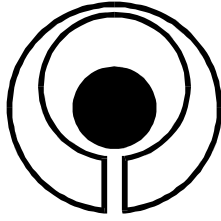


بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

گروه آموزشی مدیریت توانبخشی

پایان نامه جهت اخذ درجه کارشناسی ارشد

عنوان

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی پرسنل ستاد مرکزی
بهزیستی استان تهران در سال 1389

نگارنده

وحید راشدی

استاد راهنما

دکتر مهشید فروغان

استاد مشاور

دکتر محمدعلی حسینی

شهریور 1389

شماره ثبت 206 - 300



دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

تاییدیه اعضای هیات داوران

پایان نامه: آقای وحید راشدی

به شماره دانشجویی: ۸۷۱۶۹۲۰۰۳ رشته: مدیریت توانبخشی مقطع: کارشناسی ارشد

تحت عنوان: "بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران در سال ۱۳۸۹"

با حضور هیات داوران در تاریخ: ۸۹/۰۶/۱۷ دفاع گردید و نمره نمره، مرتباً (۱۹٫۸) و امتیاز: عالی به ایشان تعلق گرفت.

هیات داوران

۱. استاد (اساتید) راهنما: سرکار خانم دکتر مهشید فروغان

۲. استاد (اساتید) مشاور: جناب آقای دکتر محمدعلی حسینی

۳. مدیرگروه: جناب آقای دکتر محمد علی حسینی

۴. اساتید داور:

۱) جناب آقای کیانوش عبدی

۲) جناب آقای دکتر اصغر دادخواه

۵. نماینده دفتر تحصیلات تکمیلی: سرکار خانم منصوره غفاری

تعهد نامه چاپ مطالب و مقالات مستخرج از پایان نامه یا رساله های دانشجویان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی

با عنایت به اینکه هر گونه مقاله استخراج شده از پایان نامه یا رساله و یا چاپ و انتشار بخشی یا تمام مطالب آن مبین قسمتی از فعالیتهای علمی- پژوهشی دانشگاه می باشد بنابراین اینجانب **وحید راشدی** دانش آموخته رشته مدیریت توانبخشی متعهد می شوم که موارد ذیل را کاملاً رعایت نمایم.

۱. در صورت اقدام به چاپ هر مقاله ای از مطالب پایان نامه، خود را بعنوان دانش آموخته دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی معرفی نمایم و درج نام و آدرس محل دیگری خوداری کنم.

۲. در صورت اقدام به چاپ بخشی از یا تمام پایان نامه یا رساله خود، مراتب را قبلاً به طور کتبی به اطلاع "انتشارات" و "دفتر تحصیلات تکمیلی" دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی برسانم.

۳. در صورت اقدام به چاپ پایان نامه یا رساله در صفحه سوم کتاب (پس از برگ شناسنامه) عبارت ذیل را درج نمایم:

"کتاب حاضر حاصل پایان نامه کارشناسی ارشد نگارنده در رشته مدیریت توانبخشی می باشد که در سال ۱۳۸۸ در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی به راهنمایی سرکار خانم دکتر مهشید فروغان و مشاوره جناب آقای دکتر محمدعلی حسینی انجام و در سال ۱۳۸۹ از آن دفاع شده است."

۴. به منظور جبران بخشی از هزینه های انتشارات دانشگاه، تعداد یک در صد شمارگان کتاب (در هر نوبت چاپ) را به انتشارات دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی اهداء نمایم. (دانشگاه می تواند مزاد نیاز خود را به نفع مرکز نشر در معرض فروش قرار دهد).

۵. در صورت عدم رعایت بند ۴، ۵۰٪ بهای شمارگان چاپ شده را به عنوان خسارت به دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، تادیه می کنم.

۶. قبول می نمایم و تعهد می کنم که در صورت خوداری از پرداخت بهای خسارت، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی می تواند خسارت مذکور را از طریق مراجع قضایی مطالبه و وصول کند. بعلاوه به دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی حق می دهم به منظور استیفای حقوق خود، از طریق دادگاه معادل وجه مذکور در بند ۵ را از محل توقیف کتابهای عرضه شده نگارنده برای فروش، تأمین نماید.

اینجانب وحید راشدی دانشجوی رشته مدیریت توانبخشی مقطع کارشناسی ارشد تعهد فوق و ضمانت اجرایی آنرا بدون قید و شرط قبول می نمایم، و به انجام آن ملتزم می شوم.

