

بررسی میزان تأثیر عوامل فرسودگی شغلی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ

مهیار بحری^۱

از صفحه ۴۹ تا ۷۲

تاریخ دریافت: ۹۶/۱/۲۸؛ تاریخ پذیرش: ۹۶/۳/۱۹

چکیده

این پژوهش با هدف شناسایی میزان تأثیر عوامل در فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار آنان، انجام شده است. پژوهش بر مبنای رویکرد روشهای آمیخته (ترکیبی) انجام شده است؛ لذا داده‌ها از طریق ترکیب دو روش مصاحبه و پرسشنامه جمع‌آوری شد. جامعه مورد بررسی در این پژوهش در مرحله کیفی از بین استادان دانشگاهی متخصص و خبرگان ستادی و اجرایی ناجا انتخاب شدند. جامعه آماری در بخش کمی فرماندهان کوپ در ۱۵ استان در سال ۱۳۹۵ بود. برای آزمون فرضیات از تحلیل معادلات ساختاری و رگرسیون چندمتغیره استفاده شده است. نتایج نشان داد که در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان تأثیر گذار، و برابر ۰,۶۹- است که در جهت معکوس می‌باشد؛ یعنی اینکه در صورت افزایش یک واحد فرسودگی شغلی، عملکرد فرماندهان به میزان ۰,۶۹ درصد کاهش می‌یابد و حجم کاری از عوامل ویژگی نوع کار مؤثر بر فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ به میزان ۰,۱۵- و در جهت معکوس تأثیر دارد.

واژگان کلیدی

ویژگی نوع کار، فرسودگی شغلی، عملکرد شغلی، فرماندهان کوپ.

۱. مقدمه

یکی از مفاهیمی که در سالهای اخیر توجه کارشناسان را به خود معطوف ساخته، سستی و رخوت متصدی شغل است که فرسودگی شغلی نامیده می‌شود. به نظر می‌رسد سندرم فرسودگی شغلی، خطرناکترین عامل تهدیدکننده سلامت شاغلان است که به سبب تأثیرات مهمی که در رفتار و عملکرد افراد دارد به عنوان یکی از موضوعات مهم علم مدیریت مورد مطالعه قرار گرفته است. افرادی که دچار فرسودگی هستند نه تنها برای خود، بلکه برای دیگران نیز مشکل ایجاد می‌کنند و سلامت روان و کارایی آنها را به خطر می‌اندازند.

فرسودگی شغلی از جمله خطرهای شغلی است که برای توصیف پاسخهای انسان در برابر فشارهای روانی تجربه شده استفاده می‌شود. در زمینه اهمیت این سندرم باید گفت که سندرم فرسودگی شغلی یکی از خطرناکترین عوامل تهدیدکننده سلامت شاغلان گروه‌های کاری است (جعفری و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۷۶). از سوی دیگر حیاتی ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد آن است (نبین^۱، ۲۰۰۹، ص ۲۱). سنجش عملکرد یکی از مهمترین فرایندهای راهبردی است که ضمن ارتقای پاسخگویی، میزان تحقق اهداف و برنامه‌های هر سازمان را مشخص می‌سازد (تانگ^۲ و همکاران، ۲۰۱۰، ص ۱۴۴۳). هم‌چنین، فشارهای روانی ناشی از شغل می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شود؛ سلامت وی را به مخاطره اندازد؛ اهداف سازمانی را تهدید کند و به کاهش عملکرد فرد منجر شود (آگبی^۳، ۲۰۰۹، ص ۵۱).

با توجه به این توضیحات، بررسی عملکرد فرماندهان کوپ، ضروری به نظر می‌رسد و تعیین ارتباط آن با میزان فرسودگی شغلی آنان می‌تواند در ارائه برنامه‌های کاربردی مؤثر باشد؛ لذا این پژوهش با هدف تعیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد انجام خواهد شد. در این راستا با توجه به نقش مهم فرسودگی شغلی و اهمیت و تأثیر آن بر عملکرد، تحقیق در مورد تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ در ۱۵ استان کشور با توجه به نقش تعدیل کننده عوامل مؤثر ویژگیهای نوع کار بر فرسودگی شغلی در مراکز ناجا بنا بر ماهیت کاری که دارد، ضروری به نظر می‌رسد.

1. Neben

2. Teng

3. Agbi

۲. بیان مسئله

براساس مطالعات درصد زیادی از کارکنان سازمانها از وجود نشانه‌های فرسودگی شغلی و خستگی روانی شکایت می‌کنند (باکر^۱ و دیگران، ۲۰۰۰). کارکنان حرفه‌های خدمات اجتماعی نیز از اولین نامزدهای فرسودگی شغلی به شمار می‌روند. پژوهشگران این مسأله را ناشی از رویارویی هر روزه این افراد با حالت فشار روانی و نداشتن وضعیت مثبت در محیط کار می‌دانند؛ از اینرو نیروهای پلیس جزء افرادی هستند که در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند (نوبخت و اولیایی، ۱۳۹۱، ص ۴). هم‌چنین، فرسودگی شغلی یکی از عوامل بنیادی در کاهش عملکرد در محیط کاری است که تأثیرات زیانباری بر سلامت جسمی و روانشناختی افراد بویژه در حرفه‌هایی مثل نیروی انتظامی دارد و موجب کاهش کیفیت خدمات به مشتریان و ارباب رجوع و به دنبال آن نارضایتی از خدمات می‌شود. شناخت و پیشگیری از فرسودگی شغلی در ارتقای بهداشت روانی افراد و افزایش سطح کیفیت خدمات و عملکرد شغلی، نقش بسزایی خواهد داشت (علمردانی صومعه، ۱۳۹۴، ص ۲۴).

فرسودگی شغلی با ضعف عملکرد شغلی همراه است. تحقیقات متقاعدکننده ای نشان داده است که کارکنان در معرض خطر فرسودگی شغلی، مشکلات جدی در عملکرد شغلی و سلامت روانشناختی دارند (باکر، دمروتی و سانز ورگل^۲، ۲۰۱۴، ص ۱۱۳).

گامبا و سوری^۳ (۲۰۱۴، ص ۳) و دمروتی، باکر و لیتز^۴ (۲۰۱۴، ص ۹۶) نشان دادند که فرسودگی شغلی باعث خود ارزیابی منفی از خود می‌شود که این مسئله سبب کم شدن عملکرد شغلی می‌شود. هم‌چنین نتایج پژوهش اسکافلی و بونک^۵ (۲۰۰۳، ص ۳۸۳) نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در مشاغلی که به خدمات انسانی از جمله پلیس مربوط است، همبستگی معنی داری وجود دارد.

همینطور در تحقیقی که پینس و کینان^۶ (۲۰۰۵، ص ۶۲۵) درباره پلیسهای رژیم اشغالگر قدس انجام دادند به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی با عواملی چون عملکرد شغلی ضعیف رابطه نشان می‌دهد. تحقیق باکر و کوستا^۷ (۲۰۱۴، ص ۱۱۲) نیز مؤید همین نتیجه بوده است.

1. Bakker
2. Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel
3. Gumbau & Soria
4. Demerouti, Bakker & Leiter
5. Schaufeli & Bunk
6. Pines & Keinan
7. Bakker & Costa

هم‌چنین بابائیان و همکاران (۱۳۹۱) و علیمردانی صومعه (۱۳۹۴) در بررسی کارکنان نیروی انتظامی نشان دادند که افزایش سطح فرسودگی شغلی نتایج منفی همچون کاهش عملکرد شغلی را برای کارکنان در بردارد.

به همین دلیل، این پژوهش در نظر دارد تا با بررسی تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ در ۱۵ استان کشور با توجه به نقش عوامل مؤثر ویژگیهای نوع کار بر فرسودگی شغلی به عنوان یک متغیر، این ارتباط را از دیدگاه فرماندهان کوپ در جامعه مورد نظر، مورد سنجش و ارزیابی قرار دهد؛ لذا در پی پاسخ به این سؤال است که آیا ویژگیهای نوع کار بر فرسودگی شغلی و در نهایت بر عملکرد فرماندهان کوپ تأثیر دارد.

