

بررسی رابطه سلامت سازمانی با فرسودگی شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی (مورد مطالعه: شهرداری منطقه یک همدان)

پریسا عبادی شعار^{۱*}

محسن زنگنه^۲

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۷/۳۰ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۸/۲۹

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه سلامت سازمانی با فرسودگی شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری منطقه یک همدان می باشد. بدین منظور یک نمونه ۸۰ تایی به طور کاملاً تصادفی ساده از کارکنان شهرداری منطقه یک همدان، مورد آزمون قرار گرفتند. این تحقیق کاربردی از نوع توصیفی - پیمایشی است. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه محقق ساخته می باشد که پایایی آن بیشتر از ۰,۷ می باشد و روایی آن توسط محققین و اساتید دیگر تأیید شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و مدل مفهومی پژوهش از نرم افزار Amos استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که تعهد سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق فرسودگی شغلی کارکنان) بر سلامت سازمانی کارکنان تأثیر دارد که تأثیر مستقیم تعهد سازمانی بر سلامت سازمانی بیشتر است. همچنین، نتایج بررسی ها نشان داد متغیرهای تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در مجموع، نزدیک به ۵۸ درصد تغییرات سلامت سازمانی را تبیین می کنند.

واژگان کلیدی

سلامت سازمانی، سازمان سالم، تعهد سازمانی، فرسودگی شغلی

^۱ کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش بودجه و مالیه عمومی، شهرداری همدان (parisa.ebadishoar@gmail.com)

^۲ دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش بودجه و مالیه عمومی، شهرداری همدان (mohsen.zanghene@gmail.com)

۱- مقدمه

استفاده موثر و کارآمد از نیروی انسانی یکی از عمده ترین مسائل هر جامعه می باشد و این مهم جز در محیط سالم سازمانی امکانپذیر نیست. از این رو سنجش و توسعه سلامت سازمانی از جنبه های گوناگون همواره باید مورد توجه قرار گیرد. اندیشه سلامت سازمان، توجه ما را به عواملی که رشد و شکوفایی آن را تسهیل و نیز، به شرایطی که از پویاییهای کامل آن جلوگیری می کنند، جلب می کند. فهم وضع سلامت یک سازمان، می تواند ما را در گزینش روشهای مدیریت و رهبری مناسب برای اثربخش سازی سازمان یاری کند. مفهوم سلامت سازمانی مفهوم بی نظیری است که به ما اجازه می دهد که تصویر بزرگی از سلامت سازمان داشته باشیم. در سازمانهای سالم، کارمندان متعهد، وظیفه شناس و سودمند هستند و از روحیه و عملکرد بالایی برخوردارند. سازمان سالم جایی است که افراد با علاقه به محل کارشان می آیند و به کارکردن در این محل افتخار می کنند. درحقیقت سلامتی سازمان از لحاظ فیزیکی، روانی، امنیت، تعلق، شایسته سالاری و ارزشگذاری به دانایی، تخصص، شخصیت ذی نفعان، رشد دادن به قابلیت‌های آنها و انجام وظایف محول شده از سوی فراسیستمهای خود در اثربخشی رفتار هر سیستمی تاثیر بسزایی دارد. (قنبری، ۱۳۸۸)

نگهداری سلامت سازمانی یکی از مهمترین وظایف و مسئولیتهای مدیر محسوب می شود، بنابراین مدیریت سازمان باید عوامل مؤثر بر رضایت شغلی سازمانی را شناسایی کند و با رفع عوامل منفی و تقویت عوامل مثبت تأثیرگذار بر آن، باعث بالارفتن میزان سلامت روان و سلامت سازمانی در سازمان شود (حسین زاده، ۱۳۸۹).

از طرفی فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر یا نداشتن پیشرفت در کار است. بدین ترتیب که شخص در محیط کارش به علت عوامل درونی و بیرونی احساس فشار می کند و این فشار، پیوسته و چندین باره بوده و سرانجام به احساس فرسودگی تبدیل می گردد. فرسودگی شغلی به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می شود و شخص دچار فرسودگی شغلی، احساس کسالت‌انگیزی را نسبت به انجام رفتار شغلی نشان می دهد. فرسودگی شغلی، عواقب و هزینه‌های بسیاری بر سازمانها و کارکنان تحمیل می کند مانند تعویض مکرر شغل و محل کار (افزایش نقل و انتقالات)، غیبت‌ها و مرخصی‌های فراوان، افت کمیت و کیفیت کار، تحت تأثیر قرار گرفتن سلامت روانی فرد، کاهش کیفیت خدمت ارائه شده به ارباب رجوع، رکود و تأخیر در سلسله کارهای تخصصی و اداری و... (فرهمند، ۱۳۸۶).

از طرف دیگر در خصوص تعهد سازمانی نیز باید گفت یکی از متغیرهای که می تواند در تحقق اهداف سازمان نقش اساسی ایفا کند تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی را می توان به طور ساده اعتقاد به ارزش‌ها و اهداف سازمان، احساس وفاداری به سازمان، الزام اخلاقی، تمایل قلبی و احساس نیاز به ماندن در سازمان تعریف کرد که بر پایه دیدگاه آلن و میر برای آن سه مؤلفه در نظر گرفته شده است: تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر (آلن و مایر، ۲۰۰۰).

حال اگر تعهد سازمانی در کارکنان افزایش یابد می توان امیدوار بود کارکنان از سلامت روان بهتری برخوردار باشند و کمتر دچار فرسودگی شغلی شوند. با توجه به گفته های فوق و احتمال وجود فرسودگی شغلی در شهرداری منطقه یک همدان با انجام این تحقیق هم خلاء موجود در شهرداری منطقه یک همدان را برای تصمیم گیری منابع انسانی از بین برد و هم میزان سلامت سازمانی در وضعیت حال را برای سازمان و کارکنان آن بدست آورد که با توجه به این امر می توان امیدوار بود با شناسایی عوامل سلامت سازمانی و تقویت آن سبب شد فرسودگی شغلی احتمالی را از سازمان زدود.

