



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در روان‌شناسی صنعتی - سازمانی  
بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی

کارکنان بهزیستی شهرستان کرج

استاد راهنما :

دکتر محمودی

استاد مشاور:

دکتر جعفری روشن

نگارش:

حنانه درفشی جوان



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در روان‌شناسی صنعتی - سازمانی  
بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی  
کارکنان بهزیستی شهرستان کرج

1- دکتر غلامرضا محمودی

2- دکتر مرجان جعفری روشن

3- دکتر سیروس سروقد

نگارش

حنانه درفشی جوان

زمستان 87

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

تقدیم به ....

تقدیم به مادرم ...

او که با زحمات بی دریغش، افتخار حضورش و گرمی دستان پر مهرش ، امید و آرامشی ستودنی برایم به ارمغان آورد.

تقدیم به پدرم ....

او که توانش رفت تا به توانایی برسم .

و تقدیم به خواهرم ...

## تقدیر و تشکر

حمد و سپاس خداوندی را سزاست که توفیق گام نهادن در مسیر علم و دانش را به این حقیر ، عنایت فرمود . این پژوهش مدیون زحمات بی دریغ اساتید آگاه و با درایت جناب آقای دکتر محمودی به عنوان استاد راهنما و جناب آقای دکتر جعفری روشن به عنوان استاد مشاور می باشد که صمیمانه از آنها تشکر می شود .

## چکیده

در پژوهش حاضر که از نوع پژوهش های همبستگی است با هدف بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارمندان بهزیستی شهرستان کرج از میان جامعه 130 نفری کارمندان شاغل در سه حوزه توانبخشی، پیش گیری واجتماعی بهزیستی شهرستان کرج به روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، نمونه ای به حجم 70 نفر انتخاب گردید و اطلاعات مورد نیاز بوسیله سه پرسشنامهء تعهد سازمانی OCQ، رضایت شغلی دانت و فرسودگی شغلی مسلس و اطلاعات شخصی در مورد سن، جنس، وضعیت تاهل، آخرین مدرک تحصیلی و سابقه کار بدست آمد. سپس با استفاده از آمار توصیفی و استنباطی (تحلیل رگرسیون چند گانه گام به گام) توسط نرم افزار آماری SPSS به تحلیل یافته ها پرداختیم. نتایج بدست آمده مؤید آن است که بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارمندان بهزیستی شهرستان کرج با 95% اطمینان رابطه معنا دار و متوسطی وجود داشت و تمام چهار فرضیه پژوهش تایید شد.

کلید واژه ها: تعهد سازمانی، رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، کارمندان، بهزیستی.

## فهرست جداول

صفحه	عنوان
الف.....	تقدیم به .....
ب.....	تقدیر و تشکر .....
ج.....	چکیده .....
د.....	فهرست مطالب .....
و.....	فهرست جداول .....
	فصل اول: طرح تحقیق
1.....	مقدمه .....
3.....	بیان مسئله .....
8.....	اهمیت و ضرورت پژوهش .....
10.....	اهداف پژوهش .....
10.....	سوالهای پژوهش: .....
11.....	فرضیات پژوهش .....
11.....	متغیر های پژوهش .....
12.....	تعریف مفاهیم و واژگان اختصاصی پژوهش .....
13.....	تعاریف عملیاتی واژگان .....
15.....	فصل دوم: پیشینه عملی .....
16.....	مقدمه: .....
17.....	تعریف تعهد (معنا شناسی تعهد): .....
18.....	تعهد سازمانی .....
43.....	تعاریف رضایت شغلی: .....
64.....	عوامل موثر بر رضایت شغلی: .....
73.....	فرسودگی شغلی .....
104.....	پیشینه پژوهش .....
104.....	تحقیقات انجام شده در خارج از کشور .....

111.....	تحقیقات انجام شده در داخل کشور
120.....	نتیجه گیری
	فصل سوم: روش تحقیق
121.....	مقدمه
122.....	روش تحقیق
123.....	جامعه آماری ، روش نمونه گیری و حجم نمونه
123.....	جامعه آماری
123.....	روش نمونه گیری و حجم نمونه
123.....	تعیین حجم نمونه :
124.....	روش گرد آوری اطلاعات و داده ها
124.....	ابزار گرد آوری اطلاعات پژوهش
136.....	روش اجرای تحقیق
137.....	روش تجزیه و تحلیل داده ها
	فصل چهارم: روش تجزیه و تحلیل داده ها
138.....	آمار توصیفی
169.....	آمار استنباطی
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
206.....	خلاصه
208.....	بحث و نتیجه گیری
216.....	کاربرد یافته ها
218.....	پیشنهادات
221.....	محدودیت های پژوهش