۳. اهداف پژوهش

الف. هدف اصلی

- تعیین میزان تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ

ب. اهداف فرعی

- تعیین میزان تأثیر خستگی عاطفی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ
- تعیین میزان تأثیر از خود بیگانگی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ
- تعیین میزان تأثیر نبودن احساس موفقیت و پیشرفت بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ

- تعیین میزان تأثیر عوامل ویژگیهای نوع کار بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ

۴. سؤالیهای پژوهش

الف. سؤال اصلی

- آیا فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟

ب. سؤالیهای فرعی

- آیا خستگی عاطفی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟
- آیا از خود بیگانگی بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟
- آیا نبودن احساس موفقیت و پیشرفت بر عملکرد و ویژگیهای نوع کار فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟
- آیا عوامل ویژگیهای نوع کار بر فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ تأثیر دارد؟

۵. مروری بر ادبیات و پیشینه پژوهش

اصطلاح «فرسودگی شغلی»، که ابتدا توسط هربرت فرویدنبرگر (۱۹۷۴) مورد استفاده قرار گرفت به خستگی ناشی از فشارهای محل کار، نفس کار و هم‌چنین نشانه‌ها و حالات تحلیل رفتگی قوا، سرخوردگی و گوشه‌گیری در کارکنان گفته می‌شود (کوشابا و مدی، ۲۰۰۴، ص ۱۰۷).
به گفته کالیمو^۲ و دیگران (۱۹۸۷) فرسودگی شغلی ناشی از فشارهای شغلی است. فشارهای عصبی و روانی، که به اصطلاح استرس نامیده می‌شود در زندگی روزانه فراوان مشاهده می‌شود. اطلاعات مجمع ملی رفاه و بهزیستی کشور سوئد بیانگر این است که از هر هفت نفر شاغل، یک نفر در پایان روز کاری دچار تحلیل قوای روانی می‌شود. تقریباً نیمی از جمعیت کلی کارکنان در مشاغل خود احساس شادی ندارند و حدود ۹۰ درصد افراد شاغل، بیشترین وقت و انرژی خود را در کاری صرف می‌کنند که راهگشای آنان در دستیابی به اهداف زندگی‌شان نیست. علاوه بر آن، تقریباً ۷۵ درصد مراجعه‌کنندگان به مشاوره روانی با مشکلات کاهش و یا نداشتن رضایت شغلی روبه‌رو هستند (سیدجوادین و شهباز مرادی، ۱۳۸۵، ص ۶۵).

فرسودگی شغلی در نظریه مزلاچ و جکسون (۱۹۸۱) سندرم روانشناختی سه‌عاملی است که این سه بعد با همدیگر ارتباط متقابلی دارد، اما این سه بعد هم‌زمان بروز نمی‌کند؛ بلکه به صورت فرایند زنجیره‌ای است که با خستگی عاطفی آغاز، و در ادامه به مسخ شخصیت یا از خود بیگانگی و کاهش دستاورد فردی ختم می‌شود (رضازاده و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۱۹۲). بنابراین عوامل مورد بررسی شامل تحلیل عاطفی، از خود بیگانگی و نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت است. در ادامه مختصری درباره این عوامل توضیح داده خواهد شد.

خستگی یا تحلیل عاطفی، که کمبود انرژی و احساس کاهش یافتگی منابع روانی و عاطفی فرد را شامل می‌شود، 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 بی‌اعتنا شود و دیگر کار، هیچ شور و احساس مثبتی را در او برنینگیزد.

از خود بیگانگی یا مسخ شخصیت، که شامل پاسخ بدبینانه شاغل به دریافت‌کننده خدمات یا ارباب رجوع است در واقع، پاسخ منفی و سنگدلانه به اشخاصی است که معمولاً دریافت‌کنندگان خدمت از سوی فرد هستند. در این وضعیت، نگرش فرد فرسوده نسبت به ارباب رجوع منفی است. او تصور می‌کند در واقع ارباب رجوع یعنی «طلبکار» و آغاز فشارها، به این ترتیب به

1. Koshaba & Madde

2. Kalimo

پرخاشگریهای فعال (کلامی و غیر کلامی) و نافع‌ال (کارشکنی و تأخیرهای عمدی) رو می‌آورد. نداشتن احساس موفقیت فردی یا پیشرفت شخص (عدم کفایت شخصی) یعنی ارزیابی منفی فرد از موفقیت و شایستگی خود (کیلفدر^۱، ۲۰۰۱، ص ۳۸۴) و به نوعی کم‌شدن احساس شایستگی در وظیفه شخصی است و ارزیابی منفی از خود در زمینه اجرای کار به شمار می‌رود. در واقع احساس عدم کفایت نتیجه طبیعی روند یا چرخه معیوبی است که قبلاً ایجاد شده است که اصطلاح «فسیل شده»، که در بین کارمندان به کار برده می‌شود، قابل فهم‌تر شود (فولادبند، ۱۳۸۵).

فرد در روند فرسودگی شغلی از کار خود خسته می‌شود و اشتیاق و هم‌چنین تمرکز خود را از دست می‌دهد و نمی‌تواند برای انجام دادن وظایف شغلی خود بدرستی تصمیم‌گیری کند. در این حالت سطح عملکرد شغلی فرد کاهش می‌یابد (نوبخت و اولیائی، ۱۳۹۱، ص ۲۶).

نیروی انتظامی یکی از اهرمهای برقراری نظم و حفظ و تداوم آن است. همکاری و مشارکت افراد جامعه با پلیس در جهت تأمین نظم مستلزم وجود رضایت بین افراد جامعه از عملکرد نیروی انتظامی است و بهبود عملکرد پلیس اهمیت حیاتی دارد (سلطانی بهرام و همکاران، ۱۳۹۳، ص ۶۱). زیلمر^۲ (۲۰۰۶)، روانشناس صاحب‌نظری که در قلمرو عملکرد پلیس و نظامیان تحقیقات و مطالعات وسیعی را به سامان رسانده بر این باور است که یکی از تکالیف اساسی و درعین حال دشوار سازمانهای نظامی و انتظامی، سنجش عملکرد نیروها، مدیران و فرماندهان است. به باور او، سازمانهای نظامی و انتظامی بدون سنجش دقیق و منظم عملکرد کارکنان خویش، قادر به تصمیم‌گیری مناسب نیستند. لثام^۳ (۲۰۰۶)، پیشنهاد می‌کند که در روشهای موسوم به سنجش عملکرد، سه دسته عامل مورد اندازه‌گیری قرار گیرد که عبارت است از:

- عوامل فرایند رفتاری^۴
- عوامل فرایند اخلاقی^۵
- عوامل عملکردی^۶

بهلینگ و دیگران^۷ (۲۰۰۵) نیز رویکرد سه عاملی در ارزشیابی عملکرد مدیران و فرماندهان پلیس را تأیید کرده‌اند (الیاسی، ۱۳۸۶، ص ۱۶۶).

1. Kilfedder
 2. Zillmer
 3. Latham
 4. Behavioral process factors (BPF)
 5. Moral process factors (MPF)
 6. Performance factors (PF)
 7. Behling

با توجه به رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد نیروی پلیس، این نیروها از جمله افرادی هستند که جدای از ارتباط نزدیک و تنگاتنگ آنها با مردم، مسئولیت سنگین و خطیری در مورد تأمین نظم و امنیت مردم جامعه بر عهده دارند. از این رو پیوسته فشارهای روانی شدیدی را تجربه می‌کنند. از آنجا که فرسودگی شغلی بر کیفیت عملکرد نیروهای پلیس تأثیر شدیدی می‌گذارد، شناسایی عوامل مؤثر بر آن در افزایش کیفیت نیروی انسانی ناجا و ارتقای سلامت سازمانی ناجا سودمند خواهد بود (انصاری رنانی و آریانفر، ۱۳۸۹، ص ۱).

یانگ^۱ (۲۰۰۴) بیان می‌کند که رفتار فرسودگی به عنوان موضوعی شناخته شده در پژوهش‌های روانشناختی در سه دهه اخیر به تحقیقات زیادی منجر شده است. فرسودگی، حالتی از خستگی ذهنی و هیجانی است که حاصل سندرم فشار روانی مزمن مانند گرانباری نقش، فشار و محدودیت زمانی و نداشتن منابع لازم اجرای وظایف است (تاپیننتانر^۲ و همکاران، ۲۰۰۵، ص ۱۹). فرسودگی شغلی با فشار، گمگشتگی نقش و ضعف عملکرد شغلی همراه است و اغلب مطالعاتی که اخیراً درباره فرسودگی شغلی انجام شده است از تحلیل‌های بسیار پیچیده‌ای برای تشخیص اینکه چگونه تغییرات عوامل فشارزای محیط کار می‌تواند تغییرات در فرسودگی شغلی را پیش‌بینی کند، استفاده کرده است (دلپسند و همکاران، ۱۳۹۰، ص ۸۱).

فشارهای روانی ناشی از شغل از جمله تنش، می‌تواند سبب عوارض جسمی، روانی و رفتاری برای فرد شود؛ سلامت وی را به مخاطره اندازد؛ اهداف سازمانی را تهدید کند و به کاهش عملکرد فرد منجر شود. تنش‌های طولانی و مداوم محیط کار می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود و مسائلی چون استعفا، غیبت‌های مکرر، کاهش انرژی و کاهش بازده کاری را به دنبال آورد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۷۶).

