی سازمانی

در مورد بی تفاوتی سازمانی، تعاریف گوناگونی توسط صاحب فن ارائه شده است. اگرچه این تعاریف تا حدی به نکات مختلف اشاره دارند، اما در مجموع وضعیتی معین را با مجموعه ای از پیامدهای خاص به عنوان بی تفاوتی سازمانی تعریف می نمایند. (شکاری و همکاران، ۱۳۹۵) سادوک و کاپلان اشاره می کنند که بی تفاوتی سازمانی به عنوان شرایطی فاقد احساس درونی و عاطفه، عدم علاقه و درگیری احساسی نسبت به محیط است. (فری، ۲۰۰۳) میشل و کانستن بی تفاوتی سازمانی را به عنوان یک حس ذهنی و عینی از جدایی بین فرد و جامعه (مؤسسات و سایر ساختارهای اجتماعی) تعریف می کنند. (کیف، ۲۰۰۹) این پدیده به تدریج در افراد سازمان ظاهر می شود. افرادی که دچار این پدیده می شوند توجهی به آینده خود و سازمان ندارند، زیرا در نظر آنها حال، گذشته و آینده تفاوتی با هم ندارند. (ترک زاده و همکاران، ۱۳۹۵) از دیدگاه میکائیل و کانیتون، بی تفاوتی سازمانی را نمودی عینی و ذهنی از جدا شدن افراد و جامعه تعریف نمودند (جهانشاهی، ۱۳۸۹) از نظر روانشناسان در واقع بی تفاوتی نتیجه ناکامی های مستمر و طولانی مدت افراد در

<sup>۱</sup>.Swider, B. W. & Zimmerman, R.D.



دست یابی به اهداف خود است و افراد تمایل دارند که از منابع ناکامی خود فاصله بگیرند. (دانائی فرد و اسلامی، ۱۳۹۰) به عبارت دیگر بی تفاوتی خروج سازمان از حالت تعادل و عاملی مخرب در سازمان است که به صورت پیوسته و آهسته اثرات مضر خود را بر روی سازمان اعمال می کند (رائیجی، ۱۳۹۲)

### پیشینه پژوهش

فلاح (۱۳۹۵) تحقیق با عنوان بررسی فرسودگی شغلی بر بی تفاوتی سازمانی در شرکت رضوان درود داده پژوهش از نظر هدف کاربردی، توصیفی و پیمایشی می باشد. جامع آماری پژوهش شامل کلیه کارکنان شرکت فنی مهندسی رضوان درود به تعداد ۱۸۶ نفر جامعه آماری می باشد از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردیده است. به منظور اندازه گیری قابلیت اعتماد از روی روش الفای کرونباخ و با استفاده از نرم افزار SPSS انجام گردیده است به این نتیجه دست یافت که بین خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی، سن و سابقه کار با بی تفاوتی شغلی سازمانی رابطه معنی داری دارند. به منظور بررسی میزان تأثیر هریک از این مؤلفه ها بر بی تفاوتی سازمانی از رگرسیون چند گانه استفاده شده است. از سویی خستگی عاطفی بر بی تفاوتی کارکنان تأثیر معنا داری دارد و مسخ شخصیت بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معناداری معکوس دارد و عملکرد شخصی بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معنی داری معکوس دارد. سن بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معنا داری معکوس دارد. سابقه بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان تأثیر معنی دار معکوس دارد. ایشان با توجه به نتایج آزمون پیرسون، ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمان کارکنان برابر با ۵۹۸ درصد و سطح معنی داری کمتر از ۵ درصد می باشد و بنابراین می توان گفت رابطه معنی داری مثبتی بین این دو متغیر وجود دارد. به عبارتی با افزایش فرسودگی شغلی بی تفاوتی سازمانی افزایش می یابد.

ملکی (۱۳۹۵) پژوهش تحت عنوان بررسی تأثیر فرسودگی بر انگیزش پرستاران در بیمارستان های تابعه دانشگاه آزاد اسلامی در شهر تهران از نظر روش انجام توصیفی همبستگی است. جامعه آماری پژوهش به تعداد ۷۴۶ نفر با استفاده از فرمول کوکران تعداد ۲۶۰ نفر حجم دقیق نمونه به عنوان آزمودنی به دست آمد. همچنین از پرسشنامه فرسودگی مسلش (۱۹۸۱) شامل ۲۲ ماده به سنجش خستگی عاطفی، پدیده های شخصیت زدایی و کاهش موفقیت فردی در چهار چوب فعالیت حرفه ای پرداخته است رابطه معنا داری بین فرسودگی شغلی و انگیزه شغلی وجود دارد، همچنین نتایج این پژوهش بین فرسودگی شغلی و انگیزه شغلی





وجود دارد. همچنین نتایج این پژوهش نشان داد که همبستگی معنا دار و معکوس بین فرسودگی شغلی و انگیزه شغلی سطح معنا داری و با ضریب همبستگی  $0/646$  وجود دارد. به عبارت دیگر همبستگی گزارش شده در این پژوهش نشان می‌دهد با بالا رفتن فرسودگی شغلی در کارکنان از میزان انگیزه شغلی پاسخگویان کاسته شده است و بالعکس بالا و پائین آمدن فرسودگی شغلی بر میزان انگیزه شغلی افزوده می‌شود رابطه معنا داری بین خستگی عاطفی و انگیزه شغلی وجود دارد.