پیوست

منابع و مأخذ

چکیده انگلیسی



صفحه	عنوان
138.....	جدول (4-1): جنسیت
139.....	جدول (4-2): وضعیت تاهل
141.....	جدول (4-3): سن
143.....	جدول (4-4): آخرین مدرک تحصیلی
145.....	جدول (4-5): سابقه خدمت
147.....	جدول (4-6): تعهد سازمانی
149.....	جدول (4-7): رضایت شغلی
150.....	جدول (4-8): کسب موفقیت
151.....	جدول (4-9): قدرشناسی و پیشرفت
152.....	جدول (4-10): مسئولیت پذیری
153.....	جدول (4-11): ماهیت کار
154.....	جدول (4-12): مدیریت فنی
155.....	جدول (4-13): مدیریت رواط انسانی
156.....	جدول (4-14): حقوق و دستمزد
157.....	جدول (4-15): تامین و ایمنی

- 158.....جدول(4-16): خط مشی
- 159.....جدول (4-17) : رضایت از همکاران
- 161.....نمودار(4-18): خستگی عاطفی
- 162.....جدول(4-19): عملکرد شخصی
- 164.....جدول (4-20): مسخ شخصیت
- 165.....جدول (4-21): درگیری
- 169.....جدول(4-22)جدول ضریب همبستگی بین تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی
- 170.....جدول(4-23)معادله رگرسیون تعهدسازمانی با فرسودگی شغلی
- 170.....جدول(4-24) ضرایب معادله رگرسیونی تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی
- 172.....جدول(4-25) ضریب همبستگی بین رضایت شغلی با فرسودگی شغلی
- 173.....جدول(4-26) تحلیل معادله رگرسیون گام به گام بین رضایت شغلی و خستگی عاطفی
- 175.....جدول(4-27) ضرایب معادله رگرسیونی رضایت شغلی با خستگی عاطفی
- 176.....خلاصه جدول(4-28) ضرایب معادله رگرسیونی رضایت شغلی با خستگی عاطفی
- 177.....جدول(4-29) معادله رگرسیون گام به گام بین رضایت شغلی با عملکرد شخصی
- 180.....جدول(4-30) ضرایب معادله رگرسیونی بین رضایت شغلی با عملکرد شخصی
- 181.....خلاصه جدول(4-31) ضرایب معادله رگرسیونی بین رضایت شغلی با عملکرد شخصی
- 182.....جدول(4-32) معادله رگرسیون گام به گام بین رضایت شغلی با مسخ شخصیت
- 185.....جدول(4-33) ضرایب معادله رگرسیونی بین رضایت شغلی با مسخ شخصیت

- 186..... خلاصه جدول (4-34) ضرایب معادله رگرسیونی بین رضایت شغلی با مسخ شخصیت
- جدول (4-35) معادله رگرسیون گام به گام بین رضایت شغلی با درگیری
- 188.....
- 190..... جدول (4-36) ضرایب معادله رگرسیون بین رضایت شغلی با درگیری
- 191..... خلاصه جدول (4-37) ضرایب رگرسیون بین رضایت شغلی با درگیری
- 193..... جدول (4-38) ضریب همبستگی تعهد سازمانی و رضایت شغلی
- 194..... جدول (4-39) معادله رگرسیون گام به گام تعهد سازمانی و رضایت شغلی
- 196..... جدول (4-40) معادله ضرایب رگرسیونی تعهد سازمانی و رضایت شغلی
- 197..... خلاصه جدول (4-41) ضرایب رگرسیونی تعهد سازمانی و رضایت شغلی
- 200..... جدول (4-43) معادله رگرسیون بین تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی
- 204 و 203..... خلاصه جدول (4-45) نتایج فرضیات به شکل

## فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
139	جنسیت نمودار (4-1)
140	وضعیت تاهل نمودار (4-2)
142	سن نمودار (4-3)
144	آخرین مدرک تحصیلی نمودار (4-4)
146	سابقه خدمت نمودار (4-5)
148	تعهد سازمانی نمودار (4-6)
149	رضایت شغلی نمودار (4-7)
150	کسب موفقیت نمودار (4-8)
152	قدرشناسی و پیشرفت نمودار (4-9)
<u>153</u>	<u>ماهیت کار نمودار مسئولیت پذیری نمودار (4-10)</u>
154	(4-11)
155	مدیریت فنی نمودار (4-12)
156	مدیریت روابط انسانی نمودار (4-13)
157	حقوق و دستمزد نمودار (4-14)
158	تامین و ایمنی نمودار (4-15)
159	خط مشی نمودار (4-16)
160	رضایت از همکاران نمودار (4-17)
162	خستگی عاطفی نمودار (4-18)
164	عملکرد شخصی نمودار (4-19)
166	مسخ شخصیت نمودار (4-20)
167	درگیری نمودار (4-21)

