

صلى الله عليه وسلم



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی - گروه روانشناسی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد

گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با میانجیگری تعهد سازمانی در کارکنان برق منطقه ای فارس

استاد راهنما:

دکتر عباداله احمدی

استاد مشاور:

دکتر مجید برزگر

نگارش:

سهراب طهماسبی

پاییز ۹۱

تقدیم به

تقدیم به روح پاک شهدای انرژی هسته ای که
در راه موفقیت ایران اسلامی در عرصه علم جان
خویش را در طبق اخلاص نهادند و صادقانه
به محبوب تقدیم نمودند.

راهشان پررهر و باد

تشکر و سپاس

سپاس پروردگاری را سزاست که راه روشنایی و دانایی فرا رویم نهاد تا در فهم مسایل کوشا باشم و مشکلات جامعه ام را دریابم و با تفکر و استدلال راه حل های نوینی ارائه دهم.

سپاس به رو مادری را نیکوست که با اندیشه های بی دلیل خود درخچه افکارم را پرورش دادند تا شاخه های تنومندی برویانه و نهایت در عرصه هستی فرصت خودنمایی بیابد و در تحول جامعه نقش آفرین باشد.

سپاس شایسته برادران و خواهرانی است که مشوق حقیقی طایفه بودند و تقدیر و سپاس استادانی را سزاست که در مهد علم و دانش بی هیچ دریغی علوم خویش را ارزانی ام داشتند تا از ظلمت جهل رسته و در طریق دانایی فرصت جولان یابم.

تشکر ویژه دکتر عباداله احمدی و دکتر مجید برزگر را زیننده خواهد بود که در تمامی مراحل اجرای این پایان نامه یاری ام نمودند و بانی حضور موفقم در عرصه تحقیق گردیدند.

چکیده

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه استرس شغلی و فرسودگی شغلی با میانجیگری تعهد سازمانی در کارکنان اداره برق فارس بوده است. جامعه آماری این پژوهش تمامی کارکنان اداره برق فارس بوده اند، روش نمونه گیری به صورت تصادفی طبقه ی نسبتی بوده و برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) استفاده شد که حجم نمونه ۱۳۰ نفر به دست آمد. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه استرس شغلی، فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده از روش آماری همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام استفاده شد که نتایج زیر بدست آمد: بین استرس شغلی و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) رابطه ی معناداری وجود دارد. بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و استرس شغلی رابطه ی معناداری وجود دارد. بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) رابطه ی معناداری وجود دارد. استرس شغلی و فرسودگی شغلی تاچه میزان قادر به پیش بینی تعهد سازمانی می باشد.

کلید واژه ها: تعهدسازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی

متغیری که در رفتار سازمانی اهمیت ویژه ای پیدا کرده است ، «تعهد سازمانی»^۱ می باشد. تعهد سازمانی نوعی تمایل عاطفی مثبت به سازمان است که اخیراً توجه روانشناسان صنعتی را به خود جلب کرده است. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری می کند و تمام تلاش خود را در جهت رسیدن به اهداف سازمان سوق می دهد.

واژه تعهد سازمانی همچنان که وایت^۲ تعریف کرده است ، معین کننده سه عرصه مهم از احساس یا رفتار مربوط به فردی است که در سازمان مشغول به کار است . این سه عرصه مهم رفتاری عبارتند از : اعتقاد به سازمان و پذیرش اهداف و ارزش هایش ، تمایل به عضویت در سازمان و تمایل به انجام سعی و تلاش برای سازمان و رای آنچه که در قراردادش با سازمان درج گردیده است . (ربیعی ، ۱۳۷۷ ؛ به نقل از سروش ، ۱۳۸۱ : ۱۵-۲۶).

به عبارت دیگر تعهد سازمانی عبارت از نگرشهای مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان (نه شغل) است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق آن سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد(استرون ، ۱۳۷۶ : ۳۸-۴۶).