الارکون (۲۰۱۱) در فرا تحلیل با هدف بررسی رابطه مطالبات شغلی منابع و روش و رفتارها با فرسودگی شغلی بر اساس تئوری COR و با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی مسلش در مورد متغیرها به این نتیجه رسید که مطالعات بالا، منابع کم رفتاری‌های سازمانی کمتر از سازگاران با فرسودگی شغلی در ارتباط هستند.

ویلاردگ، لوما، هیس، پیستورلو، لوین، هیلدبراندت، کولنبرگ، روگت و باد (۲۰۱۰)، فرسودگی شغلی در بین مشاوران اعتیاد در یک زمینه یابی در بین ۶۹۹ مشاور اعتیاد که در درمان سوء استفاده از مواد بودند در شش ایالت از آمریکا را بررسی کردند. نتایج اهمیت عوامل محل کار برای فرسودگی شغلی را در این جمعیت خاص کاهش داد، اما آنها دریافتند که فرآیندهای فکری و ارزشی سازگاری زیادی با فرسودگی شغلی در مقایسه با عوامل کار دارند. آنها نتیجه گرفتند که مداخله گرهایی مثل اجتناب تجربی هدف، مشارکت شناختی و تعهد ارزشی ممکن است یک راه جدید برای کاهش فرسودگی شغلی مشاوران اعتیاد بوجود آورده باشد.

### روش تحقیق

از آنجایی که هدف، پیش بینی میزان بی تفاوتی سازمانی بر اساس فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن بود از روش پژوهش همبستگی استفاده شد. جامعه آماری این پژوهش برای پاسخگویی به پرسشنامه فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی کارکنان تولید سیستم های برودتی و تهویه مطبوع می باشند. برای تعیین حداقل حجم نمونه لازم از فرمول کوکران برای جامعه محدود استفاده گردیده است. تعداد ۲۰۰ پرسشنامه توزیع شد که از این تعداد ۱۹۶ پرسشنامه تکمیل یافته برگشت داده شد و بر همین اساس تعداد ۱۹۶ پرسشنامه مبنای تجزیه تحلیل قرار گرفت. روایی سوالات پرسشنامه مورد تایید متخصصان قرار گرفت و پایایی سوالات پرسشنامه با آزمون آلفا کرونباخ برای پرسشنامه فرسودگی شغلی برابر  $0/79$  و رای پرسشنامه بی تفاوتی سازمانی برابر  $0/82$  محاسبه شد.



## بررسی سوالات پژوهش

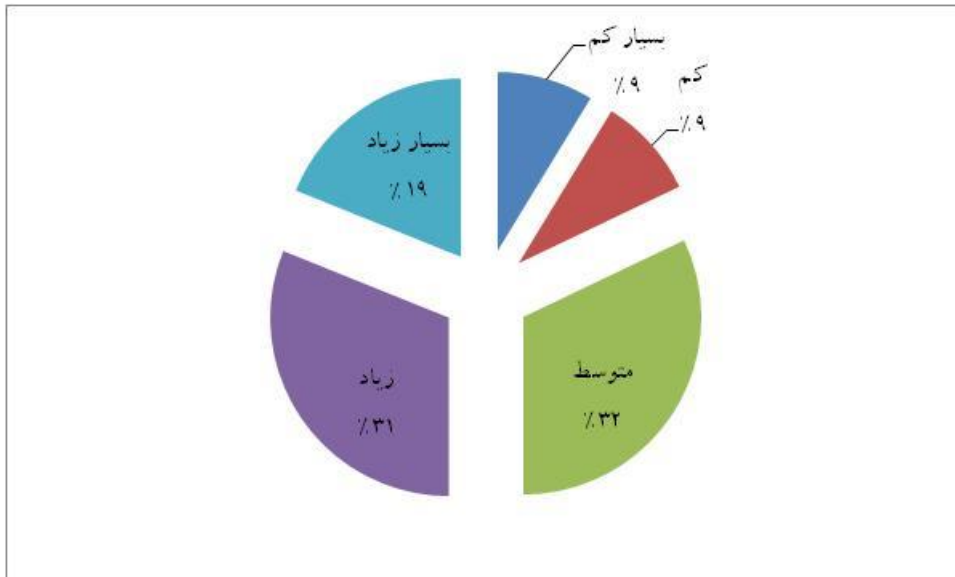
سوال ۱ : وضعیت فرسودگی شغلی در بین کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع چگونه است.