بنابراین با توجه به موارد توضیح داده شده فوق می توان گفت اگر متغیرهای سلامت سازمانی برای کارکنان فراهم نباشد و سلامت روان کارکنان نیز مناسب نباشد تاثیر منفی خود را بر کار آنان گذاشته شده و باعث فرسودگی، سکوت، تغییر

شغل، ترک شغل و... شده و اگر این امر به خوبی محقق شود می توان امیدوار بود تعهد سازمانی افزایش یابد. حال اگر این امر توسط سازمان اندازه گیری شود احتمالاً فرسودگی شغلی در سازمان کمتر و تعهد سازمانی افزایش خواهد یافت که این نیز به عنوان ضرورت تحقیق محقق در نظر گرفته شده است؛ بنابراین سوال اصلی این تحقیق عبارتست از آیا بین سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری منطقه یک همدان رابطه ای وجود دارد؟

۲- مبانی نظری

۲-۱- سلامت سازمانی

به عقیده‌ی پارسونز همه‌ی نظام های اجتماعی برای بقا، رشد و توسعه‌ی خود به حل چهار مشکل اساسی انطباق، دستیابی به هدف، یکپارچگی و نهفتگی نیازمندند. سلامت سازمانی عبارت است از: توانایی سازمان در حفظ بقا و سازش با محیط و بهبود این توانایی‌ها. برخی سلامت سازمانی را با بهداشت روانی در محیط کار مترادف دانسته و سازمان سالم را سازمانی می‌دانند که میزان افسردگی، ناامیدی، نارضایتی، کم تحرکی و فشار روانی کارکنان را به حداقل ممکن برساند. (شیخی، ۱۳۹۰: ۱۰۱).

نیوال (۱۹۹۵) سلامت سازمانی را یک موضوع کلی می‌داند که با سه مجموعه فشار روانی، بهداشت روانی و اخلاق در سازمان‌ها در ارتباط است (محمودی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۰۸).

برخی از صاحب نظران علوم رفتاری مدیریت مانند وارن بنیس، سلامت سازمانی را معیار عملکرد سازمانی شمرده‌اند. شبیه اندام سالم، سازمان سالم، تطبیق پذیر و در حال رشد است. عده‌ای نیز سلامت سازمانی را وضعیتی می‌دانند که کلیه عوامل سازمان قابلیت تأمین اهداف سازمان را به طور مطلوب داشته باشند و بتوانند انحراف از هنجارهای اداری و قانونی و موانع اهداف سازمانی را در اسرع وقت شناسایی و تدابیر لازم و به هنگام را برای رفع آنها لحاظ نمایند. برخی نیز سلامت سازمانی را به معنای تبعیت از هنجارهای اخلاقی و قانونی در عملکرد سازمانی و شغلی دانسته‌اند که در مقابل آن، فساد اداری است و به معنای هنجار شکنی و تخطی از هنجارهای اخلاقی و قانونی و سوء استفاده از موقعیت و جایگاه شغلی و اداری برای مقاصد غیر از خاستگاه اصلی و قانونی برای منفعت شخصی یا گروهی است. (الوانی و دانائی فرد، ۱۳۸۸: ۳۵).

سلامت سازمانی اشاره به وضعیتی دارد که رشد، توسعه و بالندگی یک سازمان را تسهیل می‌کند و نیل به اهداف را مقدور می‌سازد. در سازمان‌های سالم کارمندان وظیفه شناس هستند، روحیه و عملکرد بالایی دارند، شبکه‌های ارتباطی باز و سودمند است و افراد دوست دارند به محل کارشان بیایند و از اینکه در این محل کار می‌کنند، احساس افتخار و غرور می‌کنند. اگر به سازمان سالم به عنوان نظام نگاه شود، در چنین حالتی باید سلامت سازمانی را نه در بهداشت و سلامت جسمانی و روانی کارکنان، بلکه در موجودیت و بقای خود سازمان جست و جو کرد (احمدی و بذرافشان، ۱۳۹۳: ۷۴).

لایدن در خصوص سلامت سازمانی می‌نویسد: سلامت سازمانی مفهوم جدیدی نیست که فقط شامل توانایی سازمان برای اجرای وظایف به شکل موثر شود، بلکه توانایی‌های نظام را برای رشد، شکوفایی و بالندگی بهبود می‌بخشد. در یک دستگاه سالم، مدیرانی با سواد به تمام معنا و متعهد و کارکنانی وظیفه شناس با روحیه‌ی بالا وجود دارند که کار خود را دوست دارند و افرادی موثر و سودمند هستند که مایه‌ی پویایی سازمان می‌شوند. برخی نیز سلامت سازمانی را به توانایی سازمان در تصمیم‌سازی و تصمیم‌گیری‌های درست، بجا و مناسب تعریف کرده‌اند. سازمان‌های سالم به عنوان

موجودات زنده و پویا در محیط می‌توانند پدید آیند و با فراهم شدن امکانات لازم و کافی رشد کنند، توسعه یابند و از طریق ارائه‌ی کالا و خدمات سالم و ارزنده باعث تامین نیازهای محیطی و تسهیل فرایند رشد و شکوفایی جامعه شوند (شیخی، ۱۳۹۰: ۱۰۲).

پیولین و لکلرک (۲۰۰۴) بیان می‌کنند که سازمان‌هایی که تجربه و موفق شده‌اند از سلامت سازمانی خوبی برخوردارند و بطور کلی دارای یک بینش خلاق و منسجم، قدرت و انرژی حیاتی صنعتی، کارمندان متخصص، کاردان و شایسته و مدیران کارآمد و با کفایت می‌باشند. آنان چهار منبع سلامتی سازمان را در ذیل مجموعه مدیریت در چهار بخش دسته‌بندی کرده‌اند که شامل:

۱) **منابع سازمانی:** نظارت، برنامه‌ریزیهای استراتژیک و ساختار اجرایی آنان بستگی دارد به اعضاء، مدیران، دستورالعمل فنی، عمومی و مدیریتی.