## فصل اول – طرح تحقیق

### مقدمه

بیان مساله

ضرورت و اهمیت

اهداف تحقیق

فرضیات تحقیق

تعاریف عملیاتی

## مقدمه

امروزه اهمیت سرنوشت ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی پوشیده نیست. چرا که شغل علاوه بر اینکه وسیله تامین هزینه های زندگی است، ارتباط مستقیم با سلامت جسمی روانی فرد داشته و زمینه ساز ارضاء بسیاری از نیازهای غیر مادی اومی باشد. زیرا اولاً "خصوصیات شغل متناسب فرد شاغل بوده، ثانیاً" فرد در کارش احساس ارزشمندی، کارآمدی و توانمندی داشته است. به عبارت دیگر فرد حد مطلوبی از احساس موفقیت شغلی را تجربه مینماید (محسنیان، 1379).

پدیده فرسودگی شغلی بخشی اجتناب پذیر از زندگی حرفه ای را تشکیل می دهد و از تجربیات ناشی از شغل سرچشمه میگیرد. فرسودگیهای ناشی از شغل باعث بروز نارضایتی فرد شاغل شده و این به نوبه خود باعث تاثیرات منفی به سزایی در عملکرد شغلی می شود. اگر چه کار یک منبع بسیار مهم برای امرار و معاش و احراز موقعیت های اجتماعی است. اما در عین حال می تواند به نارضایتی و تحلیل بردن قوای جسمانی و روانی فرد منجر گردد؛ زیرا محیط کار از محرکهای فیزیکی، روانی و اجتماعی تشکیل شده است که هر کدام از این عوامل می تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود (لوی، 1999).

هر شغلی با فرسودگی همراه است اما این امر در برخی مشاغل بیشتر است و این وضعیت معلول نوع کار، تنوع وظایف و مسئولیتهای آن می باشد. اغلب حرفه های درمانی از جمله پرستاری و پزشکی و همچنین آنهایی که با خدمات انسانی سرو کار دارند از جمله حرفی هستند که فرسودگی بسیاری را ایجاد می کنند. از این جمله کارمندان سازمان بهزیستی را می توان نام برد.

جنبه های منفی شغل مانند حقوق نا کافی، عدم وجود مدیران لایق و نارضایتی شغلی از عوامل ایجاد کننده فرسودگی برای کارمندان بهزیستی است و این حالت بصورت علائم جسمانی چون سردرد، زخم معده و

عوامل روانی مانند افسردگی، و بصورت علائم رفتاری همچون افت کاری و غیبت ظاهر می شود (راسل<sup>1</sup>، 2000).

با این رویکرد کارمند به عنوان یک نیروی حرفه ای مهمترین نقش را در سازمان بهزیستی به عهده دارد . و قسمت اعظم فعالیتها در جذب، نگهداری و آموزش کارکنان در سازمان بهزیستی به آنها معطوف می گردد. در برنامه های سلامت و ایمنی کارمندان باید به سلامت روان آنان توجه خاصی کرد، زیرا کار در سازمان بهزیستی بنا بر ماهیت خود از جنبه روانی آسیب پذیری بیشتر را نشان می دهد. پژوهش ها حاکی از آن است که کار در بهزیستی یکی از مشاغل پر استرس است (نیکنامی، 1377).

بنا بر این برای جلوگیری و کاهش فرسودگی شغلی این قشر از جامعه لازم است به بررسی بعضی عوامل ایجاد کننده یا دخیل در آن مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرداخت .

## بیان مسئله

اشتغال برای ادامه زندگی و بقای جامعه ضرورتی اجتناب ناپذیر است. زندگی هر فرد از طریق کار کردن تامین می شود و خود کفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلین آن بستگی دارد. تحقیقات متعدد مؤید این واقعیت هستند که از یک سو افزایش بیکاری، فساد و از سوی دیگر اشتغال مناسب، رضایت شغلی را بوجود می آورد و موجب نشاط و شادابی انسان می گردد.

مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ی 1970 برای اولین بار توسط فروید نبرگر معرفی شد و رشد آن مرهون زحمات فروید نبرگر در نیویورک و مسلش در کالیفرنیا است. به طور کلی فرسودگی شغلی را می توان نوعی اختلال نامید که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت فرد در معرض استرسهای ناشی از کار در وی ایجاد می گردد و نشانه های آن در ابعاد جسمی، هیجانی و ذهنی بروز می کند (ساعتچی، 1377).

