

## بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی در اپیدمی کرونا (مورد مطالعه: شعب بانک ملی ایران شهر اصفهان)

مهدی صداقتی<sup>۱</sup>

تاریخ دریافت: ۱۴۰۰/۰۶/۲۵ تاریخ چاپ: ۱۴۰۰/۰۷/۰۶

### چکیده

امروزه با اپیدمی بیماری کرونا در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد. یکی از پیامدهای این عوامل فرسودگی شغلی است. کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی‌های فردی شاغل می‌تواند بر بهداشت روانی افراد شاغل تاثیر بگذارد. از سوی دیگر دوام و بقاء هر سازمان به فرهنگ افراد آن سازمان بستگی دارد. هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی است؛ زیرا دستیابی به توانمندی فرهنگ سازمانی به پدید آوردن و پایدار ماندن پیوند روانی و تعهد افراد به ارزش‌های سازمان وابسته است. این تحقیق در بین کارکنان بانک ملی ایران شهر اصفهان انجام شد. روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای و روش‌های آماری همچون آزمون کولموگروف - اسمیرنوف، رگرسیون و ضریب همبستگی استفاده شد. ابزار جمع‌آوری داده‌ها در پژوهش حاضر پرسشنامه است که پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد که رضایت‌بخش و قابل قبول می‌باشد. داده‌های جمع‌آوری شده به کمک دو نرم افزار SPSS و LISREL تجزیه و تحلیل شد. نتایج پژوهش نشان داد بین فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین فرسودگی شغلی بر روی ابعاد فرهنگ سازمانی تاثیر معکوس دارد و می‌تواند باعث تضعیف فرهنگ سازمانی شود.

### واژگان کلیدی

فرسودگی شغلی، فرهنگ سازمانی، بانک ملی ایران

۱. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد خوراسگان شعبه اصفهان، ایران.

(sedaghati\_mehdi1400@yahoo.com)

## مقدمه

یکی از موضوعات حساسی که مدیران باید در قبال آن تصمیم مناسبی اتخاذ نمایند، فرسودگی شغلی کارکنان است. فرسودگی شغلی عبارت است از یک حالت خستگی فیزیکی، هیجانی و ذهنی برابری گرفتاری بلندمدت در موقعیتهایی که از نظر هیجانی طاقت فرسا هستند. این پدیده می تواند به صورت مسری در سازمان گسترش پیدا کند و سازمان را دچار بحران نماید (گنزالز مورالس و همکاران، ۲۰۱۲). فرسودگی شغلی می تواند به بدینی سازمانی منجر شود (یزدان شناس و رشتیانی، ۱۳۹۷).

فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت کار و خدمات می گردد که به وسیله کارکنان ارائه می شود و می تواند عاملی برای ترک کار، غیبت، کاهش روحیه و مسئولیت پذیری گردد. علاوه بر این فرسودگی شغلی با نگرانی های شخصی مثل خستگی جسمی، بی خوابی، افزایش مصرف دارو و مسایل خانوادگی همبستگی دارد. پدیده فرسودگی شغلی دامن گیر افراد مختلف در مشاغل گوناگون می گردد که فرد را متحمل فشار کاری زیاد و رضایت کم می نماید و کنش متقابل بین شرایط کار و ویژگی های فردی شاغل می تواند بر بهداشت روانی افراد شاغل تاثیر بگذارد و موجب کاهش بهره وری نیروی انسانی و تولید و توسعه گردد. با افزایش فرسودگی شغلی و بیماری های روانی، اختلال در انگیزش کارکنان ایجاد خواهد شد و باعث افزایش نارضایتی شغلی، غیبت از کار، رها کردن شغل، کاهش عملکرد و افزایش حادثه های ناشی از کار و فقدان بهره وری می گردد (دمورت و همکاران، ۲۰۰۹).

مواردی که بدان اشاره شد می تواند موجب ایجاد فرهنگی ضعیف شود، زیرا دستیابی به توانمندی فرهنگ سازمانی به پدید آوردن و پایدار ماندن پیوند روانی و تعهد افراد به ارزش های سازمان وابسته است. همچنین هم اکنون که بالنده کردن نظام های بزرگ سازمانی کانون توجه گردیده است فرهنگ سازمانی نیز به عنوان سرچشمه ی همه ی توانایی ها و نا توانایی های سازمان درآمده و شکست و کامیابی سازمان ها با فرهنگ آن ها پیوند پیدا کرده است. از سوی دیگر، فرهنگ سازمانی به عنوان مجموعه ای از باورها و ارزشهای مشترک بر رفتار و اندیشه اعضای سازمان اثر می گذارد و می توان نقطه شروعی برای حرکت و پویایی و یا مانعی در راه پیشرفت به شمار آید. فرهنگ سازمانی موضوعی است که به تازگی در دانش مدیریت و در قلمرو رفتار سازمانی راه یافته است. به دنبال نظریات و تحقیقات جدید در مدیریت، فرهنگ سازمانی دارای اهمیت روزافزونی شده است به طوری که جمعیت شناسان، جامعه شناسان و اخیراً روانشناسان و حتی اقتصاددانان توجه خاصی به این مبحث نو و مهم در مدیریت مبذول داشته و در شناسایی نقش و اهمیت آن نظریه ها و تحقیقات زیادی را به وجود آورده و در حل مسائل و مشکلات مدیریت به کار گرفته اند. با نگاهی به نقش و کارکردهای عمده فرهنگ سازمانی می توان به این نکته وقوف پیدا کرد که شاید هیچ تغییری در سازمان نتواند به اندازه فرهنگ، اعضای سازمان را یکپارچه، متحد و همسو نماید. مضاف به این که این اتحاد و همسویی در ارزش و باور اشتراک دارد، در صورت مدیریت صحیح می تواند پایدار مانده به طوری که خصایص شخصیتی و رفتاری تک تک

اعضای سازمان را در این جهت شکل داده و بسیج نماید. به طور کلی فرهنگ بر نحوه تفکر در رفتار مدیریت و کارکنان اثر می‌گذارد (نوری و همکاران، ۱۳۹۸).

با وجود عوامل زیان آور شغلی که در حالت عادی می‌تواند کارکنان را تحت تأثیر قرار دهد، پیدایش ناگهانی یک بیماری ویروسی موسوم به کرونا و ویروس جدید (Covid-19) و گسترش سریع آن ممکن است بر میزان اضطراب این افراد بیفزاید. کرونا نام عمومی گروه بزرگی از ویروسها است که موجب پیدایش عفونتهای تنفسی با علائمی از قبیل سرماخوردگی تا بیماری‌های شدیدتر مانند مرس و سارس شده و اخیراً گونه‌ای جدید از این ویروس تحت عنوان Covid-19 به صورت اپیدمی درآمده است.