۲) **منابع انسانی:** فنی کاران و صنعتگریان، مؤسسان، نخبگان، کارمندان اجرایی و حمایتی و کارمندان فنی.

۳) **منابع مالی:** سود و منابع، هزینه‌ها و مخارج، نتایج مالی (تعادل بین هزینه و سود) مدیریت سرمایه، بدهی‌ها و ذخایر.

۴) **منابع مادی:** زمین و ساختمان‌ها، تأسیسات اختصاصی، مجموعه‌ها (موزه‌ها و نمایندگی‌های فیلم و ویدئو) دفاتر دارائی (در مورد ناشران و عاملان پخش) بایگانی‌ها، سیستم‌های کامپیوتر (پایگاه داده‌ها، نرم‌افزار) کامپیوتر و تجهیزات دفتر کار (پیولین و لکلرک، ۲۰۰۴).

۲-۲- تعهد سازمانی^۱

یکی دیگر مولفه‌های موثر بر درک، فهم و پیشبینی رفتار سازمانی و پیشبینی کننده‌ی خوبی برای تمایل به باقی ماندن در شغل، نگرش کلی تعهد سازمانی است. تعهد سازمانی در مدیریت و ادبیات علوم رفتاری به عنوان عامل کلیدی در روابط بین افراد و سازمان‌ها مطرح می‌باشد (روح‌اللهی و همکاران، ۱۳۹۴: ۲۷۴).

در سازمان‌های امروزی، افرادی وجود دارند که کارشان را دوست دارند، ولی از سازمانی که در آن کار می‌کنند متفر هستند، یا برعکس؛ اما داشتن احساس مثبت و منفی درباره شغل، تنها قسمتی از کل دیدگاه شاغل نسبت به کارش است. علاوه بر آن، یک شخص می‌تواند احساس مثبت یا منفی نسبت به کل سازمان داشته باشد. چنین نگرشی معمولاً «تعهد سازمانی» نامیده می‌شود و نمایانگر این مطلب است که تا چه میزان، یک فرد با سازمانش شناخته می‌شود و به آن تعلق دارد (سید نقوی و آلاشتی، ۱۳۹۱: ۱۱).

تعهد سازمانی یک نوع نگرش شغلی مهم و متغیری است که مدیریت همواره درصدد ارتقا آن است و تنها به معنای وفاداری فرد به سازمان نیست بلکه فرایندی مستمر است که از طریق آن کارکنان علاقه خود را به سازمان، اهداف و ارزشهای آن ابراز می‌کنند و به طور مستقیم به مشارکت کردن و ماندن در سازمان تمایل نشان میدهند (بیگی‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱: ۲۰).

پورتر^۲ و همکاران تعهد سازمانی را به این صورت تعریف کردند: عقیده قوی به پذیرش اهداف و ارزشهای سازمان، تمایل به انجام تلاش از دل و جان برای سازمان و تمایل قوی به حفظ عضویت در سازمان به نحوی که با مشارکت در تصمیمات سازمان، موفقیت و رفاه سازمان را تضمین میکنند. همچنین عده‌ای معتقدند که تعهد سازمانی ارتباط

1. Organizational commitment

2. Porter

کارکنان با سازمان را معین نموده و تصمیم آن‌ها را برای ماندن یا قطع ارتباط شان با سازمان مشخص میکند (ترک زاده و محترم، ۱۳۹۱: ۱۳۲).

سالانوا^۳، گنزالس - روما^۴ و باکر^۵ تعهد سازمانی را به عنوان یک حالت مثبت مربوط به سازمان و شغل تعریف میکنند که به وسیله موارد زیر مشخص میشود: ۱. قدرت (به عنوان مثال سطح بالایی از انرژی و انعطاف پذیری ذهنی)؛ ۲. تعهد و وفاداری (یعنی حس اهمیت، شور و شوق، الهام بخشی، غرور و چالش)؛ ۳. جذب (یعنی متمرکز بودن به طور کامل و مشغول به کار بودن که به موجب آن زمان به سرعت می‌گذرد) (شافلی و همکاران^۶، ۲۰۰۸: ۱۷۶).
آلن و مایر^۷ (۱۹۹۱) تعهد سازمانی را یک فرایند و پدیده سه بعدی به صورت زیر توصیف می‌کنند: تعهد عاطفی: پیوستگی عاطفی و احساسی فرد با سازمان، تعهد مستمر: در نظر گرفتن هزینه‌های ترک سازمان و تعهد تکلیفی: وابستگی اخلاقی فرد به سازمان و الزام به ماندن در سازمان (کوهی رستمکلاتی و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۳۴).
در حالی که هر کدام از مولفه‌های تعهد سازمانی منعکس کننده یک حالت روان شناختی است که استنباط‌هایی را برای حفظ یا قطع عضویت کارکنان در سازمان ایجاد می‌کند، ماهیت عاطفی این حالتها متفاوت است (آلن و مایر، ۱۹۹۰: ۳).

تعهد سازمانی، به عنوان پیوند افراد به سازمان که میزان وفاداریشان به سازمان را نشان می‌دهد، تعریف می‌شود. تعهد سازمانی به عنوان یک متغیر حائز اهمیت در درک رفتار کارکنان به شمار می‌رود (کوهی رستمکلاتی و همکاران، ۱۳۹۲: ۷۳۳). تعهد سازمانی بیانگر نیرویی است که فرد را ملزم می‌کند تا در سازمان بماند و با تعلق خاطر برای تحقق اهداف سازمانی کار کند (مایر و هرکویچ^۸، ۲۰۰۱).

۲-۳- فرسودگی شغلی

در عصر حاضر سازمانهای مختلف با تشکیلات کوچک و بزرگ شدیداً در زندگی افراد نفوذ کرده و بسیاری از مردم نیز بخش مهمی از وقت خود را در آنها سپری میکنند. مفهومی که در سالیان اخیر توجه روانشناسان را به خود معطوف ساخته است همانا از پا درآمدن، از رمق افتادن، بیحالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که در اصطلاح به آن فرسودگی شغلی گفته میشود (ارشدی و همکاران، ۱۳۹۱: ۱۶).