نام و نام خانوادگی

امضاء و تاریخ

۱۹/۶/۱۷

ملک داری با درایت باید و فرهنگ و هوش»

رعدی

این کوشش‌ها چهره‌ها را به آن که مخاطب این خطاب شد:

”تو ای روح آرام‌یافته، به روی پروردگارت بازگرد

در حالی که از او خشنودی و او زانم تو خشنود است“

؛

فرامرز ارشدی

بر خود واجب دانم قای ترین مراتب قدردانی و ریاس خود را خدمت ارتقا و ترمیم

و مراکز انضمام که ترمیم و غان که واره با دقت نظر روانه مای نای ارزنده شالی نه جانب

را یارنی و دنا تقدیرم مایم

درود بی پایان خود را خدمت ارتقا که انقدر جناب آقا می که مرحومینی که اندیشه و توجیه برابر شیند

خویش را در اختیار مهند، تقدیرم مایم

ریاس فراوان خود را انبار دورتان که مایم آقا یان رسیدن و می عهد و دمنوز المع و تمام کسانی که در

این راه را یاریم، تقدیرم مایم

چکیده

پژوهش حاضر با هدف تعیین ارتباط فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران در سال 1389 انجام شده است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی (همبستگی) بوده و به شیوه‌ی مقطعی انجام پذیرفته است. جامعه‌ی آماری شامل کلیه‌ی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران (340 نفر) و حجم نمونه محاسبه شده برابر با 189 نفر و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. در این مطالعه برای گردآوری داده‌ها علاوه بر پرسشنامه اطلاعات دموگرافیک از پرسشنامه فرهنگ سازمانی هوفستد و پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاخ استفاده شده است که روایی آن‌ها با استفاده از روش لاوشه و پایایی‌شان با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفت. رضایت کلیه‌ی افراد جهت شرکت در پژوهش اخذ شد و به آنان نیز اطمینان داده شد که اطلاعات آن‌ها به صورت محرمانه حفظ خواهد شد. از آمار توصیفی و آزمون‌های آماری کولموگروف-اسمیرنوف، تی مستقل، یو من ویتنی، آنالیز واریانس یک طرفه و کروسکال والیس به منظور تحلیل داده‌های به دست آمده و آزمون فرضیات استفاده شد.

یافته‌ها: از افراد مورد پژوهش 38/1 درصد مرد، 37/6 درصد فاقد همسر و باقی دارای همسر بودند. میانگین سن نمونه‌ی مورد پژوهش 37/66 (SD=6/77) و میانگین سابقه‌ی کار آن‌ها 12/93 (SD=6/93) بود. 27 درصد دارای دیپلم، 13/2 درصد فوق‌دیپلم، 45/5 درصد لیسانس و 14/3 درصد فوق لیسانس بودند. ویژگی‌های زیر در فرهنگ سازمانی جامعه‌ی مورد پژوهش یافت شد: تعادل فرهنگی با میل به مردگرایی، وجود فرهنگ جمع‌گرایی، اجتناب نسبتاً بالا از عدم اطمینان و توزیع ناعادلانه‌ی قدرت. فرسودگی شغلی در دو زیرمقیاس تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت پایین ولی در زیرمقیاس بی‌کفایتی شخصی در دو بُعد تکرار و شدت، در سطح متوسط بود. زیرمقیاس شدت بی‌کفایتی شخصی با زیرمقیاس فردگرایی/جمع‌گرایی ($P=0/03$) و اجتناب از عدم اطمینان، رابطه‌ی مثبت و معناداری داشت ($P=0/02$). آزمون تی نشان داد که بین میانگین مردگرایی/زن‌گرایی در دو گروه مردان و زنان اختلاف معنادار است ($P<0/001$)، همچنین بین میانگین تکرار بی‌کفایتی شخصی در دو گروه فاقد و دارای همسر اختلاف معنادار بود ($P=0/03$). نتایج حاصل از آزمون آنالیز واریانس یکطرفه و کروسکال والیس نیز نشان داد که فاصله‌ی قدرت با سطح تحصیلات ($P<0/001$)، نوع شغل با اجتناب از عدم اطمینان ($P=0/02$) و فاصله‌ی قدرت ($P=0/02$)، معاونت محل خدمت با مردگرایی/زن‌گرایی ($P=0/01$) و تکرار مسخ شخصیت ($P=0/01$) رابطه دارد.

نتیجه‌گیری: فرهنگ سازمانی (فردگرایی/جمع‌گرایی و اجتناب از عدم اطمینان) با فرسودگی شغلی (شدت بی-کفایتی شخصی) رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد، بدین معنا که با افزایش جمع‌گرایی و اجتناب از عدم اطمینان، شدت بی‌کفایتی شخصی نیز افزایش می‌یابد.

کلمات کلیدی

فرهنگ سازمانی، فرسودگی شغلی، سازمان بهزیستی.