معمولاً "نخستین پیامد فرسودگی شغلی تاثیر در وضعیت جسمی فرد است که باعث عملکرد وی می گردد. بر اساس تحقیقات انجام شده کارکنان حرفه های خدمات اجتماعی بیشترین احتمال فرسودگی شغلی را دارند. محققین این مسئله را ناشی از مواجه شدن هر روزه این افراد با شرایط استرس زا و فقدان شرایط مثبت در محیط کار می دانند. لذا معلمان، پرستاران، افراد پلیس، مدد کاران اجتماعی، روانشناسان و مشاوران از جمله افرادی هستند که بیش از سایرین دچار فرسودگی شغلی می شوند این حالت نتیجه ماهیت تنش زایی است (سلطانی، 1383).

زمانی که افراد دچار فرسودگی می شوند سعی می کنند با کناره گیری از دیگران از میزان استرس خود بکاهند و کم کم به سوی انزوا و افسردگی پیشروی می کنند. افرادی که مشکل فرسودگی شغلی دارند سعی می کنند از بار شغلی خود بکاهند و این کار را با غیبت، انجام ندادن وظایف محوله و با حداقل کار انجام می دهند این



امر سبب کاهش فرسودگی شغلی افراد خواهد شد. در همین راستا لازم است به بررسی رابطه فرسودگی شغلی با عواملی نظیر تعهد سازمانی و رضایت شغلی پرداخته شود زیرا به نظر میرسد هر چه رضایت شغلی فرد در محیط کار بیشتر باشد نوآوری و خلاقیت در کار و میزان تولید سازمان افزایش می یابد و همچنین نتایج تحقیقات نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوی و زمینه شغل آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است، فراهم می کند. رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می کند. از نظر سازمانی سطح بالای رضایت شغلی منجر به جذب و بقای کارکنان می شود (مقیمی، 1385).

لوتانز نیز در این زمینه بیان میدارد: در حالی که رضایت شغلی برای پرسنل اهمیت زیادی دارد مدیران نیز نسبت به نتایج بررسی های مربوط به رضایت شغلی در جهت رفتار کارکنان علاقمند هستند. مدیران از بررسی رضایت میتوانند به اهداف ذیل دست یابند.

1- تشخیص مشکلات بالقوه در سازمان

2- کشف علل رفت و آمد و غیبت کارکنان

3- ارزیابی اثرات تصمیمات سازمانی در طرز تلقی کارکنان

4- برانگیختن ارتباطات بهتر ما بین مدیریت و کارکنان (لوتانز<sup>2</sup>، 1992).

با توجه به اهمیت رضایت از شغل در گروه های مختلف کاری، تلاشهای فراوانی برای تشخیص عواملی که میتوانند بر رضایت از شغل اثر بگذارند انجام شده است. تحقیقات اولیه در مورد نگرشهای مربوط به کار از قبل از جنگ جهانی اول شروع شد و از آن پس بطور فعال در انگلستان، اروپا، آمریکا ادامه یافت.

سوال عمده ای که وجود داشت این بود که چگونه با یکنواختی و کسالت آوری شغل باید مبارزه کرد در اوایل دهه 1920 اغلب پیشنهادها مشتمل بر افزایش حقوق، دوره های استراحت، افزایش تنوع کار، تکامل اجتماعی و پخش موسیقی در زمان کار بود. (تقی پور، 1374).

ماهیت و نوع شغل میتواند بر رضایت شغلی اثر بگذارد و به عقیده هرزبرگ بعضی از مشاغل عادی و بعضی متنوع، خلاق و یا بی اثر، بیش از اندازه آسان و یا بیش از حد مشکل است. هیجانهای شغلی طبق تحقیق هرزبرگ میتواند موجب اثرات روان-تنی گردد (هرزبرگ<sup>3</sup>، 1959).

کارمندانی که از شغل خود رضایت بالایی دارند کمتر شکایت می کنند، طولانی تر زندگی می کنند از سلامت جسمی و روانی بهتری برخوردارند، وظایف جدید مربوط به شغل را سریعتر یاد می گیرند و حوادث شغلی کمتری دارند، به طور خلاصه رضایت شغلی نتایج مثبتی به همراه دارد هم از نقطه نظر فرد و هم از جهت سازمان رضایت شغلی بر چگونگی احساس کارمند درباره سازمان تاثیر گذاشته و بر تمایل او برای باقیماندن در سازمان کمک می کند (استریتس<sup>4</sup>، 1981).