فرهنگ سازمان رفتارهای آن در مقیاس آنچه که می‌گوید و انجام می‌دهد ارزیابی می‌شود. فرهنگ سازمان با هدف و ارزش‌های آن هدایت می‌شود و همانطور که در حال حاضر با Covid-19 دست و پنجه نرم می‌کند، توسط همین بحران نیز مورد آزمایش قرار می‌گیرد. از میان ارزش‌های مطرح شده توسط فرهنگ‌های قدرتمند، همکاری، چابکی، صداقت، محوریت مردم، نوآوری، پاسخگویی و جاه‌طلبی از همه با ارزش‌ترند. شرکت‌هایی که فرهنگ برنده‌ای دارند و دارای یک قطب‌نمای داخلی قوی هستند یا به عبارت دیگر از کارکنان خود الهام می‌گیرند، فرهنگ قطب‌نمای داخلی سازمان است و اقدامات لازم را برای انجام تصمیمات مناسب در مواقع بحران اطلاع می‌دهد. لذا در این مقاله به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی در اپیدمی بیماری کرونا پرداخته شده است.

## مبانی و چارچوب نظری

### فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی همچون بیماری‌های گوناگون مسری است و هنگامی که فردی در سازمان به آن مبتلا می‌شود دیگران نیز می‌توانند به آن مبتلا شوند. همچنین فرسودگی شغلی عواقب مهمی را برای سازمان دارد اول آن که فرد به جستجوی مشاغل دیگر و ترک سازمان می‌پردازد و هر چه میزان فرسودگی شغلی بالاتر باشد احتمال ترجیح شغل دیگر بیشتر می‌شود. دوم آن که افراد مبتلا ممکن است در صدد کسب نقش‌های اجرایی برآیند تا بتوانند تنفر خود را نسبت به شغلشان مخفی نگاه دارند البته این حالت به ندرت اتفاق می‌افتد. همچنین کاهش شادابی و رضایت شغلی در سازمان و افزایش هزینه‌های کارمند نسبت به عملکرد او را می‌توان اشاره کرد (گورباز و همکاران، ۲۰۰۷).

در تعریف دیگری فرسودگی شغلی یا کارزدگی بدین گونه است: ازپا افتادگی و رخوت متصدی شغل به خاطر فشار روانی کار است که شخص قادر به مقابله مناسب با آن نیست. به این ترتیب، ماسلاچ مفهومی سه بعدی از فرسودگی ارائه می‌دهد (ماسلاچ، ۱۹۹۸)

۱- خستگی هیجانی یا احساسی: کاملاً همانند متغیر فشار روانی عمل می‌کند و به مثابه احساس زیر فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد قلمداد می‌شود. در این حالت ممکن است فرد بی‌رغبت و بی‌تفاوت شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنمی‌انگیزد.

۲- مسخ شخصیت: پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می کند در واقع ارباب رجوع یعنی طلبکار و آغاز فشارها. به این ترتیب به پرخاشگری های فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع (کارشکنی و تاخیرهای عمدی) رو می آورد.

۳- کاهش احساس کفایت شخصی: کم شدن احساس شایستگی در انجام وظیفه شخصی است و یک ارزیابی منفی از خود در خصوص انجام کار به شمار می رود. در واقع احساس عدم کفایت نتیجه طبیعی سیکل یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است که اصطلاح "فسیل شده" که در بین کارمندان به کار برده می شود، قابل فهم تر شود.

### عوامل بوجود آورنده فرسودگی شغلی

- عواملی که سبب فرسودگی شغلی در کارکنان می شود عبارتند از:
- ناآشنا بودن افراد با اهداف سازمان و قابل درک نبودن این اهداف برای آنان؛
- سخت و غیر قابل انعطاف بودن برنامه ها، قوانین و مقررات و آیین نامه ها؛
- ناسالم بودن شبکه های ارتباطی در سازمان و فقدان ارتباط های دو طرفه و از پایین به بالا در سازمان؛

### مراحل فرسودگی شغلی

مراحل ایجاد فرسودگی شغلی به شرح زیر است:

مرحله ماه غسل: زمانی است که ما در جایی استخدام می شویم و با شور و شغف خاصی کار خود را شروع می کنیم. اگر تشویق و رضایت به دنبال کار نباشد کاهش انرژی آغاز می شود و فرد بدون آنکه خودش متوجه باشد به تدریج از انرژی جسمی و روانی تهی می شود.

کمبود کارمایه: مرحله ای است که فرد احساس کم آوردن انرژی می کند و نارضایتی شغلی و خستگی شروع می شود و فرد سعی می کند از طریق پناه آوردن به خوابیدن زیاد، مصرف سیگار، مواد مخدر و... به نوعی خود را فریب دهد.

آغاز نشانه های مزمن فرسودگی: در این مرحله خستگی مزمن، سردردهای دوره ای، ترش کردن معده، خشم و افسردگی

شدید شدت پیدا می کند.

بحران: در این مرحله بدبینی عمیق، شک به توانائی های شخصی، ناامیدی و بروز ذهنیت فرار از مشکلات ایجاد می شود.

مرحله به بن بست رسیدن: یعنی فرد مستعد خطر از دست دادن شغل می شود. با همکاران و مدیر در محل کار درگیر می شود. درخانه نیز با همسر و فرزندان خود برخوردهای مکرری نشان می دهد.

## نشانه های فرسودگی شغلی

شاخص ها و نشانه های فرسودگی شغلی عبارتند از:

شاخص های هیجانی: بی علاقه شدن نسبت به شغل خود، افسردگی، احساس درماندگی و ناتوانی، احساس مورد تایید و تشویق قرار نگرفتن، احساس جدایی از دیگران و بیگانگی، احساس بی تفاوتی، ملامت و بیزاری.

شاخص های نگرشی: بدبینی، بی اعتمادی نسبت به مدیریت سازمان و محل کار خود، گله مندی و بدگمانی  
 شاخص های رفتاری: تخریب پذیر و پرخاشگر بودن کناره جویی از دیگران، کاهش توانایی برای انجام دادن وظایف شغلی، محدود شدن فعالیتهای اجتماعی و افزایش مشکلات با مسئولان، رؤسا و همکاران و خانواده

شاخص های روان شناختی: احساس خستگی، ابتلا به دردهای عضلانی، سردرد، اختلال در خوابیدن، اختلال گوارشی و سرما خوردگی های مکرر

شاخص های سازمانی: کاهش رسیدگی به خواسته های ارباب رجوع، تنزل ابعاد اخلاقی و معنوی، افزایش تعداد موارد خلافکاری، غیبت از کار، ترک شغل و سوانح و حوادث در کار.