همچنین در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده است اگر چه در علم پزشکی مساله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدتهاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده است. علیرغم این نظر که استرسهای مفید نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرک و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث استرس مطرح می شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن توجه شده و استرس مضر و مخل مد نظر قرار نمیگیرد. به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیتهای اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می شوند و دست به اعمالی می زنند که مستقیماً در باز دهی سازمان منعکس میگردد. فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان لطمعات شدیدی می آورد.

¹organizational commitment

² White

استرسهای حاد نیروی انسانی سازمان را هم ضایع می‌کند و هدف سازمانرا دستخوش تزلزل می‌سازد (الوانی، ۱۳۸۸: ۱۰-۱۸).

عامل دیگری که در سالهای اخیر توجه روانشناسان صنعتی و سازمانی رابه خود معطوف ساخته از پادآمدن، از رونق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود به نظر می‌آید فرسودگی شغلی نوعی پاسخ فرد به عوامل فشارزای میان فردی در محیط کار باشد که طی آن تماس بیش از ظرفیت متصدی شغل با همکاران، روسا، مرئوسان، ارباب رجوع و غیره باعث تغییراتی در نگرش‌ها و رفتار وی نسبت به آنان می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷: ۲۸-۳۰).

بطور کلی پیتر و همکاران^۲ (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را مجموعه‌ای از نشانگان خستگی جسمانی و عاطفی می‌دانند که از نگرش منفی نسبت به شغل و از دست دادن علاقه نسبت به مراجع و کارمند ایجاد می‌شود.

مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط فروید نبرگر معرفی شد و رشد آن، مرهون زحمات مسلش در کالیفرنیا است. بطور کلی فرسودگی شغلی می‌توان نوعی اختلال نامید که به دلیل قرار گرفتن طولانی مدت فرد در معرض استرسهای ناشی از کار در وی ایجاد می‌گردد و نشانه‌های آن را در ابعاد جسمی، هیجانی و ذهنی بروز می‌کند (ساعتچی، ۱۳۷۷: ۱۱-۱۹).

نبرگر، لیتر، رابی چال، کیکول، پوزیک^۳ (۲۰۰۳) معتقدند که فرسودگی شغلی در افرادی که در تماس مستقیم با افراد جامعه نیستند بروز می‌کند. 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 می‌تواند سبب فرسودگی شغلی شود (موسی پور، ۱۳۸۲: ۱۴-۲۰).

در مجموع می‌توان گفت منابع انسانی اساسی‌ترین واحد در منابع ورودی به سازمانها می‌باشند و سازمانها با ایجاد رضایت شغلی و شکل‌گیری تعهد سازمانی در کارکنان خویش می‌توانند فرسودگی شغلی و استرس

^۱ job's fatigue

^۲ Petter

^۳ - Neberger, Leter, Rubbi chall, kikool, Pozic

شغلی را کاهش دهند. پژوهش حاضر به دنبال بررسی این رابطه می باشد تا مشخص شود که آیا در بین کارکنان ادراه برق منطقه ای فارس نیز چنین رابطه ای وجود دارد یا خیر؟

بیان مسئله

طبیعت انسان دارای دو ساخت متمایز و مرتبط یعنی شناخت و رفتار است. انسان موجودی است که ابتدا می شناسد و سپس اقدام می کند و هرچه شناخت او بهتر باشد کردار او از خطا در امان تر است. مفهوم کار در فرهنگ اسلام دارای نگرش متمایزی از دیگر فرهنگ هاست به گونه ای که پیروان این مکتب کار را وظیفه می دانند که منابع دنیوی و اخروی آنان را تأمین می کند (منطقی، ۱۳۸۴: ۴۸-۵۶).

تعهد کاری نوعی تمایلی عاطفی مثبت نسبت به رعایت حقوق دیگران در قالب قواعد اخلاقی پذیرفته شده در کار است. دست یابی به تعهد کاری در کارکنان، ارزش افزوده ای است که سازمان را تعالی می بخشد و منابع انسانی را در روال معقول و هدفمند به پیش می برد. تعهد دارای سه بعد هنجاری، عاطفی و مستمر است که شناخت آنها در ترویج تعهد نقش بسزایی دارد (منطقی، ۱۳۸۴: ۴۸-۵۶).