فهرست مطالب

فصل اول: کلیات تحقیق

2	1-1 مقدمه
5	2-1 بیان مسئله
10	3-1 اهمیت و ضرورت
13	4-1 اهداف پژوهش
13	1-4-1 هدف کلی
13	2-4-1 اهداف اختصاصی
14	3-4-1 اهداف کاربردی
15	5-1 سؤالات و فرضیه‌ها
15	1-5-1 سؤالات
15	2-5-1 فرضیه‌ها
16	6-1 تعریف واژگان و اصطلاحات
18	7-1 جدول متغیرها

فصل دوم: پیشینه تحقیق

بخش اول: فرهنگ سازمانی

21	1-2 چهارچوب پنداشتی
----	---------------------

21	2-2 مقدمه
23	3-2 سطوح فرهنگ
24	4-2 مفهوم فرهنگ سازمانی
27	5-2 تفاوت فرهنگ سازمانی و جو سازمانی
29	6-2 تعریف فرهنگ سازمانی
35	7-2 مرد گرایی / زن گرایی
38	8-2 فرد گرایی / جمع گرایی
40	9-2 اجتناب از عدم اطمینان
42	10-2 فاصله‌ی قدرت
بخش دوم: فرسودگی شغلی	
44	11-2 مقدمه
48	12-2 مراحل فرسودگی شغلی
50	13-2 فشار روانی
53	14-2 استرس به عنوان پاسخی درونی (مدل سلیه)
55	15-2 عوامل استرس و فرسودگی شغلی (مدل هریس)
57	16-2 رضایت شغلی و فرسودگی شغلی (مدل کوئین)
58	17-2 رویکرد تعاملی چرنیس
60	18-2 مدل کپنر
61	19-2 رویکرد بالینی

63 20-2 رویکرد روانشناختی - اجتماعی

65 21-2 مروری بر مطالعات پیشین

فصل سوم: روش‌شناسی تحقیق

69 1-3 نوع پژوهش

69 2-3 جامعه پژوهش

70 3-3 نمونه پژوهش

71 4-3 ملاک‌های ورود و خروج

71 1-4-3 ملاک‌های ورود افراد به مطالعه

71 2-4-3 ملاک‌های خروج افراد از مطالعه

72 5-3 ابزار گردآوری داده‌ها

72 1-5-3 پرسشنامه‌ی اطلاعات دموگرافیک

72 2-5-3 پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی هوفستد

74 3-5-3 پرسشنامه فرسودگی شغلی مازلاخ

77 6-3 روایی و پایایی ابزار

77 1-6-3 روایی

77 1-1-6-3 روایی ظاهر

79 2-1-6-3 روایی محتوا

82 1-2-1-6-3 تعیین روایی محتوای پرسشنامه فرهنگ سازمانی

84	2-2-1-6-3 تعیین روایی محتوای پرسشنامه فرسودگی شغلی
86	3-2-1-6-3 تعیین شاخص روایی محتوا (CVI)
87	2-6-3 پایایی
91	7-3 روش اجرای پژوهش
92	8-3 روش تجزیه و تحلیل داده‌ها
93	9-3 ملاحظات اخلاقی
94	10-3 محدودیت‌های پژوهش

فصل چهارم: توصیف و تحلیل داده‌ها

96	1-4 مقدمه
97	2-4 یافته‌های توصیفی
97	1-2-4 یافته‌های توصیفی متغیرهای دموگرافیک
101	2-2-4 یافته‌های توصیفی متغیرهای اصلی پژوهش
103	3-4 یافته‌های تحلیلی

فصل پنجم: بحث و نتیجه‌گیری

120	1-5 مقدمه
121	2-5 نتایج توصیفی متغیرهای اصلی
123	3-5 نتایج تحلیلی

123	5-3-1 نتایج تحلیلی مربوط به ویژگی‌های دموگرافیک
131	5-3-2 نتایج تحلیلی متغیرهای اصلی
132	5-4 پیشنهادات پژوهشی
133	5-5 پیشنهادات اجرایی
134	فهرست منابع
147	ضمائم و پیوست‌ها

فهرست علائم و نشانه‌ها

70	فرمول (1-3) حجم نمونه پژوهش
80	فرمول (2-3) شاخص روایی محتوا
87	فرمول (3-3) آلفای کرونباخ

فهرست جداول

18	جدول (1-1) متغیرهای پژوهش
78	جدول (1-3) پاسخ متخصصین به سؤالات مربوط به روایی ظاهر پرسشنامه فرهنگ سازمانی
78	جدول (2-3) پاسخ متخصصین به سؤالات مربوط به روایی ظاهر پرسشنامه فرسودگی شغلی
81	جدول (3-3) حداقل CVR قابل قبول براساس روش لاوشه
82	جدول (4-3) مقادیر CVR سؤالات پرسشنامه‌ی فرهنگ سازمانی
84	جدول (5-3) مقادیر CVR سؤالات پرسشنامه‌ی فرسودگی شغلی
97	جدول (1-4) توزیع شاخص‌های مرکزی و پراکندگی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران بر حسب سن و سابقه‌ی کار در سال 1389
97	جدول (2-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران بر حسب وضعیت تأهل در سال 1389
98	جدول (3-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران بر حسب جنسیت در سال 1389
98	جدول (4-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران به تفکیک نوع شغل در سال 1389
99	جدول (5-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران به تفکیک معاونت محل خدمت در سال 1389
100	جدول (6-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران به تفکیک تحصیلات در سال 1389
100	جدول (7-4) توزیع فراوانی پرسنل ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران به تفکیک وضعیت استخدامی در سال 1389