## فرهنگ سازمانی

مقصود از فرهنگ سازمانی، سیستمی از استنباط مشترک است که اعضاء نسبت به یک سازمان دارند و همین ویژگی موجب تفکیک دو سازمان از یکدیگر می شود. کریس آرجریس، فرهنگ سازمانی را نظامی زنده می خواند و آن را در قالب رفتاری که مردم در عمل از خود آشکار می سازند، راهی که بر آن پایه به طور واقعی می اندیشند و احساس می کنند و شیوه های که به طور واقعی با هم رفتار می کنند تعریف می کند. می توان گفت که همه افرادی که در این زمینه مطالعه نموده اند همگی توافق دارند که فرهنگ؛

- کلی است که از مجموع اجزای آن بیشتر است.
- تاریخچه سازمان را منعکس می کند.
- به مطالعه انسان شناسی مانند رسوم و نهادها مربوط می شود.
- توسط گروهی از افراد که یک سازمان را تشکیل داده اند شکل گرفته است.
- حرکت آن کند و سخت است.
- تغییر آن به سختی صورت می گیرد.

فرهنگ می تواند منبع نیرومندی از هویت، هدف مشترک و رهنمود انعطاف پذیر باشد. فرهنگ موجب اتحاد و یکپارچگی اعضا می شود به گونه ای که آنها شیوه رفتار و برقرار کردن ارتباط با یکدیگر را بدانند. زمانی که ارزش ها در سازمان رعایت نمی شوند، مقاومت فرهنگی بوجود می آید. دانیل دنیسون<sup>۱</sup> ویژگیهای فرهنگی را این گونه برشمرد:

<sup>1</sup> Denison

۱- درگیر شدن در کار: سازمانهای اثربخش افرادشان را توانمند می سازند، سازمان را بر محور گروههای کاری تشکیل می دهند و قابلیت های منابع انسانی را در همه سطوح توسعه می دهند. اعضای سازمان به کارشان متعهد شده و خود را به عنوان پاره ای از پیکره سازمان احساس می کنند. افراد در همه سطوح احساس می کنند که در تصمیم گیری نقش دارند و این تصمیمات است که بر کارشان مؤثر است و کار آنها مستقیماً با اهداف سازمان پیوند دارد.

۲- سازگاری (ثبات و یکپارچگی): تحقیقات نشان داده است که سازمانهایی که اغلب اثربخش هستند با ثبات و یکپارچه بوده و رفتار کارکنان از ارزشهای بنیادین نشأت گرفته است. رهبران و پیروان در رسیدن به توافق مهارت یافته اند و فعالیتهای سازمانی به خوبی هماهنگ و پیوسته شده است. سازمانهایی با چنین ویژگیهایی، دارای فرهنگ قوی و متمایزند و به طور کافی بر رفتار کارکنان نفوذ دارند.

۳- انطباق پذیری: سازمانهایی که به خوبی یکپارچه هستند به سختی تغییر می یابند. لذا یکپارچگی درونی و انطباق پذیری بیرونی را می توان مزیت و برتری سازمان به حساب آورد.

۴- رسالت: شاید بتوان گفت مهمترین ویژگی فرهنگ سازمانی رسالت و مأموریت آن است. سازمانهایی که نمی دانند کجا هستند و وضعیت موجودشان چیست؟ معمولاً به بیراهه می روند. سازمانهای موفق درک روشنی از اهداف و جهت خود دارند، به طوری که اهداف سازمانی و اهداف استراتژیکی را تعریف کرده و چشم انداز سازمان را ترسیم می کنند (اسچمیدل، ۲۰۱۲).

## پیشینه پژوهش

### پیشینه خارجی

هاوکر (۲۰۲۱)<sup>۱</sup> در تحقیق خود با موضوع تأثیر فرهنگ سازمانی بر پیشرفت و فرسودگی شغلی در یک گروه دانشگاهی پزشکی بیان کرد که فرهنگ سازمانی و عوامل پزشکی بر پیشرفت و فرسودگی شغلی تأثیر می گذارد. تحقق حرفه ای تا حدی رابطه فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی را تایید می نماید. در این تحقیق از رگرسیون خطی چند متغیره برای بررسی رابطه معیارهای فرهنگ محیط کار بر میزان تحقق حرفه ای و فرسودگی شغلی (نمرات ۰ تا ۱۰) و کنترل عوامل پزشکی استفاده شد.

جوینز<sup>۲</sup> (۲۰۱۵) در تحقیق خود بیان کرد که در استفاده مناسب از منابع انسانی به عنوان عامل رقابت در بهبود عملکرد سازمان، بعد جدیدی در مدیریت رفتار سازمانی است، لذا مدیریت فرهنگ سازمانی نیز با استفاده از عناصر فرهنگی در سازمان، نقش مهمی در بهبود اثربخشی سازمانها ایفا میکند. دستیابی به این اهداف مستلزم ایجاد محیطی مناسب و سالم است که با روحیه و سلیقه کارمندان موافق باشد نتایج پژوهش نشان داد که براساس نمرات فرهنگ سازمانی میتوان فرسودگی شغلی را پیش بینی نمود.

<sup>1</sup> Gillian A. Hawker

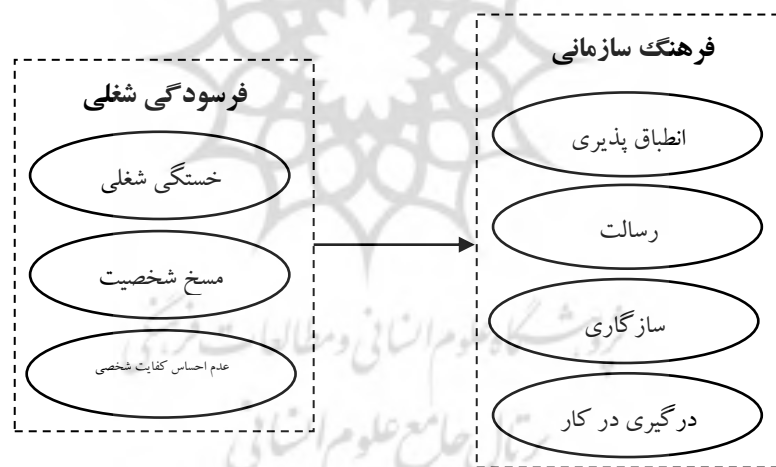
<sup>2</sup> Jones

## پیشینه داخلی

شجاعی فرد (۱۳۹۹)، در تحقیق خود با عنوان تأثیر ابعاد شخصیتی بر روی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان با توجه به نقش تعدیل کننده فرهنگ سازمانی بیان کرد که ویژگی های شخصیتی بر فرسودگی شغلی تأثیری معکوس و معنادار داشته و فرهنگ سازمانی کارکنان نیز این اثر را تشدید می‌ساخت. در این تحقیق از نقطه نظر ویژگی های شخصیتی کارکنان (۵ عامل بزرگ شخصیت) و اثر مداخله گر فرهنگ سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان مورد توجه قرار گرفت. مطابق نتایج حاصل از فرضیه های فرعی نیز مشخص گردید هر یک از مؤلفه های صفات شخصیتی نئو شامل برونگرایی، وظیفه شناسی، ثبات عاطفی، گشودگی به تجارب و توافق پذیری بر فرسودگی شغلی تأثیری معکوس و معنادار داشتند.