توزیع درصدی وضعیت فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان

در این قسمت جهت ارائه تصویری کلی از توزیع درصدی وضعیت فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی توزیع درصدهای سطوح مختلف پاسخ ها تهیه شده است. بنابراین توزیع درصدی میزان نسبی وضعیت فرسودگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی با توجه به تقسیم بندی ۵ گانه (بسیار کم، کم، متوسط، زیاد، بسیار زیاد) به صورت ذیل خواهد بود.

جدول (۱) توزیع درصدی وضعیت فرسودگی شغلی

درصد	فراوانی	فرسودگی شغلی
۸,۷	۱۷	بسیار کم
۹,۲	۱۸	کم
۳۲,۱	۶۳	متوسط
۳۱,۱	۶۱	زیاد
۱۸,۹	۳۷	بسیار زیاد



نمودار (۱) توزیع درصدی وضعیت فرسودگی شغلی

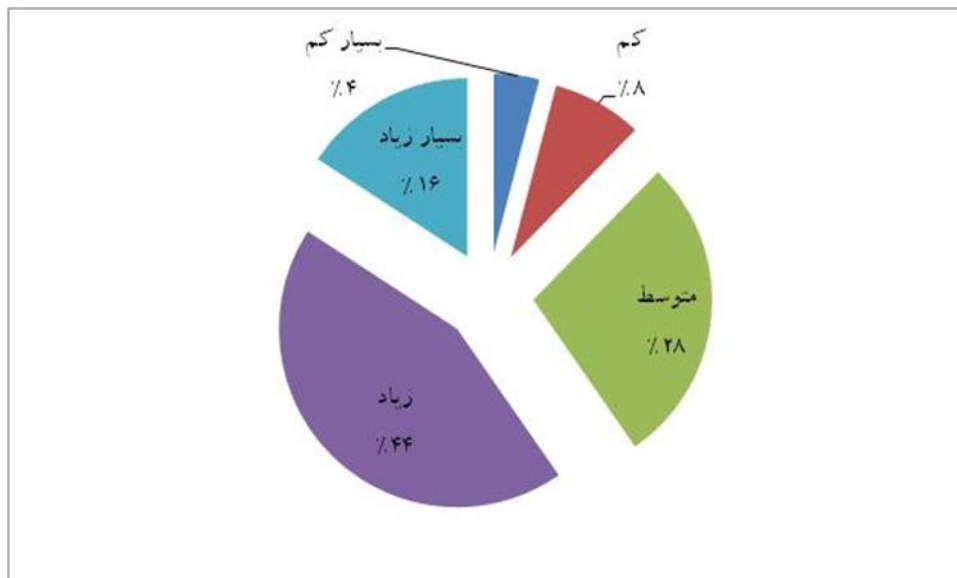
نمودار فوق نشان می‌دهد که ۹ درصد کارکنان از لحاظ فرسودگی شغلی در سطح بسیار کم، ۹ درصد در سطح کم، ۳۲ درصد در حد متوسط، ۳۱ درصد در حد زیاد و ۱۹ درصد در حد بسیار زیاد دارای فرسودگی شغلی می‌باشند.

سوال ۲: وضعیت بی تفاوتی سازمانی در بین کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع چگونه است.

جدول (۲) توزیع درصدی وضعیت بی تفاوتی سازمانی

درصد	فراوانی	بی تفاوتی سازمانی
۴,۱	۸	بسیار کم
۸,۲	۱۶	کم
۲۸,۱	۵۵	متوسط

۴۳,۹	۸۶	زیاد
۱۵,۸	۳۱	بسیار زیاد



نمودار (۲) توزیع درصدی وضعیت بی تفاوتی سازمانی

نمودار فوق نشان می‌دهد که ۴٪ درصد کارکنان از لحاظ بی تفاوتی نسبت به سازمان در سطح بسیار کم، ۸٪ درصد در سطح کم، ۲۸٪ درصد در حد متوسط، ۴۴٪ درصد در حد زیاد و ۱۶٪ درصد در حد بسیار زیاد نسبت به سازمان بی تفاوت می‌باشند.

### تحلیل داده‌ها به منظور بررسی ابزارهای تحقیق

در این بخش تجزیه و تحلیل‌های صورت گرفته برای پاسخ‌گویی به سوال زیر مورد بررسی قرار می‌گیرد.

آیا ابزارهای تحقیق (پرسشنامه فرسودگی شغلی و پرسشنامه بی تفاوتی در سازمان) از پایایی قابل قبولی برخوردارند؟

همسانی درونی بر همسانی یا یکنواختی ماده‌ها یا اجزای تشکیل دهنده یک آزمون دلالت دارد و بیانگر این است که سؤالات پرسشنامه تا چه اندازه با هم رابطه دارند (سیف، ۱۳۷۸) زیرا در تدوین پرسشنامه‌ها این



فرض پذیرفته می‌شود که هر سؤال، معرف توانایی یا صفت مورد اندازه‌گیری است و از این نظر بین آن‌ها تفاوتی وجود ندارد.