تحقیقات متقاعدکننده‌ای نشان داده است که کارکنان در معرض خطر فرسودگی شغلی، مشکلات جدی در عملکرد شغلی و سلامت روانشناختی دارند (باکر، دمروتی و سانز ورگل^۳، ۲۰۱۴، ص ۱۱۳). عملکرد شغلی ارزش سازمانی رفتارهای شغلی کارمند در زمانها و موقعیتهای شغلی مختلف تعریف می‌شود یا متغیری در نظر گرفته می‌شود که بین مجموعه‌ای از رفتارها که توسط افراد متفاوتی انجام می‌شود و رفتارهایی که به وسیله افرادی مشابه در زمانهای متفاوت انجام می‌پذیرد. فرسودگی شغلی اختلال در عملکرد شغلی را پیش‌بینی می‌کند. عواملی مانند

1. Yang

2. Topinen-Tanner

3. Bakker, Demerouti & Sanz-Vergel

حجم زیاد کار، کنترل کم بر کار، پاداش کم، نداشتن ارتباط اجتماعی، تبعیض و تضاد ارزشهای فرد و سازمان باعث ایجاد فرسودگی و در پی آن کاهش کارایی و عملکرد مؤثر فرد در سازمان است. مطالعات گسترده‌ای در زمینه عوامل مؤثر ویژگی نوع کار در فرسودگی شغلی در زمینه بررسی میزان فرسودگی شغلی و علل مرتبط با آن بین مشاغل مدرسان مثل پلیس در سطوح مختلف صورت گرفته که تمامی این مطالعات نشاندهنده سطح نسبتاً بالای فرسودگی شغلی در این مشاغل بوده است. همچنین اثر عواملی همچون موقعیت محل کار را بر فرسودگی شغلی بررسی کرده اند؛ به طور مثال، معتمدی (۱۳۹۰) نشان داد که عوامل محیطی در پیگیری از فرسودگی شغلی تأثیر دارد. نتایج پژوهش حجتخواه و دیگران (۱۳۹۳) این ادعا را اثبات می‌کند که کار با حجم زیاد و رعایت وضعیت امنیتی برخی از ویژگیهای کار کردن در محیط کار است که این عوامل، زمینه ساز ایجاد فرسودگی شغلی برای کارکنان در این حالت است که نتایج این پژوهش صحت این ادعا را اثبات می‌کند (حجتخواه و دیگران، ۱۳۹۳، ص ۲۲). نتایج پژوهش رضازاده و دیگران (۱۳۹۴) نشان می‌دهد که میان ارتباطات درون سازمانی، حجم کار زیاد، امنیت شغلی با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین پژوهش براد^۱ و همکارانش (۲۰۰۸) بیانگر این است که بین ساعات کار هفتگی با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق قدیمی مقدم و دیگران (۱۳۸۴) بیانگر این است که متغیرهای رضایت از حقوق دریافتی، ترفیعات، سرپرست، میزان تراکم کاری، همکاران با فرسودگی شغلی همبستگی معناداری دارد. خانی و صمصام شریعت (۱۳۹۳) نیز بیان کردند که عوامل مؤثر بر فرسودگی عبارت است از: عامل فردی نظیر متغیرهای دموگرافیکی و ویژگیهای شخصیت و نوع کار و عامل سازمانی (خانی و صمصام شریعت، ۱۳۹۳، ص ۱۸).

در این زمینه، کوردز و دوگارتی^۲ در الگوی خود نشان دادند که تنشهای فردی، شغلی و سازمانی در آغاز بر بعد اول فرسودگی یعنی «تحلیل عاطفی» اثر می‌گذارد و این امر اگر استمرار یابد، بعدها دیگر را تحت تأثیر قرار می‌دهد که پیامدهای آن به صورت نشانه‌های نگرشی مانند نگرش منفی، احساس سرماخوردگی، نارضایتی و رفتارهایی چون خستگی مفرط و دوری جستن از دوستان و جامعه بروز می‌کند (قربانی، ۱۳۸۸). در الگوی لیتر^۳ فرض این است که سه عامل فرسودگی، ارتباطی جداگانه با موقعیت محیطی و تفاوت‌های فردی دارد و هر کدام می‌تواند

1. Brad

2. Cordes & Dougherty

3. Litter

در طول زمان بر دیگری مؤثر باشد. در این الگو بعد خستگی عاطفی مهمترین بعد تلقی می‌شود (توکلی، ۱۳۸۸).

کلودیا^۱ و دیگران (۲۰۱۵) به بررسی ارتباط بین نوبت کاری و تنش شغلی در افسران پلیس اسپیلبرگر امریکا نشان دادند افسران نوبت بعداز ظهر و شب، بیش از افسران با نوبت روز تحت تأثیر تنش شغلی قرار می‌گیرند. در واقع تعداد حوادث تنشزا به طور قابل توجهی بین افسران با نوبتهای کاری مختلف، متفاوت بود. در مطالعه‌ای در سال ۲۰۰۸، که در مورد خودکشی در افسران نوبت کار پلیس امریکا صورت گرفت، نشان داد که گسترش افکار خودکشی به طور قابل توجهی بین افسران پلیس زن امریکا با نشانه‌های افسردگی زیاد و افزایش ساعات نوبت روز افزایش یافته و بین افسران مرد اختلالات فشار روانی با افزایش ساعات نوبت بعد از ظهر افزایش داشته است (جان^۲ و دیگران، ۲۰۰۸). مکگرت^۳ و دیگران (۲۰۰۳) نیز نشان دادند که عواملی مانند نوبت کاری، زیاد بودن حجم کار و احتمال خطر جسمی در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد. نتایج تحقیق زمانیان و دیگران (۱۳۹۱) حاکی است که اختلالات روحی روانی در نیروهای نوبت کار بیشتر است و صرفاً به این معناست که نوبت کاری نیز به عنوان یک عامل می‌تواند در ایجاد اختلالات روحی روانی دخیل باشد. مروجی و دیگران (۱۳۸۷) نیز ارتباط معنیدار درجات ابعاد مختلف فرسودگی شغلی با برخی متغیرها مانند ساعات هفتگی کار را نشان دادند و اینکه نوبت کاری صبح باعث ایجاد نتایج مطلوب خواهد شد.

تحقیق مزلاچ (۲۰۰۱) نشان داد که حجم کار زیاد، کنترل کم، پاداش کم در محیط کار را در ایجاد فرسودگی شغلی مؤثر خواند. یافته‌های این پژوهش بیانگر این می‌تواند باشد که کارکردن در موقعیت سخت و دشوار فرسودگی شغلی و تنشهای خاص و باعث ایجاد خطر سلامت روانی برای افراد می‌گردد (حجت خواه و دیگران، ۱۳۹۳، ص ۲۲). افراز کنجین و محمدی (۱۳۸۹) نیز در مطالعه منشأ، شیوع و شدت نشانه‌های وابسته به فشار روانی در نیروی پلیس نشان دادند که حجم کار بیش از اندازه، یکی از دلایل عمده بروز تنش است. این تحقیق یافته‌های گذشته در مورد حجم کاری به عنوان تأثیرگذارترین عوامل ایجاد کننده فشار روانی در کارکنان پلیس را مورد تأیید قرار می‌دهد. مروجی و دیگران (۱۳۸۷) نیز نشان دادند که فشار کاری کم باعث ایجاد نتایج مطلوب خواهد شد. هم‌چنین در تحقیق خدری (۱۳۹۱) تأیید شد که میان حجم کاری زیاد با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

-
1. Claudia
 2. John
 3. McGrath

بر اساس نظریه مزلاچ و جکسون فرسودگی شغلی از عوامل سازمانی، مقتضیات شغلی (حجم کاری زیاد، ویژگیهای نقش، سابقه کار، امنیت شغلی) و متغیرهای زمینه‌ای ناشی می‌شود (رضازاده و دیگران، ۱۳۹۴، ص ۱۹۲). مزلاچ، شغلی و لیترا^۱ (۲۰۰۱) نیز در تحقیقی به بررسی فرسودگی شغلی پرداخته‌اند و بیان می‌کنند که عوامل مؤثر بر فرسودگی نیز عبارت است از عامل فردی نظیر متغیرهای دموگرافیکی و ویژگیهای شخصیت و نوع کار و عامل سازمانی. هم‌چنین، نتایج تحقیق هسیه، هوانگو سو^۲ (۲۰۰۴) نشان می‌دهد که تنش و فرسودگی شغلی با ویژگی محیط شغلی رابطه معناداری دارد؛ لذا در این پژوهش، عواملی مانند نوبت کاری، زیاد بودن حجم کار، احتمال خطر جسمی (از ویژگیهای نوع کار)، که بنا به گفته بیرن (۱۹۹۴) در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارد (کومار و همکاران، ۲۰۰۷)، مورد بررسی قرار گرفته است.