میچل و ترنس^۱ (۱۳۷۳) "اندیشه تعهد موضوعی اصلی در نوشته های مدیریت است که سازماندهی بر آن متکی است و کارکنان براساس ملاک تعهد ارزشیابی می شوند." کاهش تعهد سازمانی می تواند موجب استرس شغلی گردد.

استرس ناشی از کار و محیط کار، بسیار شایع است، زیرا محیطی که در آن فشار جسمی و روانی زیاد حاکم باشد، علاوه بر اینکه دستیابی به اهداف شغلی مشکل می شود، کارکنان نیز دچار معضلات جسمی و روانی خواهند شد (کلاگری، ثناگو، میرکریمی، بهنام پور، ۱۳۸۱: ۳۷-۴۶).

وقتی دچار استرس هستیم، بدن تعداد زیادی تغییرات فیزیولوژیک کوچک و بزرگ را متحمل می شود. مهمترین این تغییرات که می تواند مقاومت بدن را در مقابل بیماری ها، تضعیف کند، آنهایی است که بوسیله دستگاه عصبی خودکار (سمپاتیک و پاراسمپاتیک) تنظیم می شود (گنجی، ۱۳۸۰: ۲۹-۳۵).

تقریباً هر نوع استرس، اعم از فیزیکی و یا روانی، موجب یک افزایش فوری و بارز در ترشح هورمون محرک فوق کلیوی، توسط غده هیپوفیز قدامی، و به دنبال آن ظرف چند دقیقه منجر به افزایش شدید در ترشح

¹ Megl & Trns

کورتیزول از چند قشری غدد فوق کلیوی می شود (گایتون. هال^۱، ۲۰۰۰: ۱۳۵-۱۳۹).

همچنین تحقیقات نشان داده است که فشار روانی می تواند کارایی سیستم ایمنی را کم کرده، وبدین سان آمادگی موجود زنده جهت ابتلا به بیماری های مختلف را افزایش دهد (میلر، راجرز، دبی، ریچ^۲، ۱۹۷۹: ۹۸-۱۰۸).

لذا توجه به انسان به عنوان یک موجود پیچیده، سازگاری وی با چنین روابط، تجهیزات، تغییرات و دستورات عملها و به طور کلی محیطهای شغلی در یک سازمان متفاوت از گذشته گردیده و انسان عصر حاضر، در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است، محدودیتهای و فشارهایی را متحمل شود. لذا یک شغل رضایت آمیز و سازگاری شغلی، طی زمان ممکن است منبع نارضایتی و عدم سازگاری شده و همین امر سبب شود که فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دستخوش فرسودگی شود. بی تردید بسیاری از مشاغل " فشارزا " می باشند اما کارکنان سازمانها می دانند که چگونه با این نوع فشارها کنار آمده و از آسیبهای آن مصون بمانند. اما بعضی از افراد بنا به تحمل ناپذیر بودن عوامل فشارزا و یا قدرت و توانایی مقابله ی ضعیف، دائماً احساس تنش می کنند.

احساس دایمی فشار، اثرات آسیب زای چندی را بر جای می گذارد که از آن به نام فرسودگی یاد می کنند. عبارت فرسودگی شغلی به صورتی که امروزه استفاده می شود، اولین بار توسط فروید نبرگر^۳، در سال ۱۹۷۴ مطرح گردید. تا قبل از این تاریخ برای کسانی که به سندرم مورد نظر مبتلا می شدند تشخیص افسردگی داده می شد اما در سالهای ۸۰ و ۹۰ این اختلال به عنوان اختلالی مجزا شناخته شد و قاعداً برای رفع آن نیز راهبردهای جداگانه ای توصیه گردید. عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد می باشد. مورد علاقه نبودن کار، همگون نبودن تخصص با حرفه ای که مشغول است، خارج از ظرفیت و استعداد بودن مشاغل و... همه و همه افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می دهند. اما این شغل ها در سازمان های گوناگون و یا شاخص های مختلف سازمان متفاوت است، عواملی در بعضی سازمانها به این قضیه دامن می زنند و در بعضی، در جهت کاهش آثار ناشی از کار، دخالت دارند و این