همسانی درونی در حقیقت یکی از روش‌های تعیین پایایی ابزارهای اندازه‌گیری محسوب می‌شود. پایایی ابزار اندازه‌گیری را می‌توان از راه محاسبه همبستگی نمره مشاهده شده آزمون، با نمره واقعی برآورد کرد. اما به دست آوردن نمره‌های واقعی، عملاً امکان پذیر نیست و تنها می‌توان برآوردی از آن‌ها را به دست آورد. با توجه به این فرض که سؤال‌ها به طور تصادفی از حیطة مورد اندازه‌گیری انتخاب شده‌اند، هر پرسشنامه یا مجموع‌های از سؤال‌ها باید برآوردی نااریب و یا عاری از سوگیری نسبت به نمره واقعی باشد، اما به علت خطای نمونه‌گیری نمونه‌های تصادفی مختلف، برآوردهای مختلفی از نمره واقعی بدست می‌دهند. توزیع این برآوردها، باید تصادفی بوده و بر منحنی نرمال منطبق باشد. اگر از طریق نمونه‌گیری، سؤال‌های مختلف مربوط به یک حیطة، آزمونهای مختلفی بسازیم، باید بتوانیم یک توزیع نرمال از برآوردهای نااریب نمره واقعی بدست آوریم. برای برآورد ضریب پایایی، می‌توانیم با انتخاب تصادفی نمونه‌هایی از مجموع سؤال‌های مربوط به یک حیطة آزمونهای همتای تصادفی متعددی بسازیم و آنگاه ضریب همبستگی هر پرسشنامه را با پرسشنامه‌های دیگر محاسبه و متوسط ضرایب محاسبه شده را حساب کنیم، اما در بیشتر موارد برای اندازه‌گیری یک حیطة، ساخت بیش از یک پرسشنامه با دشواری‌های بسیاری روبرو است. به همین دلیل باید با شیوه‌هایی خاص، پایایی همین یک فرم را برآورد کنیم. (شریفی، ۱۳۷۷)

برای برآورد منابع مختلف تغییرپذیری درونی پرسشنامه‌های که برای سؤال‌های پرسشنامه، پاسخ‌های درست یا غلط وجود ندارد، کرانباخ<sup>۱</sup> (۱۹۷۰، ۱۹۵۱) فرمولی را پیشنهاد کرده است که میزان هماهنگی کارکرد پاسخ‌گویان را از یک سؤال به سؤال دیگر با توجه به انحراف معیار سؤال‌ها محاسبه می‌کند. بنابراین برای هر پرسشنامه ضریب آلفا از طریق تمام سوالات هر عامل در هر پرسشنامه محاسبه گردید. در ادامه،

جهت همسانی درونی هر یک از عوامل پس از مرتب کردن تمامی سوالات با سیستم نمره‌گذاری پرسشنامه، با استفاده از روش آلفای کرانباخ محاسبه شد. اطلاعات به دست آمده در جدول زیر ارائه شده است.

<sup>۱</sup>. Cronbach



جدول (۳) تعداد سؤالات و ضریب آلفا مولفه های پرسشنامه بی تفاوتی در سازمان

شماره ضریب آلفا	پرسشنامه بی تفاوتی در سازمان
۰/۸۰	بی تفاوتی به مدیر
۰/۸۴	بی تفاوتی به سازمان
۰/۷۸	بی تفاوتی به ارباب رجوع
۰/۷۱	بی تفاوتی به همکار
۰/۸۹	بی تفاوتی به کار

مجموعه شاخص‌های پرسشنامه بی تفاوتی در سازمان برابر ۳۳ شاخص می باشد که ضریب آلفای کل عامل بی تفاوتی به مدیر برابر ۰/۸۰، بی تفاوتی به سازمان برابر ۰/۸۴ و بی تفاوتی به ارباب رجوع برابر ۰/۷۸، بی تفاوتی به همکار برابر ۰/۷۱، و بی تفاوتی به کار برابر ۰/۸۹ می باشد که مطلوب و رضایت بخش می باشد.

جدول (۴) تعداد سؤالات و ضریب آلفا مولفه های پرسشنامه فرسودگی شغلی

شماره ضریب آلفا	پرسشنامه فرسودگی شغلی
۰/۸۷	خستگی عاطفی
۰/۷۹	مسخ شخصیت
۰/۸۳	عدم کفایت شخصی



مجموعه شاخص های پرسشنامه فرسودگی شغلی برابر ۲۲ شاخص می باشد که ضریب آلفای کل عامل خستگی عاطفی ۰/۸۷، مسخ شخصیت ۰/۷۹ و عدم کفایت شخصی ۰/۸۳ می باشد که مطلوب و رضایت بخش می باشد.