با توجه به ادبیات تحقیق، تحلیل متغیرهای تحقیق در جدول زیر بیان شده است:

جدول (۱): الگوی تحلیلی پژوهش

زیرگروه‌ها	گویه‌ها (ابعاد یا عوامل سنجش متغیر)	متغیر	شماره
آگاهی، قدرت یادگیری، علاقه به شغل، رضایت شغلی، قدرت تصمیم‌گیری، سرعت عمل، نگهداری اموال، حضور بموقع، نظم و انضباط و مهارت‌های شغلی	عوامل فرایند رفتاری	عملکرد شغلی فرماندهان کوپ (متغیر وابسته)	۱
صداقت، رازداری، امانتداری، ولایت‌مداری، انتقادپذیری، خوش خلقی و خودکنترلی	عوامل فرایند اخلاقی		
مدیریت بحران، ارائه بموقع گزارش عملکرد، اطاعت‌پذیری، آگاهی شغلی، رعایت مقررات، توان دسته‌بندی و پردازش اطلاعات، استفاده بموقع از پاداش و تنبیه، تکریم ارباب رجوع، تعهدات شغلی و جدیت در کار	عوامل عملکردی		
کمبود انرژی و احساس کاهش یافتگی منابع روانی و عاطفی فرد	خستگی عاطفی	فرسودگی شغلی (متغیر مستقل)	۲
پاسخ بدبینانه شاغل به دریافت کننده خدمات یا ارباب رجوع	از خود بیگانگی		
ارزیابی منفی فرد از موفقیت و شایستگی خود	نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت		

1. Maslach & Schaufeli & Leiter

2. Hsieh, Huang and Su

متغیر	گویه‌ها (ابعاد یا عوامل سنجش متغیر)	زیرگویه‌ها
۳	ویژگی نوع کار	نوبت کاری، زیاد بودن حجم کار و احتمال خطر جسمی

۶. روش شناسی پژوهش

پژوهش بر مبنای رویکرد روشهای آمیخته (ترکیبی) انجام شده است. در بخش کیفی به منظور شناسایی عوامل اصلی پرسشنامه‌های تحقیق از نظر متخصصان و خبرگان دانشگاهی و ناجا استفاده شد. بخش کمی جامعه آماری تحقیق را فرماندهان کوپ تشکیل می‌داد که برای جمع‌آوری داده‌های موردنیاز تحقیق با تکمیل پرسشنامه‌های تهیه‌شده، محقق را یاری رساندند. در بخش کمی پژوهش، می‌توان این پژوهش را بر حسب هدف در زمره پژوهشهای کاربردی، بر حسب چگونگی گردآوری داده‌ها از نوع غیرآزمایشی و توصیفی به صورت زمینه یابی و مصاحبه، بر حسب نوع تجزیه و تحلیل‌های آماری و سنجشی در زمره تحقیقات توصیفی و استنباطی به شمار آورد. با توجه به آنچه گفته شد، توالی روش پژوهش آمیخته در این تحقیق بخشی از روش کیفی به کمی و بخشی نیز به تحلیل کمی به طور مستقل متکی بوده است.

شیوه جمع‌آوری اطلاعات، کتابخانه‌ای و میدانی بوده و گردآوری داده‌ها در مرحله کیفی به کمک دو راهبرد اصلی: الف) بررسی اسناد و پژوهشهای پیشین در داخل و خارج از کشور در قالب مقالات علمی و پایان‌نامه‌ها در ارتباط با موضوع تحقیق، ب) مصاحبه با سؤالهای باز پاسخ صورت پذیرفت. لازم به ذکر است که پس از مشخص کردن عوامل متغیرهای تحقیق، پژوهشگر از طریق روش دلفی به نهایی سازی آنها و ارائه الگو اقدام کرد.

در مرحله کمی بر مبنای نتایج تحلیل داده‌های کیفی و با استفاده از دستورالعمل طراحی پرسشنامه در پژوهشهای زمینه‌یابی پرسشنامه لازم برای گردآوری داده‌ها در حجمی وسیعتر طراحی شد. به منظور تناسب هرچه بیشتر گویه‌ها (سؤالات) پرسشنامه با یافته‌های مرحله کیفی و درک بهتر آنها توسط شرکت‌کنندگان بیشتر سؤالات به صورت مستقیم از متن مصاحبه‌ها استخراج شد. برای این تحقیق از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی پژوهش استفاده شد که شامل سه قسمت به شرح ذیل بود:

- پرسشنامه فرسودگی شغلی (مزلاچ و جکسون، ۱۹۸۱)، که فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی، از خود بیگانگی و نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت می‌سنجد.

- پرسشنامه ارزشیابی عملکرد (الیاسی، ۱۳۸۶) که به منظور سنجش عملکرد سه عامل: عوامل فرایند رفتاری، عوامل فرایند اخلاقی و عوامل عملکردی بیان شده است.
- سنجش عوامل ویژگی نوع کار (بیرن، ۱۹۹۴) که بر اساس تحقیقات پیشین تهیه شده است (کومار و همکاران، ۲۰۰۷).

برای تعیین روایی صوری و محتوایی پرسشنامه (شاخصهای ارائه شده) از «اعتبار محتوا» استفاده شده است. اعتبار محتوای این پرسشنامه توسط استادان فن و صاحبان نظر در مورد موضوع تحقیق تأیید شده و از اعتبار لازم برخوردار است. هم‌چنین در این پژوهش به منظور تعیین ضریب پایایی از روش آلفای کرونباخ استفاده شده است که میزان انسجام درونی پرسشنامه را اندازه‌گیری می‌کند. میزان آلفای کرونباخ نشان‌دهنده این است که پرسشنامه مورد استفاده از اعتماد و پایایی بسیار خوبی برخوردار است.

جدول (۲): آماره آلفای کرونباخ

شاخصها	آلفای کرونباخ
خستگی عاطفی	.۹۴۴
از خود بیگانگی	.۷۶۷
نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت	.۷۸۶
عوامل فرایند رفتاری	.۹۲۲
عوامل فرایند اخلاقی	.۸۱۱
عوامل عملکردی	.۷۴۶

۷. جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری

در مرحله کیفی از نمونه‌گیری هدفمند استفاده شد و شرکت کنندگان از بین استادان دانشگاهی متخصص و خبرگان ستادی و اجرایی ناجا انتخاب شدند. ویژگی اصلی اعضای خبره انتخاب شده، این بود که در حوزه شغلی خود با سابقه و متبحر، متخصص و خبره بودند و دارای رده "سرگرد، سرهنگ و سردار" یا مدیر باشند. جامعه آماری در بخش کمی ۱۲۰۰ نفر از فرماندهان کوپ در ۱۵، استان در سال ۱۳۹۵ بوده که طبق جدول مورگان حجم نمونه ۲۹۱ نفر به دست آمد. باتوجه به محدودش شدن برخی پرسشنامه‌ها، ۴۵۰ پرسشنامه بین فرماندهان (۳۰ نفر از فرماندهان کوپ در هر استان) براساس نمونه‌گیری تصادفی ساده پخش شد که پس از جمع‌آوری و حذف تعدادی پرسشنامه محدودش، ۲۹۵ پرسشنامه مورد تحلیل قرار گرفت.

۸. ویژگیهای جمعیت شناختی

بعد از گردآوری داده‌ها با استفاده از آمار توصیفی به بررسی ویژگیهای جمعیت شناختی و بررسی شاخصهای مرکزی و پراکندگی، پرداخته و نتایج در جدولهای ذیل نشان داده شده است.