^۱ Hall, Gayton

^۲ Miller, Rogers., Debey., Reich

^۳Froid neberger

جاست که نظام مدیریتی صحیح ، لازم است تا در جهت تسهیل ودور کردن خطرهای ناشی از تنش های شغلی ، با تدابیری مقطعی از قبیل پاداش ها ، کم نمودن ساعات کاری ، ایجاد تفریحات سالم ، جانشین و کمک در مشاغل پر کار، برای جلوگیری از عواقب منفی آن اقدام کند.

با توجه به اینکه عامل اصلی فرسودگی شغلی تحمل فشار روانی ناشی از کار به مدت طولانی همراه با کار زیاد می باشد. و همچنین ، مورد علاقه نبودن کار ، همگون نبودن تخصص با حرفه ای که مشغول است ، خارج از ظرفیت ، توانایی ذهنی واستعداد بودن مشاغل و... افراد را به سوی فرسودگی شغلی سوق می دهند. آیا یک کارمند با استرس شغلی بالا به همان مقدار از فرسودگی شغلی بالا بهره مند است و آیا این دو مولفه با یکدیگر ارتباط دارند؟ و با توجه به این سوالات اگر هر فرد در سازمان از استرس شغلی و فرسودگی شغلی کمی برخوردار باشد الزاما " دارای تعهد سازمانی می باشد؟

بنابراین جهت شناخت دقیق تر و علمی تر این مساله ، پژوهش حاضر بر آن است که در ابتدا به تعیین رابطه ی بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی پردازد و سپس به بررسی این مساله پردازد که آیا بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه ی معنی داری وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

امروزه یکی از مشکلات سازمانهای کشور عدم تعهد سازمانی مدیران و کارکنان به شغل و سازمانشان می باشد با توجه به اهمیت تعهد و تأثیر آن در عملکرد سازمان و افراد لازم است که بیشتر مورد مطالعه قرار گیرد و رابطه آن با دیگر متغیرها بررسی گردد. همچنین انسانهای سازمانی در عصر حاضر دائم با عوامل درون و برون سازمانی استرس زا روبرو هستند که می تواند به روح و جسم آنان آسیب برساند و از آنجا که فشارهای عصبی میزان تحمل افراد را کاهش می دهد می تواند بر عملکرد آنان تأثیر منفی داشته باشد.

استرس نیز از جمله مسائلی است که نه تنها فرد را از لحاظ فیزیکی و فکری مورد تهدید قرار می دهد، بلکه تبعات مالی جبران ناپذیری را برای دولت ها و سازمانها به همراه دارد. ماتسون و ایوانسونج^۱ (۱۹۸۷) تخمین زده اند که استرس باعث بیش از نیمی از موارد غیبت های کاری، ۴۰٪ از نقل و انتقال کارکنان و ۵٪ کل میزان از دست دهی بهره وری می باشد. در آمریکا ضرر مالی ناشی از استرس ۳۰۰ میلیارد دلار در سال گزارش شده است. تقریباً ۴۵٪ جمعیت دنیا و ۵۸ درصد افراد بالای ۱۰ سال در شمار نیروی کار جهانی قرار دارند و بسیاری از این افراد بیش از یک سوم زندگی پس از بلوغ خود را، در محیط های کاری که انواع عوامل استرس زا در آنها قرار دارند، می گذارند (بهروزی، ۱۳۸۰: ۲۸-۳۲).