فرسودگی به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می‌شود. در این پدیده، فرد از لحاظ هیجانی دچار خستگی شده، نگرش و احساسات منفی نسبت به سازمان پیدا می‌کند و به تدریج در ایفای وظایفش احساس کاهش شایستگی می‌کند (آریا و مکوند، ۱۳۹۵: ۲).

فرسودگی شغلی در حقیقت الگوهای شخصی از پاسخ به عوامل فشارزای کاری است. همچنین فرسودگی شغلی متفاوت از افسردگی است؛ زیرا فرسودگی شغلی مخصوص محتوای کار است، اما افسردگی در میان همه‌ی منظرهای زندگی شخصی قرار دارد (اسویدر^۹، ۲۰۱۰).

3. Salanova

4. Gonzalez -roma

5. Bakker

6. Schaufeli & et

7. Meyer & Allen

8. Meyer & Herscovitch

9. Swider

به عقیده مازلاک فرسودگی شغلی می تواند سبب افت کیفیت ارائه خدمات، عاملی برای دست کشیدن از شغل، غیبت یا روحیه پائین می باشد و با اختلالاتی مانند بی خوابی، خستگی بدنی، روی آوردن به الکل، مواد مخدر و مشکلات خانوادگی و زناشویی در ارتباط است (زنکنه و همکاران، ۱۳۹۳: ۲۱۸)

فرسودگی شغلی فرایند روان شناختی است که در اثر استرس شغلی ایجاد شده و با میزان، خستگی هیجانی بالا، مسخ شخصیت بالا و کفایت فردی پایین همراه است (هالپسلین و باکلی، ۲۰۰۴). فرسودگی شغلی تنها مسئله‌ی برخاسته از ضعف یا ناتوانی محض در کارمندان نیست، بلکه مرتبط با محیط کار و عدم هماهنگی بین خصوصیات ذاتی افراد و ماهیت شغل شان نیز هست. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود (آریا و مکوند، ۱۳۹۵: ۲). فرسودگی شغلی فشار مزمنی ایجاد میکند که ناشی از ناهماهنگی یا عدم تجانس میان کارمند و شغل است و در میان افرادی اتفاق می‌افتد که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند، در این حالت سختی کار و شرایط موجود آن باعث پرخاشگری، ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش کوشش‌های سازنده شغلی، عدم احساس همدردی، منفیگرایی، داشتن تمایلات خودآزاری یا آزار دیگر همکاران، تحریک پذیری، گرایش به توجیه شکستها و نسبت دادن آنها به دیگران و وضع موجود، مقاومت در برابر تغییر، افزایش رشد تغییرناپذیری و سرسختی در افکار و عقاید و فقدان احساس خلاقیت حرفه‌ای، کاهش عملکرد، کیفیت و شایستگی در کار میشود. به عبارتی، یک شغل رضایت بخش هم ممکن است با مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد (کشته گر و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۶۹).

علائم فرسودگی شغلی به چهار دسته علائم جسمانی، علائم هیجانی، علائم اجتماعی و علائم سازمانی تقسیم می شود. در این تقسیم بندی، خستگی، مشکلات خواب، مشکلات جسمانی و مشکلات تغذیه، در قسمت علائم جسمانی قرار می گیرد. نومیدی، نگرش منفی نسبت به خود، تغییرات خلقی، کاهش تحمل و علائمی از این قبیل نیز در قسمت علائم هیجانی جای دارند. گسستگی ارتباطی، گوشه گیری، بدبینی نسبت به مردم و درگیری با اعضای خانواده، در قسمت علائم اجتماعی قرار دارد و غیبت از کار و بازدهی اندک و نگرش منفی به کار در قسمت علائم سازمانی قرار می گیرد. نشانگان فرسودگی شغلی، یک اختلال روانی نیست؛ ولی به آهستگی و در طول زمان گسترش می یابد و ممکن است به ناتوانی روانی تبدیل شود. بنابراین، توجه به اثرهایی که فرسودگی شغلی بر سلامت روانی و جسمانی کارکنان دارد، بسیار مهم و برجسته است (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱: ۹۴).

فرسودگی شغلی نشانگان فروپاشی عاطفی بعد از سالها درگیری و اشتغال به کار است. این نشانگان به خصوص در بین افرادی که در شغل های خدمات انسانی از قبیل آموزشی و پزشکی شاغل اند بیشتر شایع است (مناف زاده، ۱۳۹۴: ۴۷).

نشانه های فروپاشی با فقدان شور و اشتیاق، احساس محرومیت و شکست، غیبت از کار، بی علافگی نسبت به قبول مسئولیت، افسردگی و علائم جسمانی مشخص می شود (مناف زاده، ۱۳۹۴: ۴۷).

علل فروپاشی شغلی متعدد است. بعضی علل خارجی هستند (وظایف محیط کار) و بعضی علل داخلی درگیر شدن بیش از حد در کار و انتظارات غیر واقعی در مورد آنچه می تواند انجام شود (مناف زاده، ۱۳۹۴: ۴۷). نشانگان فرسودگی بر اساس تئوری چند بعدی فرسودگی شغلی چنین تعریف شده است:

الف - خستگی عاطفی:

بعدی از فرسودگی شغلی است که منبع تنش های فردی را موجب می شود و اشاره به احساساتی دارد که در صورت وجود طولانی مدت آن، سبب کاهش هیجانانگیز شخصی و ابتکار عمل در وی می گردد (کرد تمینی و کوهی، ۱۳۹۰: ۱۳۱). خستگی هیجانی که کاملاً مانند متغیر فشار روانی و احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد است (آوا^{۱۱} و همکاران، ۲۰۱۰).