جدول (۴): نتایج جمعیت شناختی پاسخ دهندگان

ویژگیهای جمعیت شناختی	گویه‌ها	درصد فراوانی
جنسیت	زن	۰.۳
	مرد	۹۹.۷
سن	کمتر از ۳۵	۱۷.۳
	۳۵-۵۰	۸۱.۴
	بالای ۵۰	۱.۴
میزان تحصیلات (درجه)	کارشناس (ستوان ۲ تا سرگرد)	۸۶.۸
	کارشناس ارشد (سرگرد تا سرهنگ)	۱۲.۵
	دکتری (سرتیپ به بالا)	۰.۷
سابقه خدمت	۱-۱۵	۳۱.۵
	۱۵-۳۰	۶۷.۱
	بیش از ۳۰	۱.۴
نوبت کاری	روز	۷۵.۹
	شب	۲۴.۱
حجم کاری	حجم کاری عادی	۲۴.۱
	حجم کاری شدید	۷۵.۹
احتمال خطر جسمی در کار	عادی	۵۱.۲
	شدید	۴۸.۸
اختصاص حقوق و دستمزد	منطقی	۴۳.۴
	تبعیض آمیز	۵۶.۶
مبهم بودن آینده شغلی برحسب نوع استخدام	رسمی	۹۸.۰
	قراردادی	۲.۰
	رسمی	۹۵.۹
رابطه کاری	غیر رسمی	۴.۱

با توجه به نتایج، تشریح و توصیف داده‌ها به این شرح است:

از بین ۲۹۵ نفر پاسخ دهنده:

- جامعه مورد نظر را مردان تشکیل دادند و بیشتر جامعه در بهترین سن کارایی از نظر جامعه شناختی، یعنی در رده سنی ۳۵ تا ۵۰ سال قرار دارند.
- بیشتر جامعه نمونه در سطح کارشناسی هستند و به زیاد بودن حجم کار در نیروی انتظامی اعتقاد دارند.

- بیشترین فراوانی به افراد با سابقه ۱۵ تا ۳۰ سال و دارای نوع رابطه کاری رسمی مربوط بوده است. این بیانگر این است که شبکه ارتباطات در نیروی انتظامی به صورت رسمی و بر مبنای نظامهای اداری و سازمانی است.
- بیشتر افراد استخدام رسمی هستند و این بدان معناست که سامانه استخدام در نیروی انتظامی از نوع استخدام رسمی است و افراد در نیروی انتظامی از امنیت شغلی نسبی از لحاظ نوع استخدام برخوردارند.
- بیشتر جامعه آماری، معتقدند که میزان پرداخت حقوق و دستمزد غیرمنطقی است.
- با اینکه بیشتر احتمال خطر جسمی در کار را عادی دانسته‌اند به دلیل اینکه درصد احتمال عادی و شدید بودن خطر جسمی در کار بسیار به یکدیگر نزدیک است، می‌توان نتیجه گرفت که احتمال خطرهای جسمی در کار نیروی انتظامی وجود دارد.

۹. یافته‌ها

۹-۱. توصیفی

جدول (۵): شاخصهای مرکزی، پراکندگی متغیرهای تحقیق

شاخصها	حجم نمونه	میانگین	انحراف معیار	واریانس
خستگی عاطفی	۲۹۵	۲.۲۶۱	۰.۷۳۱۵	۰.۵۳۵
از خود بیگانگی	۲۹۵	۲.۰۲۰۳	۰.۵۸۲۸۶	۰.۳۴۰
نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت	۲۹۵	۲.۰۸۷۳	۰.۶۵۵۴۷	۰.۴۳۰
عملکرد	۲۹۵	۴.۲۹۳	۰.۳۸۹۹	۰.۱۵۲
عوامل فرایند رفتاری	۲۹۵	۴.۱۴۶	۰.۳۸۸	۰.۱۵۱
عوامل فرایند اخلاقی	۲۹۵	۴.۲۵۶	۰.۴۰۸۵	۰.۱۶۷
عوامل عملکردی	۲۹۵	۴.۲۵۷	۰.۴۱۴۸	۰.۱۷۲

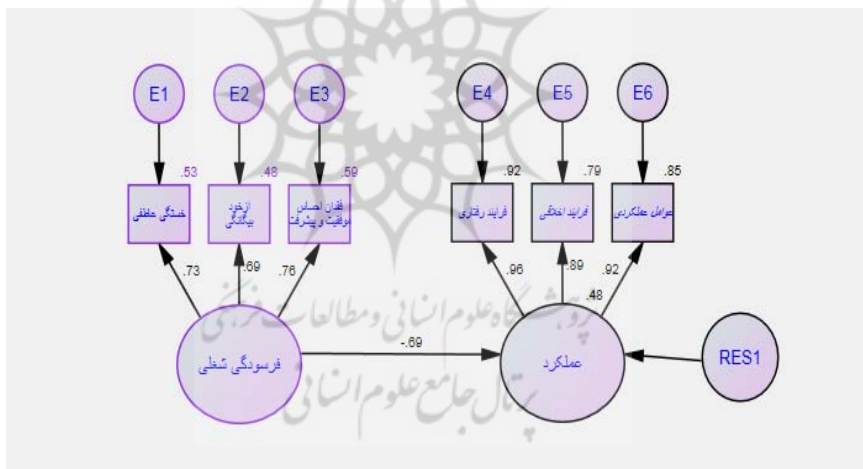
- با توجه به شاخصهای مرکزی و پراکندگی می‌توان گفت که میزان متغیرهای تحقیق بین پاسخ دهندگان در سطح متوسط مورد توجه بوده، و این نشان‌دهنده مؤثر بودن هر یک از عوامل شناسایی شده در نمونه مورد بررسی است.
- بررسی ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی کارکنان نشان می‌دهد هر چند هر سه عامل در وضعیت قابل قبول قرار دارد، عامل خستگی عاطفی با میانگین ۲,۲۶ به نوعی تأمل برانگیز است و نشان می‌دهد مسائلی در مورد این بعد از فرسودگی شغلی هست که نیازمند توجه است. دو عامل از خود بیگانگی با میانگین امتیاز ۲,۰۲ و عامل نداشتن احساس موفقیت و

پیشرفت با میانگین امتیاز ۲,۰۸ در وضعیت قابل قبول و نزدیک به مطلوب است؛ بنابراین، صرفاً نیازمند اقدامات بلندمدت به منظور حفظ و تثبیت موقعیت و حرکت به سمت وضعیت مطلوب است.

• همچنین، بررسی ابعاد سه گانه عملکرد شغلی کارکنان نشان می‌دهد که هر سه عامل عوامل رفتاری با میانگین ۴,۱۴ و عوامل اخلاقی با میانگین ۴,۲۵ و عوامل عملکردی با میانگین ۴,۲۵ در وضعیت مطلوب قرار دارد؛ بنابراین، صرفاً نیازمند اقدامات بلندمدت به منظور حفظ و تثبیت موقعیت است.

۹-۲. تحلیل استنباطی یافته‌ها

الگوی مفهومی تحقیق ارائه و سپس براساس آن، تحلیل ساختاری صورت گرفته است. تخمین استاندارد الگو نشان می‌دهد که مقدار پارامتر با چه دقتی برآورد شده است. در واقع نمودار و الگوی تخمین استاندارد درجه تبیین هر متغیر مکنون یا پوشیده را توسط متغیرهای مشاهده گر نشان می‌دهد.



نمودار (۱) تخمین الگوی ساختاری پژوهش، الگو با ضرایب استاندارد

با توجه به نمودار (۱) و براساس آنچه در آزمون معادلات ساختاری به دست آمده است، می‌توان استدلال کرد که، در میان شاخصها و عواملی که تبیین کننده عامل مکنون فرسودگی شغلی است، عاملهای نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت (با ضریب مسیر ۰,۷۶)، خستگی عاطفی (با ضریب مسیر ۰,۷۳) و از خود بیگانگی (با ضریب مسیر ۰,۶۹) به ترتیب به طور مستقیم به تبیین عامل فرسودگی شغلی می‌پردازد؛ به عبارت دیگر، نتایج آزمون «معادلات ساختاری»

نشان می‌دهد، وضعیت موجود فرسودگی شغلی به ترتیب تحت تأثیر عامل نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت، عامل خستگی عاطفی و در نهایت عامل از خود بیگانگی است و با توجه به مقدار ضریب مسیر می‌توان گفت دو عامل نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت و خستگی عاطفی نقش مؤثرتری در بروز فرسودگی شغلی در افراد دارد. همچنین می‌توان استدلال کرد که در میان شاخصها و عواملی که به طور مستقیم تبیین کننده عامل مکنون عملکرد است، عاملهای فرایند رفتاری (با ضریب مسیر ۰,۹۶)، عوامل عملکردی (با ضریب مسیر ۰,۹۲) و فرایند اخلاقی (با ضریب مسیر ۰,۸۹)، به ترتیب به تبیین عامل عملکرد می‌پردازد؛ به عبارت دیگر، نتایج آزمون «معادلات ساختاری» نشان می‌دهد، وضعیت موجود عملکرد شغلی به ترتیب تحت تأثیر عاملهای فرایند رفتاری، عوامل عملکردی و فرایند اخلاقی است و با توجه به مقدار ضریب مسیر می‌توان گفت دو عامل فرایند رفتاری و عوامل عملکردی نقش مؤثرتری در افزایش عملکرد شغلی در افراد دارد.