## فرضیه ها و مدل مفهومی پژوهش

مدل مفهومی این پژوهش با استناد به پیشینه ی نظری و تجربی، از ترکیبی از مدل های دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و مدل ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲) بهره گرفته شده است. دلیل استفاده از این مدل ها، دارا بودن طیف وسیعی از متغیرهای فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی است که نسبت به سایر مدل های پیشینه تحقیق، به موضوع مورد بررسی کامل تر و نزدیک تر بوده و از اعتبار بالاتری برخوردار می باشد.



شکل ۱: مدل مفهومی تحقیق (منبع: دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲))

## فرضیه پژوهش

با توجه به مدل مفهومی ارائه شده در شکل شماره ۱، فرضیه های پژوهش به شرح زیر می باشد.

۱. فرسودگی شغلی بر انطباق پذیری تأثیر منفی و معنی داری دارد.
۲. فرسودگی شغلی بر رسالت تأثیر منفی و معنی داری دارد.
۳. فرسودگی شغلی بر سازگاری تأثیر منفی و معنی داری دارد.
۴. فرسودگی شغلی بر درگیری در کار تأثیر منفی و معنی داری دارد.

## روش‌شناسی پژوهش

## روش پژوهش

این پژوهش از لحاظ هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات توصیفی-همبستگی و از الگوی معادلات ساختاری در تحلیل مسیرهای اساسی میان متغیرها استفاده شده است. برای سنجش نرمال بودن توزیع جامعه با کمک نرم‌افزار Spss، چولگی و کشیدگی داده‌های بدست آمده بررسی شد. نتایج آزمون‌های سنجش نرمال بودن در جدول ۱ مشاهده می‌شود. همانطور که از جدول ۱ استنباط می‌شود، متغیرها رویه و توزیع مناسبی دارند؛ زیرا برای داده‌های نرمال، کشیدگی کمتر از ۷ و چولگی بین +۳ و -۳ پیشنهاد شده است که با توجه به داده‌های بالا بیانگر نرمال بودن تمام متغیرهاست (نوروزی و نجات، ۱۳۹۵).

جدول ۱: نتایج نرمال بودن متغیرها

متغیرها	انطباق پذیری	رسالت	سازگاری	درگیری در کار
چولگی	۰/۲۱۰	-۰/۱۳۷	۰/۱۸۸	۰/۳۴۰
خطای استاندارد چولگی	۰/۱۰۵	۰/۱۴۱	-۰/۱۳۹	۰/۸۰۵
کشیدگی	-۰/۳۲۸	-۰/۷۱۵	۰/۷۱۶	-۰/۱۶۸
خطای استاندارد کشیدگی	۰/۱۴۸	۰/۳۴۲	۰/۳۸۱	۰/۱۷۵

همچنین برای تحلیل داده‌های جمعیت‌شناختی، از آمار توصیفی و برای آزمون فرضیه‌ها از آمار استنباطی، پارامتریک و ناپارامتریک استفاده گردید. متغیرهای مورد بررسی در مدل مفهومی تحقیق از نظر تعداد سوال‌های مطرح شده، منبع استخراج و آلفای کرونباخ آن به تفکیک در جدول شماره ۲ آمده است.

## جامعه آماری

جامعه آماری پژوهش را تمام کارمندان شعب بانک ملی در شهر اصفهان تشکیل می‌دهند.

## حجم و روش نمونه

به منظور انتخاب حجم نمونه، با توجه به نوع و هدف تحقیق، فرمول‌هایی از سوی صاحب‌نظران علم آمار مطرح شده است. بدین منظور نمونه‌ای ۳۰ تایی انتخاب شد و پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شده است. در ادامه با جایگذاری واریانس بدست آمده از نمونه اولیه در فرمول ذیل، تعداد نمونه بدست آمد. با توجه به واریانس نمونه (S) مقدماتی، سطح اطمینان ۹۵ درصد و خطای ۵ درصد ( $d=0.05$ )، تعداد نمونه لازم ۳۱۱ برآورد شد که در نهایت ۳۸۴ پرسشنامه توزیع و جمع‌آوری شد.



روش نمونه‌گیری در این پژوهش به صورت خوشه‌ای چندمرحله‌ای است. بدین صورت تمامی شعب بانک ملی شهر اصفهان به عنوان خوشه اول در نظر گرفته شدند، در خوشه دوم تعدادی از این شعب به صورت تصادفی انتخاب شدند و در نهایت در خوشه سوم، پرسشنامه به صورت تصادفی بین کارکنان شعب منتخب توزیع شده است. نمونه آماری این پژوهش بر اساس فرمول کوکران و با ضریب خطا ۰/۰۷ و سطح اطمینان ۰/۰۵ تعیین شده است.

#### ۴-۴-۴- روایی و پایایی پژوهش:

به منظور بررسی روایی پرسشنامه و اینکه آیا سؤالات مطرح شده اهداف مورد نظر را پوشش می‌دهد و مانعی از نظر نگارش و ابهامات در جملات ندارد، آن را در اختیار استادان و صاحب نظران حوزه‌ی بازاریابی قرار دادیم. پس از بررسی دقیق، پرسشنامه به کار گرفته در این پژوهش بومی‌سازی شده و تعدادی از سؤالات که با فرهنگ ما تناسب نداشتند و یا دارای هم پوشانی باهم بودند، حذف شدند. همچنین به منظور سنجش پایایی سؤالات پرسش نامه، نمونه اولیه‌ی شامل ۲۰ پرسشنامه پیش آزمون شد و با استفاده از دو روش بازآزمایی و محاسبه‌ی ضریب آلفای کرونباخ مقدار پایایی محاسبه شد. پرسشنامه به کار رفته در این پژوهش، پرسشنامه‌ی استاندارد بوده و منابع آن در جدول شماره ۲ ارائه شده است.