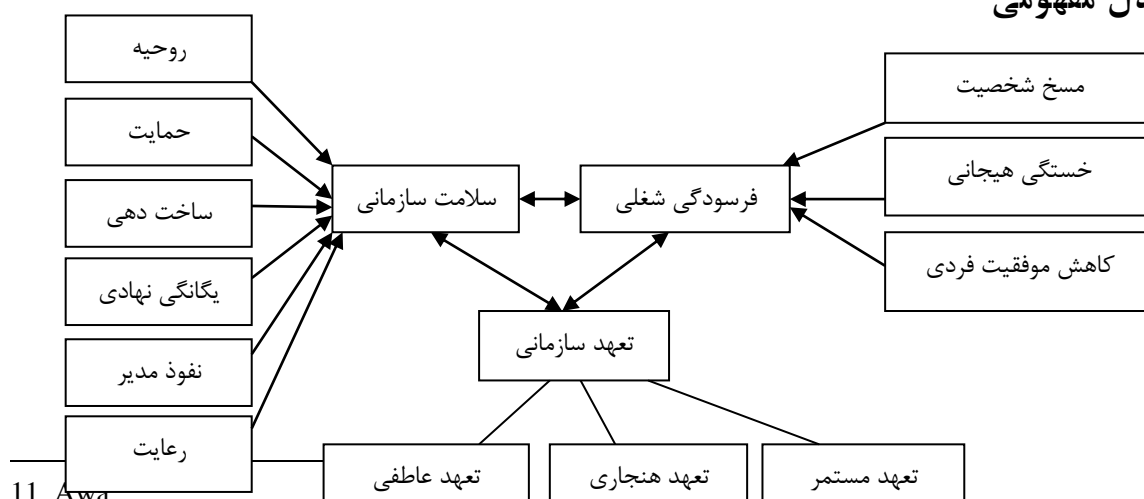
ب - مسخ شخصیت و بدبینی:

مربوط به پاسخهای منفی کم و یا بیش از اندازه نسبت به اوضاع مختلف شغلی فرد است که سبب ایجاد نگرش منفی، احساس نامناسب بودن و در نهایت سبب پیدایش شکاف بین فرد و شغل او میگردد (کرد تمینی و کوهی، ۱۳۹۰: ۱۳۱). مسخ شخصیت که پاسخی منفی و سنگ دلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کننده خدمتی از سوی فرد هستند. این بعد، به برداشت منفی فرد از دیگران اشاره می کند (عریضی و همکاران، ۱۳۹۱: ۹۲). مسخ شخصیت تلاشی برای ایجاد فاصله میان فرد شاغل و دریافت کنندگان خدمات او است که به وسیله نادیده گرفتن ویژگی ها و خدمات فرد شاغل صورت می گیرد (کشته گر و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۷۰).

ج - کاهش یا عدم مؤثر بودن و یا کاهش ناکارآمدی شغلی:

به احساس عدم ظرفیت و نبود موفقیت و بهره‌وری در کار مربوط میگردد (کرد تمینی و کوهی، ۱۳۹۰: ۱۳۱). کاهش احساس کفایت شخصی، کم شدن احساس شایستگی در انجام کار به شمار می رود (حسین زاده، ۱۳۹۱: ۱۱۰). رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده است. نتایج برخی از تحقیقات نشان داده است که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است؛ ولی در تحقیقات دیگر این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته است و تاکید میکند که این مولفه ها به جای اینکه به صورت زنجیره وار قراردادشته باشند، به طور موازی و به همراه یکدیگر رشد میکنند. به عبارت دیگر، موفقیت و کارایی فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز افراد اطلاق می شود (کشته گر و همکاران، ۱۳۹۳: ۱۷۰).

۳- مدل مفهومی



۴- روش تحقیق

این پژوهش پیمایشی از نوع همبستگی و توصیفی است. این پژوهش در زمره پژوهش های کمی و کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش کارکنان شهرداری منطقه یک همدان که تعداد آن ها ۸۰ نفر می باشد. نمونه به صورت تصادفی کاملاً ساده انجام و حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران ۶۶ نفر ارزیابی گردید. عمده ترین ابزار جمع آوری اطلاعات در بررسی های پیمایشی پرسشنامه است در این تحقیق جهت جمع آوری اطلاعات و آشنایی با موضوع تحقیق و پیشینه تجربی پژوهش از روش کتابخانه ای استفاده گردید؛ و جهت جمع آوری داده های مورد نیاز از نمونه مورد مطالعه از سه پرسشنامه سلامت سازمانی هوی و میسکل (۲۰۰۱) با پایایی ۰,۷۳۲، تعهد سازمانی می یو و آلن در سال ۱۹۹۰ با پایایی ۰,۸۷۵ و فرسودگی شغلی (۱۹۸۱) مسلش با پایایی ۰,۷۵۸ استفاده شد. روایی پرسشنامه های تحقیق حاضر با استفاده از روایی محتوایی و صوری و نظر اساتید صاحب نظر بدست آمده است. در این تحقیق به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی (میانگین، انحراف معیار، توزیع فراوانی و درصد) و آمار استنباطی آزمون همبستگی جهت تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار AMOS استفاده شده است.

۵- یافته ها

برای آزمون فرضیه ها و تجزیه و تحلیل داده ها، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. به این منظور، نرم افزارهای AMOS22 و SPSS18 به کار گرفته شد.

تحلیل مسیر^{۱۲} برای بررسی فرضیه های تحقیق

در جدول ۱ اثرات بین متغیرها و معنی داری این اثرات نشان داده شده است.