۹-۳. آزمون فرضیه‌ها

فرضیه اصلی: فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ تأثیر دارد.

جدول (۶): شاخص نتایج ارزیابی برازش الگوی ساختاری پژوهش

ضریب مسیر	سطح معنی داری	آماره تی (عدد معنی داری)	به	از
-۰,۶۹	۰,۰۰۰	-۹,۹۳۵	عملکرد فرماندهان کوپ	فرسودگی شغلی

نتایج ارزیابی الگوی ساختاری پژوهش در جدول (۶) گزارش شده است. با توجه به نتایج، سطح معنی داری تحلیل الگوسازی معادلات ساختاری برای این متغیر برابر ۰,۰۰۰ است، که از ۰,۰۵ کوچکتر است. بنابراین در سطح اطمینان ۰,۹۵، رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد فرماندهان کوپ مورد تأیید است. از سوی دیگر میزان اثرگذاری فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان برابر ۰,۶۹- است که در جهت معکوس است؛ یعنی اینکه در صورت افزایش یک واحد فرسودگی شغلی، عملکرد فرماندهان به میزان ۰,۶۹ درصد کاهش می‌یابد.

جدول (۷): نتیجه آزمون رگرسیون بین خستگی عاطفی و عملکرد فرماندهان کوپ

نتیجه فرضیه	سطح معنی داری	ضریب تأثیر	حجم نمونه
پذیرش فرض مقابل	۰,۰۳۶	-۰,۱۲۸	۲۹۵

جدول (۸): نتیجه آزمون رگرسیون بین از خود بیگانگی و عملکرد فرماندهان کوب

حجم نمونه	ضریب تأثیر	سطح معنی داری	نتیجه فرضیه
۲۹۵	-۰,۲۰۳	۰,۰۰۱	پذیرش فرض مقابل

جدول (۹): نتیجه آزمون رگرسیون بین نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت و عملکرد فرماندهان کوب

حجم نمونه	ضریب تأثیر	سطح معنی داری	نتیجه فرضیه
۲۹۵	-۰,۳۸۰	۰,۰۰۰	پذیرش فرض مقابل

نتایج آزمون رگرسیون برای سه متغیر فرسودگی شغلی شامل خستگی عاطفی و از خود بیگانگی و نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت در جداول (۷)، (۸) و (۹)، نشان داده شده است. میزان اثرگذاری متغیرهای خستگی عاطفی، از خود بیگانگی و نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت با عملکرد فرماندهان کوب به ترتیب برابر $۰,۱۲۸$ ، $-۰,۲۰۳$ ، $-۰,۳۸۰$ و در جهت معکوس است؛ یعنی در صورت افزایش یک واحد خستگی عاطفی، از خود بیگانگی و نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت، عملکرد فرماندهان کوب به ترتیب به میزان $۰,۱۲۸$ ، $۰,۲۰۳$ ، $۰,۳۸۰$ واحد کاهش می‌یابد.

۹-۴. برآزش الگوی ویژگی‌های نوع کار و فرسودگی شغلی

جدول (۱۰): ضرایب متغیرها (سهم عوامل ویژگی نوع کار بر تبیین فرسودگی شغلی)

الگو	ضرایب غیر استاندارد		ضرایب استاندارد	آماره تی	سطح معنی داری متغیرها
	مقدار ضریب	خطای استاندارد			
ثابت الگو	۱,۷۴۸	۰,۱۶۱		۱۰,۸۸۴	۰,۰۰۰
نوبت کاری	-۱,۰۲	۰,۰۷۴	-۰,۸۰	-۱,۳۸۸	۰,۱۶۶
حجم کار	۰,۲۷۲	۰,۰۷۷	۰,۲۱۳	۳,۵۲۳	۰,۰۰۰
خطرهای جسمی	۰,۰۱۶	۰,۰۶۶	۰,۰۱۴	۰,۲۳۷	۰,۸۱۳

با توجه به جدول (۱۰)، نتایج تخمین الگو با روش رگرسیون (متغیر وابسته، فرسودگی شغلی) نشان می‌دهد که چون سطح معنی داری آزمون فیشر در جدول تحلیل واریانس برابر $۰/۰۰۲$ ، و این مقدار از $۰/۰۵$ کوچکتر است، ارتباط خطی عوامل ویژگی نوع کار با فرسودگی شغلی تأیید می‌شود. از سوی دیگر سطح معنی داری برای عوامل ویژگی کار بجز عامل حجم کار از $۰,۰۵$ بزرگتر است که دلیل بر عدم میزان اثرگذاری این متغیرها بجز عامل حجم کار روی فرسودگی شغلی است که در مرحله بعدی وارد الگوی رگرسیون سلسه مراتبی می‌شود.

همانطور که در جدول (۱۰) نشان داده شد از میان عوامل ویژگی نوع کار فقط عامل حجم کار روی فرسودگی شغلی اثر دارد؛ بنابراین به منظور آزمون فرضیه فرعی پنجم این عامل وارد الگوی رگرسیون سلسله مراتبی می‌شود.

جدول (۱۱): ضرایب با ورود متغیر عوامل ویژگی نوع کار

سطح معنی داری ضرایب	آماره T	ضرایب استاندارد	ضرایب غیر استاندارد		الگو	مرحله دوم
			خطای استاندارد ضرایب	ضرایب		
.۰۰۰	۵۳.۶۳۹		.۰۹۷	۵.۲۰۱	ثابت الگو	
.۰۰۰	-۱۲.۰۲۵	-۰.۵۸۳	.۰۳۵	-۰.۴۱۶	فرسودگی شغلی	
.۰۰۷	-۳.۴۲۵	-۰.۱۵	.۰۴۴	-۰.۱۳۷	حجم کار	

نتایج رگرسیون سلسله مراتبی در جدول (۱۱) نشان داده شده است. با توجه به نتایج، بیان می‌شود که عوامل ویژگی نوع کار (حجم کار) در رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد تأثیرگذار است. در ضمن ضریب تعیین الگو از ۰,۳۴۳ به ۰,۳۴۴ افزایش پیدا کرده است.

۱۰. نتیجه‌گیری

افراد ارزشمندترین دارایی سازمان هستند؛ از این رو، شناخت رفتار نیروی انسانی در مدیریت اهمیت ویژه‌ای دارد. به همین دلیل، این پژوهش با شناسایی و بررسی عوامل مؤثر ویژگی نوع کار در فرسودگی شغلی فرماندهان کوپ و تأثیر آن بر عملکرد آنان در جامعه فرماندهی انتظامی در ۱۵ استان کشور این ارتباط را از دیدگاه این جامعه آماری، مورد سنجش و ارزیابی قرار داده است. به نظر می‌رسد، ارائه پژوهشهایی در این زمینه می‌تواند باعث شود که مسئولان ناجا به مطالعه و سیاستگذاری و برنامه‌ریزی در جهت کاهش فرسودگی شغلی و افزایش عملکرد اقدام کنند.

با توجه به تأیید ارتباط خطی عوامل ویژگی نوع کار با فرسودگی شغلی و اینکه ویژگی نوع کار در رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد تأثیرگذار است و از سوی دیگر عدم میزان اثرگذاری این متغیرها بجز عامل حجم کار روی فرسودگی شغلی با نتایج تحقیق مروجی و دیگران (۱۳۸۷) و قدیمی مقدم و دیگران (۱۳۸۴) همخوانی دارد که ارتباط معنیدار ابعاد مختلف فرسودگی شغلی با برخی متغیرها مانند تراکم کاری یا حجم کار مشاهده شد. هم‌چنین به نوعی با نتایج تحقیق معتمدی (۱۳۹۰) نیز همسو است که نشان داد عوامل فردی، سازمانی و محیطی در پیشگیری از فرسودگی شغلی تأثیر خواهد داشت. مزلاج، شغلی و لیتر (۲۰۰۱) نیز بیان می‌کنند که یکی از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی، ویژگی نوع کار است. همین طور با بخشی از نتایج

تحقیق خدروی (۱۳۹۱)، لی و همکاران (۲۰۰۵)، مک گرت و دیگران (۲۰۰۳)، براد و همکاران (۲۰۰۸) و مارتینسن و دیگران (۲۰۰۷) همسو است که بیانگر رابطه معنادار بین حجم و فشار کاری با فرسودگی شغلی است. درمقابل با تأیید رابطه معنی‌دار بین امنیت شغلی و فرسودگی شغلی در تحقیق خدروی (۱۳۹۱) و همین‌طور با تحقیق مک گرت و دیگران (۲۰۰۳) که نشان دادند عواملی مانند نوبت کاری و احتمال خطر جسمی در ایجاد فرسودگی شغلی دخالت دارند، همخوانی ندارد. هم‌چنین به نوعی با نتایج حسینی و همکاران (۱۳۹۰) که مشخص کرد ابعاد فرسودگی شغلی با ساعات کار معین‌دار نیست و نتایج پژوهش زنگنه و دیگران (۱۳۹۳) و کلودیا و دیگران (۲۰۱۵) نیز که حاکی از رابطه معنی‌دار بین نوبت‌کاری با فرسودگی شغلی است، در تضاد است. هم‌چنین با نتایج حجت خواه و دیگران (۱۳۹۳) منافات دارد که اثبات می‌کند رعایت وضعیت امنیتی، زمینه ساز ایجاد فرسودگی شغلی برای کارکنان در این حالت است.