#### ابزار و روش گردآوری داده‌ها

روش گردآوری داده‌های اولیه و ثانویه مرتبط با ابعاد مدل، از ابزار مورد استفاده پرسشنامه استاندارد، مصاحبه، مطالعات کتابخانه‌ای، اینترنت و بررسی تحقیق‌ها در این زمینه بوده است که هر کدام از این ابزارها، در قسمتی از کار تحقیق و برای گردآوری و تنظیم داده‌های خاصی به کار رفته است. به دلیل محدودیت زمانی، پرسشنامه تحقیق، ملاک اصلی سنجش قرار گرفته است. لیکن سعی گردیده است، داده‌های کسب شده از سایر ابزارها نیز در تجزیه و تحلیل نادیده گرفته نشود. پرسشنامه از نوع منظم و بسته است که به سهولت استخراج نتایج و تسهیل در پاسخگویی منجر می‌شود. در این پرسشنامه، علاوه بر سؤالات اطلاعات عمومی، متغیرهای اصلی پژوهش نیز با استفاده از طیف لیکرت ۵ تایی مورد سنجش قرار گرفته است.

#### جدول ۲: متغیرهای مورد بررسی در تحقیق

متغیرهای موجود در مدل مفهومی	پایایی (کرونباخ)	پایایی (بازآزمایی)
فرسودگی شغلی	۸۵,۱	۸۴,۲
انطباق‌پذیری	۷۹,۸	۸۹,۳
رسالت	۹۱,۴	۸۷,۸
سازگاری	۸۵,۷	۸۸,۱
درگیری در کار	۷۸,۸	۸۴,۳
کل متغیرها	۸۹,۴	۹۲,۷

جدول ۳: ابعاد مدل و ترکیب سوالات پرسش نامه

منبع	شماره سوالات در پرسشنامه	تعداد سوالات	متغیرهای موجود در مدل مفهومی
ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲)	۱ و ۲ و ۳ و ۴ و ۵ و ۶	۶	فرسودگی شغلی
دنسون و همکاران (۲۰۰۰)	۷ و ۸ و ۹ و ۱۰ و ۱۱	۵	انطباق پذیری
دنسون و همکاران (۲۰۰۰)	۱۲ و ۱۳ و ۱۴ و ۱۵	۴	رسالت
دنسون و همکاران (۲۰۰۰)	۱۶ و ۱۷ و ۱۸ و ۱۹ و ۲۰	۵	سازگاری
دنسون و همکاران (۲۰۰۰)	۲۱ و ۲۲ و ۲۳ و ۲۴ و ۲۵	۵	درگیری در کار
دنسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲)		۲۰	کل متغیرها

جدول ۴: متغیرهای مورد بررسی در تحقیق

متغیر آماری	میانگین	واریانس	انحراف معیار
فرسودگی شغلی	۳,۶۱۹	۰,۷۸۹	۰,۸۸۸
انطباق پذیری	۴,۱۴۰	۰,۴۲۴	۰,۶۵۱
رسالت	۳,۸۷۸	۰,۳۴۵	۰,۵۸۷
سازگاری	۳,۲۹۶	۰,۷۳۳	۰,۸۵۶
درگیری در کار	۴,۵۴۰	۰,۶۲۴	۰,۷۵۱

## یافته‌های پژوهش

یافته‌های مهم پژوهش به شرح زیر است:

### آمار توصیفی متغیرهای جمعیت‌شناختی

نتایج بدست آمده از آمار جمعیت‌شناختی پاسخ دهندگان در زمینه جنسیت نشان می‌دهد که ۵۶,۳ درصد از پاسخ دهندگان زن و مابقی مرد می‌باشند. در زمینه وضعیت تاهل، ۶۰,۵ درصد از پاسخ‌دهندگان مجرد و مابقی متأهل می‌باشند. در مورد رده سنی، سنین کمتر از ۲۵ سال ۸ درصد، ۴۰,۱ درصد بین ۲۵ تا ۳۰ سال، سنین ۳۰ تا ۴۵ سال ۵۰,۳ درصد و برای سنین بیشتر از ۴۵ سال ۱,۶ درصد از پاسخ‌دهندگان را تشکیل می‌دهند. در زمینه تحصیلات پاسخ‌دهندگان، عمده آن‌ها (۶۴,۱ درصد) کارشناسی می‌باشند، ۳۳,۳ درصد از مقطع کارشناسی ارشد و برای مقطع دکترا ۲,۶ درصد می‌باشد.

### آمار استنباطی پژوهش

برای بررسی نرمال بودن جامعه آماری از آماره کولموگروف-اسمیرنوف استفاده شده است.

### جدول ۵: نتایج آزمون توزیع کولموگروف-اسمیرنوف

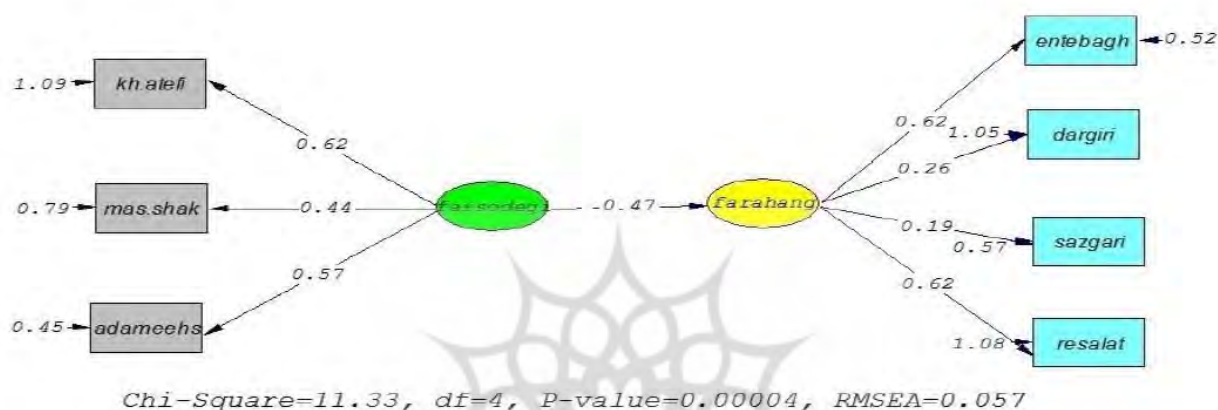
شرح	فرسودگی شغلی	انطباق پذیری	رسالت	سازگاری	درگیری در کار
تعداد	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴	۳۸۴
آزمون آماری	۰/۰۹۴	۰/۱۰۳	۰/۱۰۹	۰/۰۹۸	۰/۱۱۷
سطح معنی‌داری	۰/۰۷۲	۰/۰۶۷	۰/۰۵۸	۰/۰۹۳	۰/۰۷۸

نتایج این آزمون سطح معنی‌داری متغیرهای این پژوهش را بیشتر از ۰/۰۵ نشان می‌دهد، لذا با احتمال ۰/۹۵ می‌توانیم بپذیریم که متغیرهای پژوهش دارای توزیع نرمال هستند.