جدول ۱. اثرات مستقیم، غیرمستقیم و کل بین متغیرهای تحقیق

متغیر مستقل	متغیر وابسته	اثر مستقیم ^{۱۳}	اثر غیرمستقیم	اثر کل
سلامت سازمانی	← تعهد سازمانی	۰/۶۶۷*		۰/۶۶۷*
سلامت سازمانی	← فرسودگی شغلی کارکنان	-۰/۵۴۸**	-۰/۱۸۴*	۰/۷۳۲*
تعهد سازمانی	← سلامت سازمانی	-۰/۲۷۵*		۰/۲۷۵*

* معنی داری در سطح $p < 0.05$

** معنی داری در سطح $p < 0.01$

جدول ۲. ضرایب تعیین

متغیر	تعهد سازمانی	سلامت سازمانی
ضریب تعیین	۰/۴۴۴	۰/۵۷۸

با توجه به جدول ۲، ضریب تعیین سلامت سازمانی ۵۸ درصد است که نشان می دهد سلامت سازمانی ۵۸ درصد تغییرات تعهد سازمانی را تبیین می کند و حدود ۴۲ درصد تغییرات این متغیر را عواملی که در این تحقیق مد نظر قرار نگرفته اند،

12. Path analysis

13. Direct effect

تبیین می‌کنند. همچنین، ضریب تعیین تعهد سازمانی نزدیک به ۴۴ درصد است و این نشان‌دهنده تبیین ۴۴ درصدی تغییرات تعهد سازمانی توسط سلامت سازمانی است.

آزمون فرضیه‌های تحقیق

۱- آزمون فرضیه اول

فرضیه اول: بین سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد. به بیان آماری:

سلامت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معنادار ندارد. $H_0: \beta=0$

سلامت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معنادار دارد. $H_1: \beta \neq 0$

با توجه به نتایج تحلیل مسیر در جدول ۴-۵، $\beta = 0/275$ و $p < 0/05$ است که تأثیر معنادار را نشان می‌دهد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر رد می‌گردد و فرضیه اول تحقیق تأیید می‌شود؛ و از آنجا که میزان ضریب مسیر بیش از صفر است این تأثیر منفی می‌باشد. در نتیجه:

فرسودگی شغلی کارکنان بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت معنادار دارد.

۲- آزمون فرضیه دوم

فرضیه دوم: بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد. به بیان آماری:

سلامت سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر معنادار ندارد. $H_0: \beta=0$

سلامت سازمانی بر تعهد سازمانی تأثیر معنادار دارد. $H_1: \beta \neq 0$

با توجه به نتایج تحلیل مسیر در جدول ۴-۵، $\beta = 0/667$ و $p < 0/01$ است که تأثیر معنادار را نشان می‌دهد و در سطح اطمینان ۹۹ درصد فرض صفر رد می‌گردد و فرضیه دوم تحقیق تأیید می‌شود و از آنجا که میزان ضریب مسیر بیش از صفر است این تأثیر مثبت می‌باشد. در نتیجه:

تعهد سازمانی بر سلامت سازمانی تأثیر مثبت معنادار دارد.

۳- آزمون فرضیه سوم

فرضیه سوم: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد. به بیان آماری:

تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معنادار ندارد. $H_0: \beta=0$

تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان تأثیر معنادار دارد. $H_1: \beta \neq 0$

با توجه به نتایج تحلیل مسیر در جدول ۴-۵، $\beta = 0/548$ و $p < 0/05$ است که تأثیر معنادار را نشان می‌دهد و در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرض صفر رد می‌گردد و فرضیه سوم تحقیق تأیید می‌شود و از آنجا که میزان ضریب مسیر بیش از صفر است این تأثیر منفی می‌باشد. در نتیجه:

تعهد سازمانی بر فرسودگی شغلی تأثیر مثبت معنادار دارد.

جمع بندی

در این مقاله با بررسی مدل مفهومی تحقیق و مدل سازی معادلات ساختاری تأثیر سلامت سازمانی بر فرسودگی شغلی کارکنان با میانجی گری تعهد سازمانی بررسی شد. نتایج نشان داد سلامت سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق تعهد سازمانی) بر تعهد سازمان تأثیر دارد که تأثیر مستقیم سلامت سازمانی بر تعهد سازمانی بیشتر است. همچنین، نتایج بررسی ها نشان داد متغیرهای سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در مجموع، نزدیک به ۵۸ درصد تغییرات تعهد سازمانی را تبیین می کنند. خلاصه نتایج فرضیه های تحقیق در جدول ۴-۷ نشان داده شده است.

جدول ۳. نتایج آزمون فرضیه ها

نتیجه	مسیر علی	فرضیه
تأیید فرضیه	← تعهد سازمانی	سلامت سازمانی
تأیید فرضیه	← فرسودگی شغلی	سلامت سازمانی
بررسی نقش میانجی		
تأیید فرضیه	تعهد سازمانی	فرضیه سوم

۶- نتیجه گیری

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه سلامت سازمانی با فرسودگی شغلی با نقش میانجی تعهد سازمانی در شهرداری منطقه یک همدان انجام گرفته است. این پژوهش از لحاظ هدف، در زمره پژوهش های کاربردی و از نظر انجام پژوهش از نوع همبستگی می باشد. برای آزمون فرضیه ها و تجزیه و تحلیل داده ها، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. به این منظور، نرم افزارهای AMOS22 و SPSS18 به کار گرفته شد. برای انجام دادن مدل سازی معادلات ساختاری اطمینان از کفایت داده ها الزامی است و از روش حداکثر درست نمایی استفاده گردیده است. مدل تحقیق، در مجموع، سه متغیر اصلی است که هر یک دارای ابعادی می باشند که عبارت اند از؛ سلامت سازمانی (شامل هفت بعد یگانگی نهاد، ساختاردهی، رعایت، نفوذ مدیر، حمایت منابع، روحیه و تاکید علمی)، تعهد سازمانی (شامل سه بعد تعهد عاطفی، تعهد هنجاری و تعهد مستمر) و فرسودگی شغلی کارکنان (با سه بعد شامل خستگی عاطفی، شخصیت زدایی، فقدان موفقیت فردی). **پرسشنامه های مورد استفاده در این پژوهش محقق ساخته می باشد.** برای مدل سازی معادلات ساختاری، ابتدا تحلیل عامل تأییدی برای متغیرها و ابعاد آنها انجام گرفت. سپس، مدل اندازه گیری ارزیابی شد و پس از آن، برازش مدل تحقیق در جامعه آماری بررسی شد.