توجه به تأیید تأثیر فرسودگی شغلی بر عملکرد فرماندهان کوپ و میزان این اثرگذاری، که برابر ۰,۶۹- است، که در جهت معکوس است؛ یعنی اینکه در صورت افزایش یک واحد فرسودگی شغلی، عملکرد فرماندهان به میزان ۰,۶۹ درصد کاهش می‌یابد. وجود رابطه معنادار بین فرسودگی شغلی و عملکرد در این پژوهش با گفته‌های دلپسند و همکاران (۱۳۹۰)، ارشادی و همکاران (۱۳۹۲)، مرویان و لاریدشت بیاض (۱۳۹۴)، هسیه و همکاران (۲۰۰۴)، هالسلین و بولر (۲۰۰۵) همسو است که دریافتند فرسودگی عاطفی با عملکرد رابطه منفی دارد؛ همین‌طور محمدی پور و غلامی (۱۳۹۱) به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی باعث اختلال در عملکرد می‌شود؛ اما با نتایج تحقیق جعفری و همکاران (۱۳۹۲) که نشان داد بین فرسودگی شغلی و زیرمجموعه‌های آن با عملکرد رابطه معنی‌دار وجود ندارد در تضاد است.

نیروهای ناجا از جمله افرادی هستند که جدای از ارتباط نزدیک و تنگاتنگ آنها با مردم، مسئولیت سنگین و خطیری در مورد تأمین نظم و امنیت مردم جامعه بر عهده دارند. از این رو پیوسته فشارهای روانی شدیدی را تجربه می‌کنند (انصاری رنانی و آریانفر، ۱۳۸۹، ص ۱).

بر اساس نظر مازلاچ فرسودگی شغلی سندرمی است که در پاسخ به فشار روانی مزمن به وجود می‌آید و بیشتر در میان انواع مشاغل مدرسان و یاری دهنده نظیر پلیس و مواردی از قبیل این مشاغل بیشتر مشاهده می‌شود و این امر احتمالاً معلول نوع وظایف و مسئولیتهای این گونه مشاغل است. فشارهای روانی ناشی از شغل اهداف سازمانی را تهدید می‌کند و به کاهش عملکرد فرد منجر می‌شود. فشارهای روانی طولانی و مداوم محیط کار می‌تواند باعث بروز فرسودگی شغلی شود و کاهش بازده کاری را به دنبال آورد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۲، ص ۱۳۷۶).

در این زمینه، نتایج پژوهش اسکافلی و بونک (۲۰۰۳) نیز نشان داد که بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی در مشاغلی که به خدمات انسانی مربوط است (از جمله آتش نشانی و پلیس) همبستگی معنی داری وجود دارد.

همان طور که مشاهده می‌شود به طور کلی، نتایج این پژوهش با تحقیقات پیشین در این زمینه همخوانی دارد بویژه تحقیقات نیروی نظامی از جمله تحقیقات پینس و کینان (۲۰۰۵)، مارتینسن و دیگران (۲۰۰۷)، علمردانی صومعه (۱۳۹۴) و بابائیان و همکاران (۱۳۹۱) که نشان دادند افزایش سطح فرسودگی شغلی می‌تواند نتایج منفی همچون کاهش عملکرد شغلی را برای کارکنان در برداشته باشد.

هم‌چنین با توجه به نتایج، میزان اثرگذاری عوامل فرسودگی شغلی بر عملکرد درجهت معکوس بوده و به ترتیب اولویت عبارت است از:

۱. نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت (۰,۳۸۰-)
۲. از خود بیگانگی (۰,۲۰۳-)
۳. خستگی عاطفی (۰,۱۲۸-)

بنابراین، مسئولان باید به نقش عوامل فرسودگی شغلی بر میزان عملکرد (به ترتیب اولویت) توجه کنند و درجهت کاهش آن بکوشند.

به طور کلی، نتیجه این پژوهش و پژوهشهای دیگری که در این زمینه انجام شده است، اهمیت و نقش عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی و درنهایت بر ارتباط بین فرسودگی شغلی و عملکرد را نشان می‌دهد. به طوری که جا دارد، مسئولان و مدیران ناجا آن را در نظر بگیرند؛ بنابراین به منظور بهبود عملکرد بین نیروهای ناجا باید به عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی توجه شود؛ چرا که از طریق توجه به عوامل تأثیرگذار بر فرسودگی شغلی، می‌توان موجب کاهش فرسودگی شغلی شد. همین طور، کاهش فرسودگی شغلی می‌تواند باعث افزایش عملکرد شود.

۱۱. پیشنهادها

با توجه به یافته‌های تحقیق پیشنهاد می‌شود که:

- با پرداختن به بهبود حجم کار و حقوق و دستمزد از عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی می‌توان بر میزان فرسودگی شغلی و درنهایت بر میزان عملکرد تأثیر گذاشت؛ بنابراین بهتر است دست اندرکاران به منظور برنامه ریزی به این عوامل توجه کنند.

- همین طور با توجه به اینکه عوامل نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت از خود بیگانگی و خستگی عاطفی به ترتیب بیشترین میزان اثرگذاری را بر عملکرد دارد، مدیریت در برنامه ریزی

خود به این ترتیب بیشتر توجه کند. بنابراین راهکارهای زیر به منظور کاهش فرسودگی شغلی پیشنهاد می‌شود:

- مسئولان با توجه به جایگاه شغلی خود و گام برداشتن در جهت بهبود استانداردها و موقعیت کاری، می‌توانند نداشتن احساس موفقیت و پیشرفت را کاهش دهند.
- مسئولان با کارهایی مانند توجه به احساسات افراد در کنار مقررات نظامی، ارزیابی مداوم کارکنان از لحاظ مشکلات کاری و رسیدگی به آنها، توجه به شخصیت انسانی افراد در تصمیم‌گیری در جهت کاهش احساس از خود بیگانگی گام بردارند.
- مسئولان با رفتارهایی مانند توجه به فشار و مشکلات کاری و کمک در رفع آنها، توجه به تلاش جمعی در جهت هماهنگی کاری، الگو قرار دادن خویش به عنوان فردی متعهد در محیط کار، می‌توانند سبب کاهش خستگی عاطفی افراد سازمان شوند.

فهرست منابع

- افراز کنجین، ضیاء؛ محمدی، مهدی (۱۳۸۹). استرس در نیروی پلیس: مطالعه منشأ، شیوع و شدت نشانه‌های وابسته به استرس در نیروی پلیس محلی، فصلنامه علمی ترویجی منابع انسانی ناجا، ش ۲۲، دوره پنجم، زمستان، ص ۱۵۰-۱۳۵.
- الیاسی، محمدحسین (۱۳۸۶). بررسی و سنجش ویژگی‌های شناختی، روانشناختی، شخصیتی و عملکرد فرماندهان ناجا، اداره کل بازرسی نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران.
- انصاری رنای، قاسم؛ آریانفر، خسرو (۱۳۸۹). بررسی رابطه بین سبب‌های فرسودگی شغلی در کارکنان ناجا، فصلنامه منابع انسانی ناجا، دوره پنجم، ش ۲۰، ص ۱۶-۱.
- بابائیان، علی؛ محمدی مهموئی، علی؛ علیزاده، حسین؛ کرمی، ذبیح اله (۱۳۹۱). تأثیر تعارض کار- خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا، فصلنامه انتظامی اجتماعی، س چهارم، ش ۴، ص ۳۵-۵۲.
- توکلی، رحیمه (۱۳۸۸). بررسی میزان فرسودگی شغلی کارکنان بانک سپه و عوامل مؤثر بر آن، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- جعفری، مهدی؛ ملکی، محمدرضا؛ عیوضی، مهدی؛ خدایاری، زرنق؛ احدینژاد، بهمن (۱۳۹۲). بررسی رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد بهورزان خانه‌های بهداشت استان آذربایجان شرقی، مجله تحقیقات نظام سلامت، س نهم، ش یازدهم، ص ۱۳۸۴-۱۳۷۵.