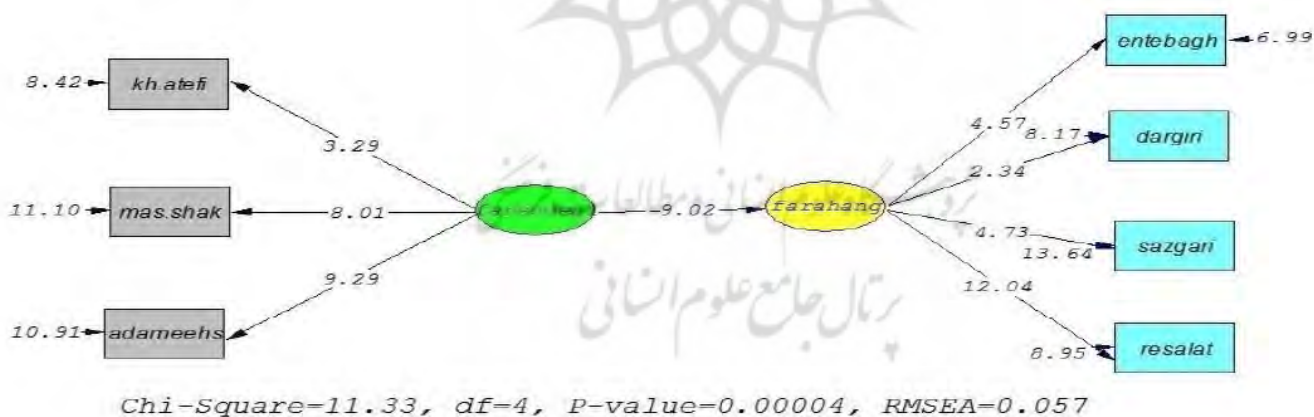
### جدول ۶: ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و ابعاد فرهنگ سازمانی

نام متغیرها	ضریب همبستگی	عدد معنی‌داری	رابطه معنی‌دار
فرسودگی شغلی - انطباق پذیری	-۰/۷۱۴۰	۰/۰۰	وجود دارد
فرسودگی شغلی - رسالت	-۰/۷۸۰	۰/۰۰	وجود دارد
فرسودگی شغلی - سازگاری	-۰/۸۹۵	۰/۰۰	وجود دارد
فرسودگی شغلی - درگیری در کار	-۰/۶۸۰	۰/۰۰	وجود دارد

جدول ۶ نشان می دهد بین فرسودگی شغلی و ابعاد فرهنگ سازمانی آن رابطه معنی داری وجود دارد. پس از تعیین مدل های اندازه گیری به منظور ارزیابی مدل مفهومی پژوهش و همچنین اطمینان یافتن از وجود یا عدم وجود رابطه علی میان متغیرهای تحقیق و بررسی تناسب داده های مشاهده شده با مدل مفهومی، فرضیه های پژوهش با استفاده از الگوی معادلات ساختاری نیز آزمون شدند. معنی دار بودن آزمون خی دو یا کرویت بارتلت حداقل شرط لازم برای استفاده از معادلات ساختاری است. در این تحقیق مقدار KMO برابر است با ۰/۹۹۱ با توجه به سطح معنی داری (۰/۰۰۰) آزمون بارتلت معنی دار است؛ لذا با توجه به کفایت نمونه برداری و معنی داری آزمون بارتلت، ماتریس همبستگی داده ها برای ورود به معادلات ساختاری امکان پذیر است. نتایج آزمون فرضیه ها در نمودار ۱ و ۲ منعکس شده اند.



نمودار ۱: اندازه گیری مدل نهایی و نتایج فرضیه ها در حالت استاندارد



نمودار ۲: اندازه گیری مدل نهایی و نتایج فرضیه ها در حالت معنی دار

جدول ۷: خلاصه نتایج آزمون فرضیه

نتیجه	ضریب معنی داری	ضریب استاندارد	فرضیه اصلی
تایید	-۹/۰۲	-۰/۴۷	فرسودگی شغلی تاثیر معنی داری بر فرهنگ سازمانی دارد

در این تحقیق برای تعیین برازش مدل از شاخص های متعددی استفاده شده است که نتایج آن در جدول ۸ نمایان است. همان طور که در جدول مشخص است، تمامی شاخص ها مدل را تایید می کند. به طور کلی اگر ارزش  $GFI, NFI, CFI, RFI$  بزرگتر از  $0/9$  باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است. همچنین اگر نسبت کای دو به درجه آزادی که مهم ترین شاخص آماری در تعیین برازش مدل است، کمتر از  $3$  باشد، مدل از برازش خوبی برخوردار است (موتمنی و دیگران، ۱۳۸۹). مقدار  $RMSEA$  نیز اگر کمتر از  $0/1$  باشد، برازش مدل قابل قبول است (قندهاری و دیگران، ۱۳۹۱).

جدول ۸: معیارهای برازش مدل

معیار برازش مدل	حد قابل قبول	امتیاز کسب شده
نسبت کای دو به درجه آزادی	کمتر از ۳	2/74
شاخص نیکویی برازش (GFI)	بیشتر از 0/9	0/92
شاخص برازش نرمال شده (NFI)	بیشتر از 0/9	0/92
شاخص برازش مقایسه ای (CFI)	بیشتر از 0/9	0/95
شاخص برازش نسبی (RFI)	بیشتر از 0/9	0/90
ریشه میانگین مجذورخطای تخمین (RMSEA)	کمتر از 0/8	0/57

### بحث و نتیجه گیری

امروزه با اپیدمی بیماری کرونا در بسیاری از سازمانها از قبیل بانک ها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی روی کارمندان وجود دارد. با این وجود اگر علائم و عوارض مخرب آن به موقع تشخیص داده شود، قابل پیشگیری و درمان است. از آنجا که توجه به عناصر کلیدی فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی از عوامل مهم و حیاتی است لذا در پژوهش حاضر، رابطه بین فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی در اپیدمی کرونا بررسی شده است.

با توجه به نتایج حاصل از مدل یابی معادلات ساختاری در فرضیه اول پژوهش، مشخص گردید که فرسودگی شغلی بر انطباق پذیری تاثیر منفی و معنی داری می گذارد. نتایج حاصل از برآورد این فرضیه با نتایج حاصل دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲) مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی بر انطباق پذیری تاثیر منفی و معنی داری می گذارد؛ شباهت داشته و همراستا است. لذا پیشنهاد می شود با شیوهای منعطف نمودن کارها، آموزش شیوه های پیشرفته و جدید انجام کار، کاهش مخالفت با تغییر، افزایش همکاری میان واحدها، استفاده از نظرات و پیشنهادات کارکنان، پذیرش نوآوری کارکنان و افزایش ساز و کارهای تشویق و پاداش انطباق پذیری کارکنان را افزایش دهند و از این طریق تاثیر فرسودگی شغلی را کاهش دهند.