همانگونه که بیشتر اظهار شد پیامد مهم در معرض استرس قرار گرفتن فرسودگی شغلی است. در نتیجه یک کارمند که دچار فرسودگی شغلی بالا شده باشد نمی تواند خواسته های افراد را برآورده سازد و به امر ارتقاء سطح کیفی زندگی افراد و جامعه پردازد. اثرات فیزیولوژیکی فرسودگی شغلی بر فرد عبارت است از بی نظمی ضربان قلب، افزایش فشار خون، فراموشی و یا حتی سکت قلبی می باشد، اثرات فرسودگی شغلی بر جسم شامل خستگی، کاهش یا افزایش وزن، بی اشتها، سردرد و بی خوابی می باشد. محققین بر این باورند که بسیاری از این علائم فیزیکی و جسمی با نشانه های رفتاری متعدد همراه است که عبارتند از: تحریک پذیری، گناهکار دانستن سایرین و بروز گرایش منفی و بدگمانی، غیبت های مکرر، سستی و انتقال فشارهای محل کار به منزل.

¹ Matson and Evansoe

فرسودگی شغلی عواقب مهمی برای سازمان در بر دارد اول آنکه ممکن است باعث شود افراد به جستجوی مشاغل یا حرفه های دیگر بر آیند و هر چه میزان فرسودگی شغلی بالاتر باشد احتمال ترجیح شغل دیگر بیشتر است ، دوم آنکه افراد مبتلا به فرسودگی شغلی ممکن است به جستجوی نقش های اجرایی برآیند تا بتوانند تنفر خود را نسبت به شغلشان منفی نگاه دارند . البته این حالت به ندرت رخ می دهد . اما بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی یا تغییر شغل می دهند، یا از شغلشان کناره گیری می کنند و منتظر زمان بازنشستگی می شوند .

بنابراین بررسی رابطه ی استرس شغلی و فرسودگی شغلی و رابطه ی آنها با تعهد سازمانی پژوهش حاضر حائز اهمیت می باشدو با توجه به اینکه اداره ی برق از کارکنان آگاه و متخصصی برخوردار است ، می تواند محیط مناسبی جهت سنجش و بررسی این موضوع باشد که در این پژوهش به بررسی رابطه ی بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی کارکنان اداره ی برق منطقه ای فارس پرداخته شده است.

امید است که یافته های این پژوهش بتواند رهنمود های کاربردی به مدیران، روانشناسان صنعتی و سازمانی، کارشناسان و برنامه ریزان سازمان ها ارایه دهد تا بتوانند از این یافته ها در جهت افزایش تعهد سازمانی و دستیابی به رسالت وهدف های تعیین شده ی سازمان بهره گیرند و محیطی پویا جهت تلاش و کوشش افراد و متعهد سازمان را فراهم سازند.

اهداف تحقیق

- ۱- تبیین رابطه بین استرس شغلی و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) در کارکنان
- ۲- تبیین رابطه بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و استرس شغلی در کارکنان
- ۳- تبیین رابطه بین تعهد سازمانیو فرسودگی شغلی در کارکنان
- ۴- تبیین رابطه بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) در کارکنان
- ۵- تبیین نقش واسطه گری تعهد سازمانی در رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان

فرضیه ها:

- ۱- بین استرس شغلی و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) رابطه ی معناداری وجود دارد.
- ۲- بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و استرس شغلی رابطه ی معناداری وجود دارد.
- ۳- بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.
- ۴- بین مولفه های تعهد سازمانی (غرور، اهداف، مشارکت) و مولفه های فرسودگی شغلی (خستگی عاطفی، عملکرد شخصی، مسخ شخصیت، درگیری) رابطه ی معناداری وجود دارد..
- ۵- تعهد سازمانی تا چه میزان قادر به پیش بینی رابطه بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی می باشد.