- حجت خواه، سیدمحسن؛ رضایی، حسن؛ درکه، محسن (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی با سلامت روانی کارکنان زندان مرکزی کرمانشاه، فصلنامه روانشناسی تحلیلی-شناختی، س پنجم، ش بیستم و یکم، پاییز و زمستان، ص ۲۴-۱۷.
- خانی، فاطمه؛ صمصام شریعت، سیدمحمدرضا (۱۳۹۳). بررسی ارتباط فرسودگی شغلی و عملکرد وظیفه رانندگان برونشهری اصفهان در سال ۱۳۹۱، چشم‌انداز امین در روانشناسی کاربردی، س اول، ش ۱ (پیاپی ۳)، ص ۲۳-۱۷.
- خدری، بهزاد (۱۳۹۱). بررسی میزان فرسودگی شغلی در بین مددکاران اجتماعی شاغل در ناجا و شناخت عوامل مؤثر بر آن در استان تهران، کتابخانه دیجیتالی دانشگاه علامه طباطبایی (ره)، ص ۱۰۷.
- دلپسند، منصور؛ نصیری‌پور، امیراشکان؛ رئیسی، پوران؛ شهابی، مسعود (۱۳۹۰). رابطه هوش عاطفی با فرسودگی شغلی پرستاران بخش‌های مراقبت ویژه، مجله پرستاری مراقبت ویژه، ج ۴، ش ۲، ص ۸۶-۷۹.
- رضازاده، اکبر؛ خدری، بهزاد؛ راجعیان، محمد (۱۳۹۴). بررسی میزان فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی ناجا و شناخت عوامل مؤثر بر آن، فصلنامه علمی- پژوهشی مطالعات امنیت اجتماعی، ش ۴۲، تابستان، ص ۲۰۸-۱۸۱.
- زمانیان، زهرا؛ محمدی، حیدر؛ رضاییانی، محمدتقی؛ دهقانی، منصوره (۱۳۹۱). بررسی اختلالات ناشی از نوبت کاری در پرسنل انتظامات سه بیمارستان دانشگاه علوم پزشکی شیراز، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۹، ش ۱، بهار، ص ۵۷-۵۲.
- سلطانی بهرام، سعید؛ رضایی، سئودا؛ قادری، علی (۱۳۹۳). بررسی ارتباط قانونگریزی با رضایت از عملکرد نیروی انتظامی (مورد مطالعه: دانشجویان دانشگاه تبریز)، فصلنامه دانش انتظامی آذربایجان شرقی، س چهارم، ش اول (پیاپی ۱۲)، ص ۸۱-۶۱.
- سیدجوادین، سیدرضا؛ شهبازمرادی، سعید (۱۳۸۵). فرسودگی شغلی: پژوهشی در شرکت حفار نفت جنوب، فصلنامه علوم مدیریت ایران تابستان، دوره اول، ص ۸۷-۶۳.
- علمردانی صومعه، سجاد (۱۳۹۴). رابطه سلامت روانشناختی و عملکرد شغلی با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی، فصلنامه دانش انتظامی زنجان، س پنجم، ش ۱۴، ص ۳۷-۲۳.
- فولادبند، فرزانه (۱۳۸۵). خستگی شغلی، علل و راه حل، هفته نامه سلامت، ش صد و شش، س سوم.

- قدیمی مقدم، حسن؛ احمدی، مینا؛ حسن زاده، بهاره (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان، مجله روانشناسان ایرانی، ش ۵۵، ص ۴۳-۵۴.
- قربانی، غلامعلی. (۱۳۸۸). بررسی عوامل مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی کارکنان زندانهای تهران، پایاننامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
- مروجی، سیدعلیرضا؛ صابری، حمیدرضا؛ میرزایی، مریم؛ رعیت، محمدتقی (۱۳۸۷). بررسی فراوانی و عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی کارکنان معاونت بهداشتی دانشگاه علوم پزشکی کاشان.
- معتمدی، جواد (۱۳۹۰). بررسی عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی معلمان آموزش و پرورش شهرستان برخوار و ارائه راهکارهایی جهت پیشگیری آن، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور، دانشکده مدیریت و حسابداری، ۱۵۰ص.
- نویخت، فرانک؛ اولیائی، آزاده (۱۳۹۱). بررسی فرسودگی شغلی در پزشکان و روانشناسان اعتیاد و مقایسه با پزشکان و روانشناسان سایر کلینیکها در استان تهران، ستاد مبارزه با مواد مخدر، دفتر تحقیقات و آموزش.
- Agbi R. (2009). Burnout of nursing staff working with geriatric residents. United States - West Virginia: Mountain State University.
- Bakker , A.B, Sixma, H. J. Bosveld, W, & Van Dierendonck, D. (2000). Patient demands, lack of reciprocity, and burnout: A five – year longitudinal study among general praciriners. Journal of Organizational Behavior, 21, 425-441.
- Bakker, A. B., Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. Burnout Research, 1, 112-119.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A. I. (2014). Burnout and work engagement: The JD–R approach. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 1, 389–411.
- Brad, M. C., W. Sandra, P. John & M. Adam (2008). The impact or stress and social support on burnout. Adult & community college education. Raleigh, North Carolina.
- Claudia C. Ma, Michael E. Andrew, Desta Fekedulegn, Ja K. Gu, Tara A. Hartley, Luenda E. Charles, John M. Violanti, Cecil M. Burchfiel (2015). Shift Work and Occupational Stress in Police Officers, Safety and Health at Work 6:25-29.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Leiter, M. (2014). Burnout and job performance: The moderating role of selection, optimization, and compensation strategies. Journal of Occupational Health Psychology, 19(1), 96-107.

- Gumbau, S. L., Soria, M. S. (2014). Loss and gain cycles? A longitudinal study about burnout, engagement and self-efficacy Burnout. Research, 1, 3-11.
- Hsieh, H. L.; Huang, L. C; and K. J. Su (2004). Work Stress and Job Performance in the Hitech Industry: A Closer View for Vocational Education, World Transactions on Engineering and Technology Education, Vol. 3, No. 1, pp. 17-34.
- John M. Violanti, Luenda E. Charles ,Tara A. Hartley, Anna Mnatsakanova, Michael E. Andrew, Desta Fekedulegn, et al. (2008). Shift-Work and Suicide Ideation Among Police Officer. American Journal of Industrial Medicine 51:758-768.
- Koshaba, D.M. & Madde , s. r. (2004). Early experience in hardiness development, Consulting psychology journal, Practice and researchg, 51:106-116.
- Kumar S, Fischer J, Robinson E, Hatcher S, Bhagat RN. (2007). Burn out and job satisfaction. Int J Soc psychiatr, 2007; 53:306-16.
- McGrath A, Reid N, Boore J. (2003). Occupational stress in nursing. Int J Nurs Stud; 40: 555-65.
- Masluch, C (2001). Job burnout. Annul, Renout. Journal of Occupational Behavior, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeil, W. B., Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. Annu Review of Psychology, 52: 397-422.
- Neben, J. (2009). An investigation of burnout in developmental service workers, Canada: Thesis (M.A.) University of Toronto, Electronic version licensed for access by U. of T. users, Source: Masters Abstracts International, Volume: 48-02.
- Pines, A. M. , & Keinan, G. (2005) Stress and Burnout: The Significant Difference, Personality and Individual Difference, 39, 625-635.
- Schaufeli, W. B., Bunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In: Schabracq MJ, Winnubst JAM, Cooper CC, editors. The handbook of work and health psychology. 2nd ed. West Sussex, England: Wiley, P. 383-429.
- Teng CI, Shyu YIL, Chiou WK, Fan HC, Lam SM. (2010). Interactive effects of nurse-experienced time pressure and burnout on patient safety: A cross-sectional survey. International journal of nursing studies. 47(11): 1442-50.
- Toppinen- Tanner. S , Ojaavi. A , Vaananen .A , Kalimo. R, &Jappinen. P(2005). Burnout as a Predictor of medically certified sickleave absences and their diagnosed causes, Journal Behavioural Medicine , 31, 18- 27.
- Webster., C. (2006). An empirical analysis of the relationships between. The interactive use of performance measurement systems, creativity and performance: the intervening role of psychological empowerment, Monash University, EAA and AFAANZ conferences for their comments, 72.
- Kilfedder.GJpower KG,Nells TJ.(2001) Burnout in psychiatric nursing,J.Advnurs,34(3):383-395