### تحلیل داده ها به منظور پاسخ به فرضیه های تحقیق

در این بخش از تحقیق از آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی چند متغیره استفاده شده است. نتایج در جداول زیر ارائه شده اند.

سوال ۳: فرسودگی شغلی و مؤلفه های آن تا چه میزان می توانند بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع را مورد پیش بینی قرار دهند؟

جدول (۵) لیست متغیرهای وارد شده، خلاصه مدل و ضرایب رگرسیون برای متغیرهای پیش بینی کننده در تحلیل رگرسیون قدم به قدم

خطای استاندارد اندازه گیری	مجذور اصلاح R شده	مجذور R	R	مدل
۰,۴۹۸۹۴	۰,۵۵۵	۰,۵۵۷	۰,۷۴۶ <sup>a</sup>	۱
۰,۴۶۵۵۹	۰,۶۱۲	۰,۶۱۶	۰,۷۸۵ <sup>b</sup>	۲
۰,۴۵۳۷۴	۰,۶۳۲	۰,۶۳۸	۰,۷۹۸ <sup>c</sup>	۳
۰,۴۱۷۷۵	۰,۶۸۸	۰,۶۹۴	۰,۸۳۳ <sup>d</sup>	۴

(a) عدم کفایت شخصی.

(b) عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت.

(c) . عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی.



(d) عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، فرسودگی شغلی.

در جدول فوق مقادیر  $R$ ، مجذور  $R$ ، مجذور  $R$  تعدیل شده و خطای استاندارد برآورد ارائه شده است. مقدار  $R$  هنگامی که متغیر پیش‌بینی کننده فقط عدم کفایت شخصی بود  $0/555$  است، در حالیکه، با اضافه شدن متغیرهای پیش بین دیگر این مقدار افزایش یافته است، به طوری که در صورت ورود مجموعه متغیرهای عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، فرسودگی شغلی به عنوان متغیر پیش بین مقدار  $R$  به  $0/688$  افزایش یافته است.

جدول (۶) تحلیل واریانس برای معنی‌داری متغیرهای پیش بین

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل
0/001	244,063	60,757	1	60,757	رگرسیون
		0,249	194	48,294	باقیمانده
			195	109,051	کل
0/001	155,035	33,607	2	67,214	رگرسیون
		0,217	193	41,837	باقیمانده
			195	109,051	کل
0/001	112,558	23,174	3	69,522	رگرسیون
		0,206	192	39,53	باقیمانده
			195	109,051	کل
0/001	108,471	18,93	4	75,719	رگرسیون
		0,175	191	33,332	باقیمانده





سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل
			۱۹۵	۱۰۹,۰۵۱	کل

(a) عدم کفایت شخصی.

(b) عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت.

(c) . عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی.

(d) عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی، فرسودگی شغلی.

در جدول فوق نتایج تحلیل واریانس برای معنی‌داری مدل‌های پیش بین نشان داده شده است. در اولین مدل فقط متغیر عدم کفایت شخصی وارد معادله شده است. و در آخرین مدل (مدل ۴) همه متغیرهای عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی وارد معادله شده اند. لازم به توضیح است که همه مدل‌های پیش‌بینی کننده (هر ۴ مدل) معنی‌دار هستند.

جدول (۷) ضرایب همبستگی استاندارد شده و استاندارد نشده متغیرهای مستقل برای پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد‌های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		B بتا	خطای استاندارد اندازه گیری	B	
۰/۰۰۱	۱۴,۷۰۹		۰,۱۱۸	۱,۷۲۸	ثابت
۰/۰۰۱	۱۵,۶۲۳	۰,۷۴۶	۰,۰۳۳	۰,۵۱۶	عدم کفایت شخصی



سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد		مدل		
		شده	خطای استاندارد اندازه گیری			
		B	B			
۰/۰۰۱	۱۲,۰۲۹		۰,۱۲۱	۱,۴۵۲	ثابت	۲
۰/۰۰۱	۶,۷۰۴	۰,۴۶۱	۰,۰۴۸	۰,۳۱۹	عدم کفایت شخصی	
۰/۰۰۱	۵,۴۵۸	۰,۳۷۵	۰,۰۵۴	۰,۲۹۵	مسخ شخصیت	
۰/۰۰۱	۱۱,۸۷۳		۰,۱۱۸	۱,۴۰۷	ثابت	۳
۰/۰۰۱	۵,۷۲	۰,۳۹۸	۰,۰۴۸	۰,۲۷۵	عدم کفایت شخصی	
۰/۰۰۱	۴,۱۱۳	۰,۲۹۳	۰,۰۵۶	۰,۲۳۱	مسخ شخصیت	
۰/۰۰۱	۱,۳۴۸	۰,۱۹۹	۰,۰۳۸	۰,۱۲۹	خستگی عاطفی	
۰/۰۰۱	۱۴,۲۰۶		۰,۱۲	۱,۷۱۱	ثابت	۴
۰/۰۰۱	۷,۱۷۸	۰,۴۶۷	۰,۰۴۵	۰,۳۲۳	عدم کفایت شخصی	
۰/۰۰۱	۶,۵۳	۰,۴۷۱	۰,۰۵۷	۰,۳۷	مسخ شخصیت	
۰/۰۰۱	۶,۱۴۸	۰,۳۹	۰,۰۴۱	۰,۲۵۲	خستگی عاطفی	
۰/۰۰۱	۵,۹۵۹	۰,۴۵۷	۰,۰۶۵	۰,۳۸۷	فرسودگی شغلی	