تعاریف نظری و عملیاتی متغیرها

تعریف نظری استرس شغلی

کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فرد شاغل به گونه ای است که خواسته‌های محیط کار و در نتیجه فشار مرتبط با آن بیش از آن است که فرد بتواند از عهده آن برآید (راس و آلتمایز^۱، ۲۰۰۱: ۱۰۲-۱۰۶)

تعریف عملیاتی استرس شغلی

استرس شغلی نمره ای است که یک فرد از مقیاس استرس شغلی استاینمتر^۲ (۱۹۷۷) بدست می آورد این پرسشنامه شامل ۳۶ ماده می‌باشد، حداقل نمره ای که آزمودنی ممکن است در این آزمون کسب کند ۰ و حداکثر نمره ۷۲ می‌باشد. ماده‌های این مقیاس دارای یک پاسخ ۳ درجه ای شامل کاملاً صحیح، تاحدودی صحیح و ناصحیح می‌باشد. نحوه نمره گذاری ماده‌های این پرسشنامه بدین طریق می‌باشد که به عبارت کاملاً صحیح ۲ امتیاز، تاحدودی صحیح ۱ امتیاز و به عبارت ناصحیح ۰ امتیاز تعلق می‌گیرد.

تعریف نظری فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی : نبرگر^۳ و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند فرسودگی شغلی مفهومی چهار بعدی است که بعد مرکزی و آشکار آن خستگی عاطفی است . وقتی افراد در مورد فرسودگی خود سخن می‌گویند بیشتر بر بعد خستگی تاکید دارند؛ اگر چه خستگی نمایانگر بعد وابسته به استرس فرسودگی است ولی به تنهایی بیانگر فرسودگی نیست . واقعیت این است که بین ارائه دهنده خدمت و خدمت گیرنده فاصله ایجاد می‌شود . این بعد را می‌توان مسخ شخصیت یا بدگمانی نسبت به آنها دانست . در عین حال بعد سومی را نیز برای فرسودگی شغلی می‌توان در نظر دانست و آن بعد عملکرد شخص است . ارتباط این بعد با ابعاد دیگر فرسودگی پیچیده است ولی در فرسودگی عملکرد شخص کاهش می‌یابد (ایلچی زاده ، ۱۳۸۳: ۲۹-۴۵).

¹Ras Altemer

² Astaenmtz

³-Neberger

تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی : منظور از تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی در این پژوهش نمره ای است که فرد از پرسشنامه ۲۵ ماده ای مسلش بدست می آورد. این پرسشنامه ۴ عامل خستگی عاطفی ، عملکرد شخصی ، مسخ شخصیت و یادگیری را اندازه گیری می کند. از مجموع ۲۵ سوال، ۹ سوال به خستگی عاطفی، ۸ سوال به عملکرد شخصی، ۵ سوال به مسخ شخصیت و ۳ سوال به درگیری اختصاص یافته است که در هر عامل ۲ نمره مبنی بر شدت و فراوانی بدست می آید که این نمرات قابلیت جمع با یکدیگر را ندارند. چرا که در برخی مقیاسها بالا بودن نمایانگر فرسودگی شغلی است (مثل خستگی هیجانی) و در برخی فعالیتها (مثل عملکرد شخصی) پایین مولف نمرات بیانگر فرسودگی شخص است.

تعریف نظری تعهد سازمانی :

تعهد سازمانی به عنوان باور قاطع افراد در پذیرش ارزشها و اهداف سازمان و تمایل به تلاش بیشتر و حفظ عضویت در سازمان معرفی شده است (برگمان و همکاران ۲۰۰۰ ؛ به نقل از وحیدیان رضا زاده ، ۱۳۸۱: ۱۲-۲۲) .

همان طور که پیشتر اشاره شد برای تعهد سازمانی سه بعد مطرح شده است که عبارتند از:

تعهد عاطفی : به محدوده ای اطلاق می شود که یک کارمند می خواهد با سازمان باقی بماند و به سازمان علاقه مند است و مایل است برای سازمان تلاش کند .

تعهد هنجاری : به احساس دین کارمند نسبت به سازمان اشاره می کند و به دلیل این التزام و دین باید با سازمان باقی بماند .

تعهد مستمر : نشان دهنده اعتقاد یک کارمند برای باقی ماندن با سازمان است ؛ به دلیل زمان ، هزینه و تلاشی که از پیش برای سازمان صرف کرده است یا دشواری که در پیدا کردن یک شغل دیگر خواهد داشت (آموت^۱ ، ۲۰۰۷: ۵۶-۵۹) .

¹ Aamodt

تعریف عملیاتی تعهد سازمانی :

تعهد سازمانی در پژوهش حاضر نمره ای است که آزمودنی ها بر اساس پرسشنامه تعهد سازمانی^۱ (OCQ)، فرم ۱۵سئوالی به دست خواهند آورد. این پرسشنامه توسط پورتر و همکاران^۲ (۱۹۷۴) تدوین و توسط انگل و پری^۳ (۱۹۸۱) اصلاح گردیده است

^۱ Organizational Commitment Questionnaire

^۲ Porter et, al.

^۳ Angel & Perrie

در فصل حاضر، ابتدا مبانی نظری متغیرهای تعهد سازمانی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد، سپس پژوهش‌های خارجی و داخلی مرتبط با متغیرهای پژوهش، ارائه خواهد گردید.

الف) مبانی نظری پژوهش

در این بخش از پژوهش به ادبیات نظری مربوط به تعهد سازمانی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی پرداخته می‌شود.

مبانی نظری تعهد سازمانی

مفاهیم تعهد سازمانی

تعهد سازمانی مانند مفاهیم دیگر رفتار سازمانی به شیوه‌های متفاوت تعریف شده است. معمولی‌ترین شیوه برخورد با تعهد سازمانی آن است که تعهد سازمانی را نوعی وابستگی عاطفی به سازمان در نظر می‌گیرند. براساس این شیوه، فردی که به شدت متعهد است، هویت خود را از سازمان می‌گیرد، در سازمان مشارکت دارد و با آن در می‌آمیزد و از عضویت در آن لذت می‌برد (ساروقی، ۱۳۷۵: ۳۸-۵۹).

پورتر^۱ و همکاران (۱۹۷۴) تعهد سازمانی را پذیرش ارزش‌های سازمانی و درگیر شدن در سازمان تعریف می‌کنند و معیارهای اندازه‌گیری آن را شامل انگیزه، تمایل برای ادامه کار و پذیرش ارزش‌های سازمان می‌دانند. چاتمن و اریلی^۲ (۱۹۶۸) تعهد سازمانی را به معنی حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزش‌های یک سازمان، به خاطر خود سازمان و دور از ارزش‌های ابزاری آن «وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف

^۱ . Porter

^۲ Jatman & Arely

دیگر « تعریف می کنند (رنجبریان، ۱۳۷۵: ۳۴-۶۸).

تعهد سازمانی عبارت از نگرش های مثبت یا منفی افراد نسبت به کل سازمان « نه شغل» است که در آن مشغول به کارند. در تعهد سازمانی شخص نسبت به سازمان احساس وفاداری قوی دارد و از طریق این سازمان خود را مورد شناسایی قرار می دهد (استرون^۱، ۱۳۷۶: ۴۹-۷۵).

شلدون^۲ تعهد سازمانی را چنین تعریف می کند: نگرش یا جهت گیری که هویت فرد را به سازمان مرتبط یا وابسته می کند. کانتز تعهد سازمانی را تمایل عاملان اجتماعی را به اعطای نیرو و وفاداری خویش به سیستم های اجتماعی می داند. به عقیده سالانسیک تعهد حالتی است در انسان که در آن فرد با اعمال خود و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیت ها تداوم بخشد و مشارکت مؤثر خویش را در انجام آنها حفظ کند. بوکانان^۳ تعهد را نوعی وابستگی عاطفی و تعصب آمیز به ارزش ها و اهداف سازمان می داند، وابستگی به نقش فرد در رابطه با ارزش ها و اهداف و به سازمان فی نفسه جدای از ارزش ابزاری آن (ساروقی، ۱۳۷۵: ۳۸-۵۹).

¹ Storn

² . Sheldon

³ . Bukkanan

تئوری های علمی تعهد سازمانی

۱. دیدگاه ریچرز^۱: ریچرز یکی از اولین محققان درباره کانون تعهد، اعتقاد دارد که مفاهیم عمومی تعهد سازمانی ممکن است زمانی بهتر درک شوند که آن ها را مجموعه ای از تعهدات در نظر گرفت. به اعتقاد او کارکنان می توانند تعهدات مختلفی را به اهداف و ارزش های گروه های گوناگون در درون سازمان تجربه کنند. بنابراین، در درون سازمان تنها درک تعهد سازمانی مهم نیست، بلکه توجه به کانون های تعهد نیز الزامی است. ریچرز کانون های تعهد کارکنان را شامل تعهد به مدیریت عالی، سرپرستان، گروه کار، همکاران و مشتریان سازمان دانسته و معتقد است که کارکنان می توانند به این کانون ها، با توجه به درجه انطباق اهداف و ارزش هایشان با آن ها طور متفاوتی متعهد شوند (شیان چنج^۲ و همکاران، ۲۰۰۳: ۳۰۰-۳۱۳).

۲. دیدگاه بکر و بیلینگس^۳: برای طبقه بندی کانون های تعهد، بکر و بیلینگس بین کسانی که متعهد به سطوح پایین سازمان همچون گروه کاری و سرپرست مستقیم هستند و کسانی که عمدتاً متعهد به سطوح بالای سازمان مثل مدیریت ارشد و سازمان در کل بودند، تمایز قائل شدند. با ترکیب هر کدام از این سطوح بالا و پایین، آن ها چهار دیدگاه متمایز را مطرح کردند، که در شکل شماره یک نشان داده شده اند. ابتدا فردی که تعهد کمی هم به گروه های کاری و سرپرستان و هم به مدیریت ارشد و سازمان دارند که به آن ها عنوان بی تعهد دادند. بر عکس افرادی که به هر دو کانون تعهد بالایی را نشان دادند، متعهد نامیده شدند. در بین این دو گروه افرادی هستند که به سرپرست و گروه کاریشان کاملاً متعهد اما به مدیریت عالی و سازمان متعهد نیستند که به عنوان

¹ . Richers

² . Shiyen Change

³ . Beker & Bilings

افراد متعهد جزئی (محلی) در نظر گرفته می شوند، و کسانی که به مدیریت ارشد و سازمان کاملاً متعهد ولی به سرپرست و گروه کاریشان متعهد نیستند که به آن ها افراد متعهد کلی (جهانی) می گویند.

بکر و بیلینگس در مطالعه یک سازمان عرضه کننده لوازم نظامی بزرگ، دریافتند که نگرش های کارکنان، مرتبط با رفتارهایشان بود. برای مثال افراد بی تعهد (بر پایه پاسخ هایشان به سئوالات مختلف) علاقه بیشتری به ترک شغل و علاقه کمتری برای کمک به دیگران داشتند. در عوض، افرادی که در طبقه متعهد قرار گرفتند، این چنین نبودند. آنهایی که به طور کلی (جهانی) و به طور جزئی (محلی) متعهد بودند، بین این دو گروه نهایی قرار گرفتند. در نتیجه اگر چه این روش تمایز بین کانون های مختلف تعهد هنوز جدید است، ولی جای امیدواری است که بتوان از آن به عنوان ابزاری برای درک کلید ابعاد تعهد سازمانی استفاده کرد (گرینبرگ و بارون^۱، ۱۹۹۷: ۱۹۱-۱۹۰)

جدول ۱-۲: چهار دیدگاه مختلف تعهد از نظر بکر و بیلینگس

تعهد جزئی (محلی)	غیر متعهد
متعهد	تعهد کلی (جهانی)

(گرینبرگ و بارون، ۱۹۹۷)

تعهد سازمانی مفهوم یک بعدی یا چند بعدی؟

پورتر تعهد را بر اساس نیروی کلی همانندسازی (تعیین هویت) و مشارکت یک فرد در سازمان تعریف می کند. در این دیدگاه تعهد ناشی از سه عامل می شود:

¹ Grenbrg & Baron