یکی از مهمترین مسائل انگیزشی که امروزه با حجم گسترده ای در مطالعات روانشناسی صنعتی و سازمانی در غرب گسترش یافته مسئله تعهد سازمانی است. لوتانز "به نقل از عراقی ، 1377" اظهار می دارد که در متون تحقیقی اخیر، نگرش کلی تعهد سازمانی ، عامل مهمی برای درک و فهم رفتار

سازمانی و پیش بینی کننده خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل آورده شده است . تعهد و پایبندی مانند رضایت ، دو طرزتلقی نزدیک به هم هستند که به رفتارهای مهمی مانند جابجایی و غیبت اثر می گذارند. همچنین تعهد و پایبندی می تواند پیامدهای مثبت و متعددی داشته باشند، کارکنانی که دارای تعهد و پایبندی هستند، نظم بیشتری در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می مانند و بیشتر کار می کنند. مدیران باید تعهد و پایبندی کارکنان را به سازمان حفظ کنند و برای این امر باید بتوانند با استفاده از مشارکت کارکنان در تصمیم گیری و فراهم کردن سطح قابل قبولی از امنیت شغلی برای

آنان ، تعهد و پایبندی را بیشتر کنند "مورهد، ترجمه الوانی و معمارزاده، 1374"

اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته های مدیریت است . این اندیشه یکی از ارزشهای اساسی است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان بر اساس ملاک تعهد، ارزشیابی می شوند. اغلب پرسشهایی به عمل می آید از قبیل : آیا اضافه کار خواهد کرد؟ آیاروزه های تعطیل بر سر کار خواهد آمد؟ آیا دیر می آید یا زود می رود؟ اغلب مدیران اعتقاد دارند که این تعهد برای اثربخشی سازمان ضرورتی تام دارد "میچل ، ترجمه شکرکن ، 1373".

شهید مطهری "1370" اظهار می دارد اگر شخص لیاقت ، شایستگی و تعهد حداکثر بهره برداری از امکانات و سرمایه را داشته باشد، لیاقت مدیر شدن را دارد و اگر چنین تعهد و شایستگی را ندارد، نباید چنین مسئولیتی به او محول شود. از طرف دیگر تحقیقات زیادی نشان داده اند که تعهد عاطفی به عنوان یکی از مولفه های تعهد سازمانی با سلامت کارکنان رابطه مستحکم و مثبتی دارد. بین تعهد مستمر به عنوان مؤلفه دیگر تشکیل دهنده تعهد سازمانی و استرس رابطه منفی و معکوس وجود دارد (صمد، 2005).

معمولاً "افرادی که در ارتباط مستقیم با افراد جامعه هستند بیشتر دچار فرسودگی شغلی می شوند

(نبرگر، لیتز<sup>5</sup>، رابی چال<sup>6</sup>، کیکول<sup>7</sup>، پوزیگ<sup>8</sup>، 2003) معتقدند که فرسودگی شغلی در افرادی که در تماس مستقیم با افراد جامعه نیستند بروز می کند. عواملی از قبیل نادیده گرفته شدن از طرف بالا دستها، حمایت اندک از طرف مسئولین و عوامل نگرشی مانند تعهد سازمانی و رضایت شغلی پایین می تواند سبب فرسودگی شغلی شود (موسی پور، 1382).

امروزه جمعیت زیادی در کشور به عنوان مدد جو به طور مستقیم یا غیر مستقیم با سازمان بهزیستی در ارتباط هستند. کارمندان این سازمان در کمک به بالا بردن کیفیت زندگی افراد مسئولیت سنگین تری را به عهده دارند برای انجام این وظیفه سنگین از یک سو به توانایی و مهارت علمی و حرفه ای و از سوی دیگر به سلامت جسمی و روانی بالایی به شدت نیاز دارند. ایجاد وضعیت مطلوب زندگی برای افراد تحت پوشش این سازمان در گرو داشتن کارمندانی مسلط، آگاه، تندرست و تامین از هر حیث به طور کلی جامع شرایط می باشد. بنابراین این مطالعه فرسودگی شغلی کارمندان و بررسی رابطه آن با تعهد سازمانی و رضایت شغلی می تواند دستاوردهای ارزشمندی داشته باشد.

پژوهش حاضر به بررسی رابطه تعهد سازمانی و رضایت شغلی با فرسودگی شغلی کارمندان بهزیستی شهرستان کرج می پردازد، شاید بتوان با مطالعه رابطه بین فرسودگی شغلی کارمندان بهزیستی و سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی و بتوان جهت پیشگیری و کاهش فرسودگی اقداماتی انجام داد.

---

۱ - Litter  
۲ - Rabichal  
۳ - Kicho  
۴ - Posig