در جدول فوق ضرایب همبستگی استاندارد شده و استاندارد نشده، مقدار آماره  $t$  و سطح معنی‌داری متغیرهای پیش بین برای پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد‌های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع ارائه شده است. بیشترین ضریب بتا متعلق به متغیر مسخ شخصیت می‌باشد که  $0/471$  است. مهم‌ترین متغیر مهم پس از متغیر مسخ شخصیت متغیر عدم کفایت شخصی می‌باشد که ضریب بتای آن برابر  $0/467$  است. مقدار ضریب بتا متغیر خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی به ترتیب برابر  $0/39$  و  $0/45$  است.

سوال ۴: فرسودگی شغلی تا چه میزان می‌تواند بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد‌های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع را مورد پیش‌بینی قرار دهند؟

جدول (۸) لیست متغیرهای وارد شده، خلاصه مدل و ضرایب رگرسیون برای متغیرهای پیش‌بینی کننده در تحلیل رگرسیون قدم به قدم

خطای استاندارد اندازه‌گیری	مجذور R اصلاح شده	مجذور R	R	مدل
۰,۶۳۱۹۳	۰,۲۸۶	۰,۲۹	۰,۵۳۸ <sup>a</sup>	۱

(a) فرسودگی شغلی.

در جدول فوق مقادیر  $R$ ، مجذور  $R$ ، مجذور  $R$  تعدیل شده و خطای استاندارد برآورد ارائه شده است. مقدار  $R$  هنگامی که متغیر پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی است برابر  $0/28$  است.

جدول (۹) تحلیل واریانس برای معنی‌داری متغیرهای پیش بین

سطح معناداری	F	میانگین مجذورات	درجه آزادی	مجموع مجذورات	مدل
۰/۰۰۱	۷۹,۰۸۴	۳۱,۵۸۱	۱	۳۱,۵۸۱	رگرسیون
		۰,۳۹۹	۱۹۴	۷۷,۴۷۱	باقیمانده
			۱۹۵	۱۰۹,۰۵۱	کل

(a) فرسودگی شغلی.

در جدول فوق نتایج تحلیل واریانس برای معنی‌داری مدل پیش بین نشان داده شده است. در این مدل فقط متغیر فرسودگی شغلی وارد معادله شده است.

جدول (۱۰) ضرایب همبستگی استاندارد شده و استاندارد نشده متغیر مستقل برای پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع

سطح معناداری	T	ضرایب استاندارد شده	ضرایب استاندارد نشده		مدل
		B بتا	خطای استاندارد اندازه گیری	B	
۰/۰۰۱	۱۰,۹۹۴		۰,۱۷۷	۱,۹۵۱	ثابت
۰/۰۰۱	۸,۸۹۳	۰,۵۳۸	۰,۰۵۱	۰,۴۵۵	فرسودگی شغلی

در جدول فوق ضرایب همبستگی استاندارد شده و استاندارد نشده، مقدار آماره  $t$  و سطح معنی‌داری متغیر پیش بین برای پیش‌بینی بی تفاوتی سازمانی کارکنان واحد های تولیدی صنایع برودتی و تهویه مطبوع ارائه شده است. ضریب بتا متعلق به متغیر فرسودگی شغلی برابر ۰/۵۳۸ است.

### بحث و نتیجه گیری

با توجه به نتایج به دست آمده می توان پذیرفت که مجموعه متغیرهای عدم کفایت شخصی، مسخ شخصیت، خستگی عاطفی و فرسودگی شغلی به عنوان متغیر پیش بین می توانند بی تفاوتی سازمانی را پیش بینی نمایند. نتایج نشان داد متغیر عدم کفایت شخصی بالاترین تأثیر را بر بی تفاوتی سازمانی دارد و می تواند ۰/۵۵ از متغیر بی تفاوتی سازمانی را پیش بینی نماید. نتایج تحلیل نشان می دهد که فرسودگی شغلی در



کارکنان همبستگی مستقیم و معنی داری با همه ابعاد بی تفاوتی سازمانی یعنی بی تفاوتی به مدیر، بی تفاوتی به سازمان، بی تفاوتی به ارباب رجوع، بی تفاوتی به همکار، بی تفاوتی به کار دارد.