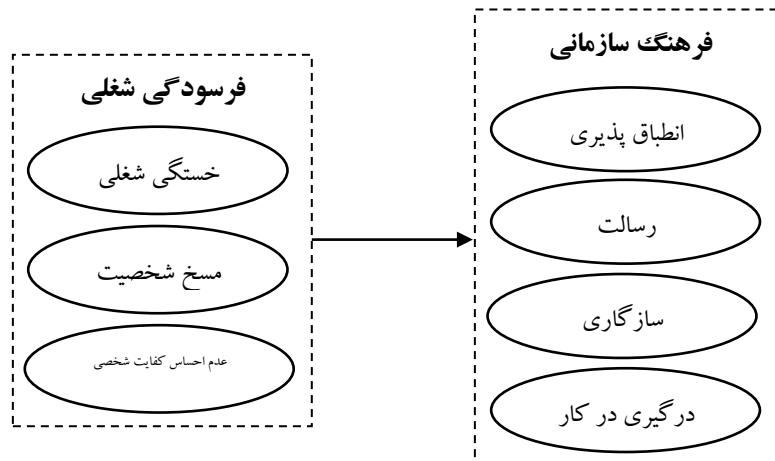
با توجه به نتایج فرضیه دوم پژوهش، مشخص گردید که فرسودگی شغلی بر رسالت تاثیر منفی و معنی داری دارد. نتایج حاصل از برآورد این فرضیه با نتایج حاصل دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲) مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی بر انطباق پذیری تاثیر منفی و معنی داری می گذارد؛ شباهت داشته و همراستا است. لذا پیشنهاد می شود با ارائه مجموعه ای روشن و پایدار از ارزشها در سازماندهی شیوه های انجام کارها، فراهم نمودن توجه کارکنان به ارزش های بنیادین سازمان، ارائه منشورهای اخلاقی روشن در سازمان، در نظر گرفتن سود دو طرف در زمان وجود مشکل، ایجاد فرهنگ قوی، رسیدن به اجماع آسان در زمان وجود مشکل، تسهیل هماهنگی ساختن پروژهها در بخش های مختلف سازمان، آرایش مناسب اهداف در سطوح سازمان فرسودگی شغلی را کاهش دهند.

با توجه به نتایج فرضیه سوم پژوهش، مشخص گردید که فرسودگی شغلی بر سازگاری تاثیر منفی و معنی داری دارد. می توان این گونه بیان کرد که طبق دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲) فرسودگی شغلی بر سازگاری تاثیر منفی و معنی داری دارد؛ لذا پیشنهاد می گردد مدیران با سازماندهی مجدد، مهندسی مجدد کارها، تفویض اختیار بیشتر مهارت ها؛ قابلیت های کاری افراد را به طور مداوم توسعه دهند و با سرمایه گذاری پیوسته بر روی کارکنان و تغییر نگرش به کارکنان به مزیت رقابتی سازمانها اثرات فرسودگی شغلی را بر بعد فرهنگی سازگاری کاهش دهند.

با توجه به نتایج فرضیه چهارم پژوهش، مشخص گردید که فرسودگی شغلی بر درگیری در کار تاثیر منفی و معنی داری دارد. این فرضیه با نتایج حاصل دنیسون و همکاران (۲۰۰۰) و ماسلاچ و جکسون (۱۹۸۲) مبنی بر اینکه فرسودگی شغلی بر درگیری در کار تاثیر منفی و معنی داری می گذارد؛ شباهت داشته و همراستا است. لذا پیشنهاد می گردد مدیران با برگزاری برنامه های آموزشی، برنامه های تشویقی، مشارکت کارکنان در تصمیم گیری ها، دسترسی سریع تر و بهتر کارکنان به اطلاعات، تیم سازی و ... موجبات درگیری کارکنان را در کار افزایش دهند و از این طریق اثرات فرسودگی شغلی را بر بعد فرهنگی درگیری در کار کاهش دهند.

### نتایج حاصل از آزمون برازش مدل و مدل نهایی تحقیق

از آن جا که نتایج حاصل از آزمون برازش مدل تحقیق نشان می دهد تمام شاخص های برازش مدل برازندگی مناسب مدل دارد و نیز آزمون فرضیه های مدل که اکثر فرضیه های مدل مورد تایید واقع شده اند، می توان نتیجه گرفت که مدل مفهومی در جامعه مورد بررسی و در زمینه حوزه بانکی مورد تایید قرار گرفته و از جامعیت برخوردار است. مدل نهایی تحقیق در شکل ۲ نشان داده شده است. باید توجه داشت از آنجایی که تمام فرضیه ها در این تحقیق مورد تایید قرار گرفتند، لذا هیچ یک فرضیه های مدل تحقیق حذف نخواهد شد.



شکل ۲: مدل نهایی تحقیق

### پیشنادهایی برای پژوهش‌های آینده

پیشنادهای پژوهشی مختلفی وجود دارند که می‌توانند به شرح زیر در پژوهش‌های بعدی در نظر گرفته شوند:

۱- در این پژوهش از ابزار اندازه‌گیری پرسش‌نامه استفاده شده بود، پیشنهاد می‌شود که طی پژوهشی مشابه از روش دلفی و مصاحبه با متخصصان این حوزه استفاده شود.

۲- از آنجا که مدل پژوهش حاضر در حوزه بانکی را بررسی کرده است و جامعه آماری آن یک شهر است، لذا باید در تعمیم دادن احتیاط کرد. همچنین می‌توان از طریق آزمون این مدل در صنایع دیگر، به بررسی مجدد آن پرداخت یا مدل را در دو صنعت متفاوت مقایسه و آزمون کرد تا میزان تعمیم‌پذیری آن افزایش یابد.

۴- قلمرو مکانی تحقیق حاضر، شهر اصفهان است. پیشنهاد می‌شود در تحقیق‌های آتی، به صورت مقایسه‌ای در شهرهای مختلف کشور و تفاوت دید آن‌ها به ابعاد فرسودگی شغلی و فرهنگ سازمانی سنجیده شود.

### محدودیت‌های پژوهش

در انجام هر پژوهشی، عواملی وجود دارند که خارج از حیطه کنترل محقق می‌باشند و بر یافته‌های پژوهش تأثیر می‌گذارند؛ از آن جمله می‌توان به این موارد ذیل اشاره نمود:

۱- در این تحقیق به منظور زمینه‌یابی از پرسش‌نامه استفاده گردید که منجر به عدم تمایل برخی از کارمندان به همکاری و تکمیل پرسش‌نامه و ترس از ابراز عقیده شد.