مهمترین نتایج حاصل شده از آزمون فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشد:

فرضیه اول: بین سلامت سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحلیل مسیر فرسودگی شغلی کارکنان بر سلامت سازمانی تأثیر منفی دارد؛ یعنی فرسودگی شغلی رابطه معکوسی با سلامت سازمانی دارد و هر چه فرسودگی شغلی در کارکنان بیشتر باشد، سلامت سازمانی کم و کمتر می

شود؛ بنابراین فرضیه اول تایید می شود. نتایج این پژوهش با پژوهش عزیزی مقدم (۱۳۸۸) همسو می باشد؛ یعنی هر چه سلامت سازمانی در بین کارکنان سازمان بیشتر باشد فرسودگی شغلی کمتری پیش بینی می شود. در مجموع از تجزیه و تحلیل داده ها می توان به این نتیجه دست یافت که از طریق سلامت سازمانی و ابعاد آن می توان فرسودگی شغلی کارکنان سازمان را تبیین و تعیین نمود.

فرضیه دوم: بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی کارکنان در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد. با توجه به نتایج تحلیل مسیر تعهد سازمانی بیش از صفر است و تاثیر مثبت دارد. آنچه محقق است تعهد سازمانی، اثر مستقیم بر سلامت سازمانی دارد و سلامت را در سازمان پیش بینی می نماید؛ بنابراین فرضیه دوم تایید می شود. نتایج این پژوهش با پژوهش های سزگین (۲۰۰۹) و رحیمی و همکاران (۱۳۹۳) همسو می باشد. بین سلامت سازمانی و تعهد سازمانی همبستگی مثبت و معناداری وجود دارد. سه بعد روحیه، یکپارچگی سازمانی و رهبری حرفه ای از ابعاد سلامت سازمانی، ارتباط قابل توجهی با تعهد سازمانی داشتند.

فرضیه سوم: بین تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در شهرداری منطقه یک همدان رابطه وجود دارد.

با توجه به نتایج تحلیل مسیر تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی با هم رابطه منفی دارند. بدین معنی که هر چه تعهد سازمانی در سازمان حاکم باشد، فرسودگی شغلی کمتر و بالعکس. هر چه فرسودگی شغلی در کارکنان بیشتر دیده شود نشان از تعهد سازمانی پایین حاکم در آن سازمان می باشد؛ بنابراین فرضیه سوم تایید می شود. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش های علوی لنگرودی و همکاران (۱۳۹۴)، روح الهی و همکاران (۱۳۹۴)، کشته گر و همکاران (۱۳۹۳)، گل پرور و همکاران (۱۳۹۰)، کردتمینی و همکاران (۱۳۹۰) همسو می باشد. تعهد سازمانی در پیش بینی فرسودگی شغلی سازمان نقش داشته و رابطه ی منفی و معناداری بین این دو متغیر وجود دارد. همچنین خشوعی و بهرامی (۱۳۹۳) دریافتند که تعهد سازمانی با ابعاد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت رابطه منفی دارد.

با توجه به نتایج استخراج شده ضریب تعیین فرسودگی شغلی کارکنان شهرداری منطقه یک همدان ۴۴ درصد است که نشان می دهد تعهد سازمانی ۴۴ درصد تغییرات سلامت سازمانی را تبیین می کند و حدود ۵۶ درصد تغییرات این متغیر را عواملی که در این تحقیق مد نظر قرار نگرفته اند، تبیین می کنند. همچنین، ضریب تعیین سلامت سازمانی نزدیک به ۵۸ درصد است و این نشان دهنده تبیین ۵۸ درصدی تغییرات سلامت سازمانی توسط فرسودگی شغلی کارکنان و تعهد سازمانی است.

نتایج به دست آمده از پژوهش نشان داد تعهد سازمانی به طور مستقیم و غیرمستقیم (از طریق فرسودگی شغلی کارکنان) با بار عاملی ۰/۸ بیشترین تاثیر را بر سلامت سازمانی دارد که تأثیر مستقیم تعهد سازمانی بر سلامت سازمانی بیشتر است. همچنین، نتایج بررسی ها نشان داد متغیرهای تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان در مجموع، نزدیک به ۵۸ درصد تغییرات سلامت سازمانی را تبیین می کنند.

به پژوهشگران موضوعات و زمینه های زیر جهت تحقیقات بعدی پیشنهاد می گردد:

با توجه اهمیت سلامت سازمانی در بین کارکنان به مولفه های دیگری که سلامت سازمانی را پیش بینی می کند پرداخته شود.

فرسودگی شغلی پیامد های بسیار بدی را در سازمان پیش بینی می کند تا حدی که فرد ممکن است محل کار خود را ترک نماید. با توجه به اهمیت موضوع حتما ابعاد فرسودگی شغلی و عوامل ایجاد فرسودگی شغلی به طور کامل بررسی و راهکار های پیشگیرانه آن به صورت علمی بررسی و ارائه شود.

۷- منابع

ارشدی، نسرین، بهارلو، مصطفی، منتخب یگانه، محمد (۱۳۹۱)، اثر مستقیم و غیر مستقیم جو اخلاقی بر فرسودگی عاطفی کارکنان: نقش واسطه ای تعارض نقش و اعتماد به سرپرست.

آریا، افشین، مکوندی، فواید (۱۳۹۵)، شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر ایجاد فرسودگی شغلی (مورد مطالعه شرکت بهره برداری نفت و گاز مارون)، کنفرانس بین المللی مدیریت تغییر و تحول ۱۳۹۵.

بیگی نیا، عبدالرضا، سرداری، احمد، عاشوری زاده، علیرضا (۱۳۹۲)، رابطه ارزش های فردی و سازمانی با تعهد سازمانی کارکنان شرکت آلومینیم المهدی استان هرمزگان، نشریه پژوهش های مدیریت در ایران، دوره ۱۷، شماره ۲، صص 19-42.

ترک زاده، جعفر، محترم، معصومه (۱۳۹۳)، بررسی رابطه نوع ساختار سازمانی دانشگاه و سرمایه اجتماعی گروه های آموزشی با رضایت تحصیلی دانشجویان دانشگاه شیراز، نشریه جامعه شناسی کاربردی، دوره ۲۵، شماره ۱، پیاپی ۳۳، صص ۱۹۴-۱۷۵.