در پژوهش صالح اردستانی (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تبیین رابطه فلات زدگی با بی تفاوتی سازمانی و تمایل خروج کارکنان از خدمت نتایج نشان داد که رابطه بسیار قوی میان فلات زدگی شغلی و بی تفاوتی سازمانی وجود دارد.

رسولیان (۱۳۸۲) پژوهشی را تحت عنوان رابطه فرسودگی شغلی در پرستاران در بعد خستگی هیجانی متوسط، در بعد مسخ شخصیت پایین و در بعد کفایت شخصی متوسط انجام داد. نتایج این پژوهش نشان داد که همبستگی معنا دار و معکوس بین فرسودگی شغلی و انگیزه شغلی سطح معنا داری با ضریب همبستگی ۰,۶۴۶ وجود دارد.

چاوشی فر سلیمی (۱۳۹۰) به بررسی میزان و پیش بینی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی کارکنان مناطق عملیات شرکت فلات نفت پرداختند و به این نتیجه دست یافتند که بین ویژگی های جمعیت شناخت و فرسودگی شغلی همبستگی وجود دارد. در خصوص عوامل پیش بینی کننده فرسودگی شغلی به جز موقعیت کار بقیه عوامل پیش بین از لحاظ آماری معنادار نیستند. میزان سهم ابعاد چهارگانه فرسودگی شغلی معنادار و متفاوت است.

دانائی فرد و همکاران (۱۳۸۹) به عنوان طراحی سنجه اندازه گیری بی تفاوتی سازمانی انجام دادند. به این نتیجه دست یافتند که برای جلوگیری از ایجاد بی تفاوتی در سازمان به مدیران توصیه می شود به کارمندان خود در ایجاد نگرش کلی از رسالت سازمان کمک کنند. اگر آنها رسالت سازمان را درک کنند فعالیت های خود را در راستای تحقق این اهداف سوق می دهند و این مانع از بروز بی تفاوتی سازمانی می شود.

فلاح (۱۳۹۵) در تحقیق به عنوان بررسی فرسودگی شغلی بر بی تفاوتی سازمانی در شرکت رضوان درود انجام داد به این نتیجه دست یافت که بین خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی، سن و سابقه کار با بی تفاوتی شغلی سازمانی رابطه معنا داری دارند.



## ارائه پیشنهاداتی بر اساس فرضیه اصلی پژوهش

با توجه به تأثیر فرسودگی شغلی بر سلامت جسمی و روحی اثر داشته و همچنین هزینه‌ها پیامدهائی مانند ضعف روحیه، پایین آمدن حس همکاری و مسئولیت پذیری و نهایت بازدهی پایین به دنبال دارد. بنابراین به مدیران و سرپرستان تولید کنندگان سیستم های بروندی و تهویه مطبوع پیشنهاد می شود برای کاهش فرسودگی شغلی از میزان تنش و فشار وارد شده به افراد جلوگیری نموده، ایجاد نگرش های مثبت و برنامه های بازآموزی نیز می تواند عملکرد و بهره وری آنها را افزایش دهد. با توجه به تأثیر عملکرد در کاهش و افزایش فرسودگی شغلی، یک سیستم آموزشی و ارزیابی عملکرد می تواند در ایجاد همدلی و بهبود عملکرد کارکنان برای از بین رفتن رفتارهای ناشی از بی تفاوتی مؤثر باشد. از این رو به واحد های اجرائی واحد های تولیدی سیستم های بروندی و تهویه مطبوع پیشنهاد می شود با ایجاد یک سیستم ارزیابی کننده مؤثر در بین کارکنان، توانائی عملکرد و اثر بخشی آنها مورد ارزیابی قرار گیرد. این می تواند در طول یک مدت فرسودگی شغلی و بی تفاوتی افراد را شناسائی کرده و به مدیران یادآوری کند تا تدابیر لازم برای رفع مشکل را برگزینند.

به مدیران سازمان ها توصیه می شود آموزش های لازم را در زمینه پیشگیری از ابتلا به عوارض ناشی از فرسودگی شغلی را فراهم آورند و همچنین در زمینه ارتقای سطح بهداشت روانی مدیران و کارکنان واحد های تولیدی سیستم های بروندی و تهویه مطبوع تلاش می کنند. همچنین پیشنهاد می شود تا همه عواملی را که منجر به فرسودگی شغلی در بین کارکنان می شود را شناسایی کرده و تلاش کنند تا آن را به حداقل برسانند.