- 101 جدول (8-4) وضعیت خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- 102 جدول (9-4) وضعیت خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی
- 103 جدول (10-4) بررسی نرمال بودن خرده مقیاس‌های متغیرهای فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی
- 104 جدول (11-4) بررسی نرمال بودن متغیرهای دموگرافیک سن و سابقه‌ی کار
- 105 جدول (12-4) بررسی همبستگی بین متغیرهای سن و سابقه‌ی کار با خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی
- 105 جدول (13-4) بررسی همبستگی بین متغیرهای سن و سابقه‌ی کار با خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی
- 106 جدول (14-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب جنسیت
- 106 جدول (15-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب جنسیت
- 108 جدول (16-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب وضعیت تأهل
- 108 جدول (17-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب وضعیت تأهل
- 110 جدول (18-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب نوع شغل
- 110 جدول (19-4) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین مشاغل

- 111 جدول (20-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب نوع شغل
- 112 جدول (21-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب معاونت محل خدمت
- 112 جدول (22-4) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین معاونت‌ها
- 113 جدول (23-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب معاونت محل خدمت
- 114 جدول (24-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب سطح تحصیلات
- 114 جدول (25-4) تحلیل تعقیبی LSD، جهت مشخص نمودن اختلاف بین سطح تحصیلات
- 115 جدول (26-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب سطح تحصیلات
- 116 جدول (27-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب وضعیت استخدامی
- 117 جدول (28-4) مقایسه میانگین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی بر
حسب وضعیت استخدامی
- 118 جدول (29-4) بررسی همبستگی بین خرده مقیاس‌های فرهنگ شغلی و خرده مقیاس‌های
فرسودگی شغلی

فهرست نمودارها و تصاویر

- 24 نمودار (1-2) تجلی فرهنگ در سطوح عمقی مختلف
- 32 نمودار (2-2) کوه یخ سازمانی
- 33 نمودار (3-2) سطوح فرهنگ و تعاملات آن
- 36 نمودار (4-2) الگوی رهبری مردگرایانه
- 37 نمودار (5-2) الگوی رهبری زن گرایانه
- 52 نمودار (6-2) مدل فشار روانی و مقابله در الگوی تبادلی (کنش متقابل) لازاروس
- 54 نمودار (7-2) سندروم سازگاری عمومی
- 56 نمودار (8-2) مدل عوامل استرس و فرسودگی شغلی
- 57 نمودار (9-2) مدل مفهومی مطالعه متغیرهای شغلی

فصل اوّل

کلیات تحقیق

1-1 مقدمه

ما در عصری زندگی می‌کنیم که سازمان‌های مختلف با تشکیلات کوچک و بزرگ پیرامون‌مان را فرا گرفته، شدیداً در زندگی‌مان نفوذ کرده‌اند. بسیاری از مردم بخش مهمی از وقت خود را در این سازمان‌ها سپری می‌کنند (1). سازمان‌ها با ماهیت خاص خود، آثار گوناگونی بر فرد می‌گذارند، هر چند این اثرات لزوماً مخرب و غیرقابل کنترل نیستند، می‌توانند بر عملکرد فرد تأثیر عمیقی داشته باشند (2).

با توجه به تعارض نیازها و تمایلات ما با رویدادهای محیطی و در چارچوب روابط بین فردی، بروز فشار روانی¹ در زندگی انسان، امر اجتناب‌ناپذیری است. براساس آمار آکادمی پزشکان آمریکا، امروزه دلیل دو سوم مراجعات مردم به پزشکان خانواده نشانه‌های مرتبط با فشار روانی است، که منشاء این فشار می‌تواند عوامل شخصیتی، محیطی و فرهنگی-اجتماعی باشد (3). برخی مشاغل در سازمان‌ها نیز فرد را با وضعیت‌های پیش‌بینی نشده‌ای رو به رو می‌کنند و بسیار تنش‌زا² به شمار می‌آیند. به طور کلی هنگامی از فشار روانی یا استرس صحبت به میان می‌آید، که شخص با رویدادی مواجه شده باشد که خود آن را برای سلامت جسم یا روانش مخاطره‌آمیز می‌داند (4).

¹ Psychological Stress

² Stressful