حسین زاده، داود (۱۳۹۱)، رابطه سبک های مدیریت با فرسودگی شغل و سلامت سازمانی پرستاران بیمارستان طالقانی، فصلنامه و مشاوره و روان درمانی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۲۷-۱۰۸.

روح الهی، احمدعلی، مفتخر تبریزی، امیر، اسدی، اسماعیل (۱۳۹۴)، بررسی روابط بین عدالت سازمانی، تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی در بین کارکنان فرودگاه، مجله طب نظامی، دوره ۱۷، شماره ۴، صص ۲۸۱-۲۷۳.

سید نقوی، میرعلی، رفعتی آلاشتی، کبری (۱۳۹۱)، رابطه تعهد سازمانی با رفتار شهروندی سازمانی و نقش فرهنگ سازمانی در تعدیل این رابطه (مطالعه موردی: شرکت نفت و گاز پارس)، فصل نامه علمی پژوهشی مدیریت و منابع انسانی صنعت نفت، سال سوم، شماره یازدهم، صص ۲۴-۹.

شیخی، محمد حسین (۱۳۹۰)، عوامل مؤثر بر سلامت نظام اداری و رشد ارزش های اخلاقی در آن، اسلام و پژوهش های مدیریتی، سال اول، شماره دوم، صص ۱۲۶-۹۹.

فرهمند، فاطمه (۱۳۸۶)، استرس و فرسودگی شغلی معلمان، تهران، انتشارات حوا.

قنبری کوهنجانی، فرزاد (۱۳۸۸). بررسی وضعیت سلامت سازمانی مدارس متوسطه دولتی و غیرانتفاعی شهرستان شیراز از دیدگاه معلمان، پایان نامه ی کارشناسی ارشد. دانشگاه شیراز.

کرد تمینی، بهمن، نیک منش، زهرا، قنبر پور، مریم (۱۳۹۳)، بررسی رابطه معنویت سازمانی با فرسودگی شغلی در بین پرستاران بیمارستان های دولتی زاهدان، پژوهش های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره بیست و چهارم، صص ۱۵۲-

کردتمینی، بهمن، کوهی، ملیحه (۱۳۹۰)، بررسی رابطه تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی و معنویت سازمانی در بین کارمندان اداره پست شهرستان زاهدان، پژوهش های مدیریت عمومی، سال چهارم، شماره چهاردهم، صص ۱۴۴-۱۲۹.

کشته گر، عبدالعلی، جودزاده، مهتا، فردین، مرضیه، راشکی قلعه نو، مهین (۱۳۹۳)، بررسی تاثیر فرسودگی شغلی و اعتیاد به کار بر تعهد سازمانی، پژوهش های مدیریت عمومی، سال هفتم، شماره بیست و پنجم، صص ۱۸۸-۱۶۷.

کوهی رستمکلائی، زهره، ملل، آذر، اکبری حقیقی، فیض الله، رحیمی فروشانی، عباس و پوررضا، ابوالقاسم (۱۳۹۲)، بررسی ارتباط مولفه های جو سازمانی با ابعاد تعهد سازمانی در پرستاران شاغل بیمارستان های منتخب دانشگاه علوم پزشکی تهران، مجله تحقیقات نظام سلامت، سال نهم، شماره هفتم، صص ۷۴۰-۷۳۱.

محمودی، محمد تقی، سیادت، سید علی، شادان فر، فائزه (۱۳۹۱)، رابطه ی مولفه های هوش اخلاقی و رهبری تیمی مدیران گروه های آموزشی دانشگاه های شهر زاهدان، فصلنامه علوم تربیتی، سال پنجم، شماره ۱۹، صص ۱۲۶-۱۰۷.

مناف زاده، اصغر (۱۳۹۴)، فرسودگی شغلی، علل و راهکارهای مقابله با آن، ماهنامه اجتماعی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، شماره ۱۸۷، صص ۵۴-۴۷.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1), 1-18.

Awa, W. L, Plaumann, M. Walter, U. (2010), Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling*, 78: 184-190.

Halbesleben, J. R. B. & Buckley, M. R. (2004). Burnout in Organizational Life. *Journal of Management*, 30(6) 859-879.

Meyer. J.P. Herscovitch, L. (2001), "Commitment in the workplace: Toward a general model", *Human Resource Management Review*, Vol. 11, pp. 229-326.

Shaufeli, W. B. Leiter, M. P. & Maslach, C. 2009, Burnout: Thirty-five years of research and practice. *Career Development International*, 14, 204-220.

Swider, B.w, Zimmerman, R.D (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes, *Journal of Vocational Behavior* Volume 76, Issue 3, June 2010, Pages 487-506

Investigating the Relationship between Organizational Health and Job Burnout with the Mediating Role of Organizational Commitment (Case Study: Hamadan Region One Municipality)

Parisa Ebadishoar^{*1}

Mohsen Zanghene²

Date of Receipt: 2021/10/22 Date of Issue: 2021/11/20

Abstract

The purpose of this study was to investigate the relationship between organizational health and burnout with the mediating role of organizational commitment in the municipality of District One of Hamadan. For this purpose, a sample of 80 completely randomly selected employees of the municipality of District 1 of Hamedan was tested. This applied research is a descriptive survey. The instrument used in this research is a researcher-made questionnaire whose reliability is more than 0.7 and its validity has been confirmed by researchers and other professors. Amos software has been used to analyze the data and the conceptual model of the research. Findings show that organizational commitment directly and indirectly through employee burnout has an effect on organizational health of employees that the direct impact of organizational commitment on organizational health is greater. Also, the results showed that the variables of organizational commitment and burnout of employees in total, explain about 58% of changes in organizational health.

Keywords

Organizational Health, Healthy Organization, Organizational Commitment, Burnout, etc.

1. Master of Public Administration, Orientation of Budget and Public Finance, Hamadan Municipality
2. Master student of public administration majoring in budget and public finance, Hamadan Municipality