نتایج پژوهش حاضر نشان داده است که دستیابی به اهداف سازمانی امکان پذیر خواهد بود که نیروی انسانی دارای انگیزه بالائی باشند که خستگی عاطفی از جمله عواملی است که بر کاهش انگیزه کارکنان تأثیر می گذارد. تحقیقات نشان داده است که کارکنانی که از حمایت سازمان ها برخوردارند، خستگی هیجانی کمتر و نگرش مثبت بیشتری نسبت به محیط کار و مشتریان دارد و احساس موفقیت فردی در آنان در سطح بالاتری بوده است (راسل و ولزن ۱۹۸۷ به نقل از سلطانی، ۱۳۷۷ ص ۸۲ و ۸۳) بنابراین به مدیران منابع انسانی پیشنهاد می شود که با فراهم آوردن امکان ارتقا به مشاغل بالاتر، ایجاد امید به ارتقا و پیشرفت کارکنان و ایجاد شادی و نشاط مناسب با شغل به رفع احساس یکنواختی و خستگی در کار اقدام نمایند.

## منابع فارسی

- انصاری رنانی، قاسم، آریان فر، خسرو، (۱۳۸۹)، بررسی رابطه بین سخت رویی و فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا، فصلنامه علمی ترویج منابع انسانی ناجا، ۲۰ (۵) ۱-۱۶
- ترک زاده دیلمی، (۱۳۹۵)، جعفر دیلمی کاهش بی تفاوتی سازمانی در پرتو توسعه ساختار سازمانی تواناساز مجله پژوهش های مدیریت در ایران دوره ۲۰، شماره ۳.
- جهانشاهی، میثم (۱۳۸۹)، بی تفاوتی سازمانی: بررسی نشانه ها، علل و پیامدها به روش گراند تئوری. هشتمین کنفرانس بین المللی مدیریت.
- حصاری، م، ر.، (۱۳۸۹) مکانیابی با استفاده از تئوری بازی ها، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبائی.
- حصاری، محمدرضا، (۱۳۹۱)، نقش مدیران در اصلاح رفتار کارکنان بی تفاوت سازمان با استفاده از رهیافت تئوری بازی ها، مجله تحقیق در عملیات کاربردهای آن، شماره دوم ص ۵۹-۵۱.
- رابینز، استیفن پی. (۱۳۸۴). تئوری سازمان (ساختار، طراحی، کاربردها). ترجمه سید مهدی الوانی و حسن دانائی فرد، تهران: صفار.
- رئایچی، قدرعلی (۱۳۸۷). علل بروز بی تفاوتی در کارکنان و روش های مقابله، بازیابی ۱۰ تیر ۱۳۹۲
- رستمی نیا، طاهره. (۱۳۷۹). بررسی عوامل موجود فشارهای عصبی و نقش آن بر عملکرد کارکنان دانشگاه تربیت مدرس؛ پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه تربیت مدرس، تهران.
- شکاری، غلام عباس و علیائی، لیلا خیرخواه، (۱۳۹۵)، عوامل مؤثر بر بی تفاوتی سازمانی، فصلنامه مدیریت دولتی، سال هفتم، شماره ۲۲
- صالح اردستانی، عباس، سید نقوی، میر علی، (۱۳۹۵)، تبیین رابطه فلات زدگی و رابطه آن با بی تفاوتی سازمانی و تمایل به خروج از خدمت کارکنان، پژوهش های مدیریت عمومی، سال نهم، شماره سی و یکم ۱۴۵-۱۶۰
- صالح زاده، رضا، شاهین، آرش، جهانبازی، افشین، (۱۳۹۳). بررسی تأثیر معکوس مدیران بر بی تفاوتی سازمانی کارکنان (مورد مطالعه شرکت گاز استان اصفهان)
- صیاد، امیر، (۱۳۹۳)، بررسی فرسودگی شغلی و ارتباط آن با بهره وری منابع انسانی شرکت محور خودرو



فلاح، فاطمه، (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر بی تفاوتی سازمانی (مطالعه موردی: در شرکت رضوان درود)

مرویان حسینی، لاری، زهرا، دشت فیاض، محمود، (۱۳۹۴)، بررسی نقش فرسودگی شغلی در رابطه با استرس و عملکرد شغلی حسابرسان، فصلنامه حسابداری سلامت، سال چهاردهم، شماره اول  
ملک زاده، فتح الهی. فرسودگی شغلی (۱۳۹۶) انتشارات جنگل: جاودانه.  
ملکی، سکینه، (۱۳۹۵)، بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر انگیزش پرستاران در بیمارستان های تابعه دانشگاه آزاد تهران.

#### منابع لاتین

Alacorn, G., Eschleman, K. J., & Bowling, N. A. (2009). Relationships between personality variables and burnout: A meta-analysis. *Work & Stress*, 23(3), 244-263. <http://dx.doi.org/10.1080/02678370903282600>.

Maslach, C., & Leiter, M. (2008). Early predictors of job burnout and engagement *Journal of Applied Psychology*, 93, 498-512.

<http://dx.doi.org/10.1037/0021-9010.93.3.498>