۲- این تحقیق به صورت مقطعی انجام شده است لذا، نتیجه‌گیری درباره علیت را دشوار می‌سازد.

## منابع

- رحیم نیا، فریبرز، (۱۳۹۵)، تأثیر فرسودگی شغلی بر ابعاد فرهنگ سازمانی دنیسون. فصلنامه علمی- پژوهشی صدای مشاور، شماره ۷.
- شجاعی فرد، علی، (۱۳۹۹)، تأثیر ابعاد شخصیتی بر روی تحلیل رفتگی شغلی کارکنان بانک رفاه استان هرمزگان با توجه به نقش تعدیل کننده فرهنگ سازمانی، فصلنامه علمی تخصصی رویکردهای پژوهشی نوین در مدیریت و حسابداری، دوره ۴، شماره ۳۲، ص ۱۹-۴۲.
- نوری؛ فاطمه، ابراهیم پور؛ علیرضا و صالحی؛ علیرضا، (۱۳۹۸)، رابطه فرهنگ سازمانی با اثربخشی و میزان تعهد سازمانی کارکنان (مطالعه موردی: کارکنان ستادی سازمان فرهنگی هنری شهرداری تهران)، بهار ۱۳۹۸، دوره ۱۲، شماره ۴۳، ص ۹۵-۱۱۲.
- یزدانشناس، مهدی و رشتیانی، محمد (۱۳۹۷)، اثر تعدیل کننده تعارض نقش، تعارض کار- خانواده، اعتماد و عدالت سازمانی ادراک شده در تأثیرگذاری فرسودگی شغل بر بدبینی سازمانی، مطالعات رفتار سازمانی، دوره ۷، بهار ۱۳۹۷، ص ۸۵-۵۷.
- Demerout, Evangelia, Blanc, Pascale M. Le, Bakker et al, Present but sick: a threewave study on job demands, presenteeism and burnout, *Career Development International*. Vol. 14, No. 1, 2009, p.p 5-68.
- Denison, D.; Cho, H.J. and Young, J. (2000). Diagnosing Organizational Culture: a model and method, Working paper, International for management development.
- Desilva, PV., Hewage, CG., Fonseka, P. (2009). Burnout: An Emerging Occupational Health Problem. *Galle Medical Journal*, 14 (1), 52-55.
- Farquharson, Barbara., Allan, Julia., Johnston, Derek., Juhnston, Marie., Choudhary, Carolyn., Jones, Martyn. (2012). Stress Amongst Nurses Working in a Healthcare Telephone-Advice Service: Relationship with Job Satisfaction, Intention to Leave, Sickness Absence, and Performance. *Journal of Advanced Nursing*, 1-3.
- Gonzalez-Morales, M. G., Peiró, J. M., Rodríguez, I. & Bliese, P. D. (2012). Perceived collective burnout: A multilevel explanation of burnout. *Anxiety, Stress, and Coping*, p.p 43-61
- GÜRBÜZ, Hüseyin, TuTaR, Hasan, Baspinar, Nuran, Burnout Levels of Executive Lecturers: A Comparative approach in three universities, *Sosyal Bilimler Dergisi* ,2007 pp. 66-88, [http://www.manas.kg/pdf/sbdpdf\\_1805\\_Gurbuz.pdf](http://www.manas.kg/pdf/sbdpdf_1805_Gurbuz.pdf)
- Hawker G, Karen E. A. Burns, Reena Pattani, Edmund Lorens, Sharon E. Straus, The impact of organizational culture on professional fulfillment and burnout in an academic department of medicine, *Journal of PLoS One*, No. 11, 1981, pp: 99-113.
- Ho, L. A. (2008). What Affects Organizational Performance?. *Industrial Management & Data Systems*, 108(9).
- Maslach, C, Jackson, S, The measurement of experienced burnout, *Journal of Occupational Behaviour*, No. 11, 2021, pp: 99-113.



- Maslach C, Jackson S. Burnout in health professions: social psychology of health and illness. NJ: Hillsdale; 1982. p. 227-51.
- Maslach C, Goldberg J. Prevention of burn out: new perspectives. Appl Prev Psychol 1998; 7: 63-74.
- Ozyurt A, Hayron O, and Sur H. Predictors of burnout and job satisfaction among Turkish physicians. QJM 2006; 99:161-169.
- Lasalvia A. Bonetto C. Bertani M. Bissoli S. Cristofalo D. Marrella G. et al. Influence of perceived organizational factors on job burnout: Survey of community mental health staff. British Journal of Psychiatry. 2015; 195(6), 537-544.
- Schmiedel, T., Vom Brocke, J., Recker, J. "Is your Organizational Culture Fit for Business Process Management?", Business Process Trend, 2012. (5-1)
- Sharma A, Sharp DM, Walker LG, and Manson JRT. Stress and burnout among colorectal surgeons and colorectal nurse specialists working in the National Health Service. Anesthesia. 2006; 61: 856-866.
- Jones ML. Hofstede-Culturally questionable? Oxford Business & Economics Conference. UK. Oxford, 2015.



# Investigating the Relationship between Burnout and Organizational Culture in the Corona Epidemic (Case study: Iran Melli Banks in Isfahan)

Mehdi Sedaghati<sup>1</sup>

Date of Receipt: 2021/09/16 Date of Issue: 2021/09/28

## Abstract

Today with the epidemic of Corona disease in many organizations, there are varying degrees of stress. One of the consequences of these factors is burnout. The interaction between working conditions and personal characteristics of the employee can affect the mental health of employed people. On the other hand, the survival of any organization depends on the culture of its people. The purpose of this study is to investigate the relationship between organizational culture and burnout. Because achieving the capability of organizational culture depends on creating and maintaining a psychological bond and commitment of individuals to the values of the organization. This research was conducted among the employees of Iran Melli Bank in Isfahan. Multi-stage random sampling method and statistical methods such as Kolmogorov-Smirnov test, regression and correlation coefficient were used. The data collection tool in the present study is a questionnaire whose reliability was calculated using Cronbach's alpha coefficient which is satisfactory and acceptable. The collected data were analyzed using SPSS and LISREL software. The results showed that there is a significant relationship between burnout and organizational culture. Also, burnout has an adverse effect on the dimensions of organizational culture and can weaken organizational culture.

## Keywords

Job burnout, organizational culture, Iran Melli Bank

1. Master of Public Administration-Human Resources, Islamic Azad University Isfahan Khorasgan Branch, Iran. (sedaghati\_mehdi1400@yahoo.com)

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی