

## بررسی رابطه فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

سنجر سلاجقه<sup>۱</sup>، زهرا هادی فر<sup>۲</sup>، سمانه مهدیزاده<sup>۳</sup>

۱ استادیار، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

۲ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

۳ دانشجوی دکتری، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

نویسنده مسئول، گروه مدیریت، واحد کرمان، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمان، ایران

### چکیده

یکی از جنبه‌های مهم زندگی هر فردی شغل وی می‌باشد. شغل، علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی ما، نیازهای روانی، از قبیل تحرک روانی و بدنی، تماس اجتماعی، احساس خودارزشمندی، اعتماد و توانمندی را نیز ارضا می‌نماید. به تازگی مشاغل اداری در معرض خطر فرسودگی شغلی قلمداد شده‌اند. هدف از این مطالعه بررسی فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت است. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ جمع آوری داده‌ها، توصیفی-پیمایشی است. ابزار جمع آوری داده‌های این پژوهش، پرسش‌نامه آماده در ارتباط با سنجش‌های متغیرهای فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت بوده است. نمونه آماری پژوهش، شامل کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان می‌باشد و روش نمونه‌گیری نیز از نوع تصادفی ساده است.

**واژگان کلیدی:** فرسودگی شغلی، تمایل به ترک خدمت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

### ۱-مقدمه

نتایج برخی از پژوهش‌ها نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی یکی از پیامدهای مهم کاری است که می‌تواند روی بسیاری از حالات روانی و رفتارهای کارکنان تاثیر گذار باشد. فرسودگی شغلی پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر بوده و به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می‌شود؛ به طوری که شخص احساس کسالت باری نسبت به شغل خود پیدا می‌کند، به عبارت دیگر شخص به علت عوامل درونی و بیرونی که در محیط کارش وجود دارد احساس فشار می‌کند (قدیمی، ۱۳۸۴). 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 شغلشان نیز هست. به هر میزان عدم هماهنگی بیشتر باشد به همان میزان پتانسیل فرسودگی شغلی بالا می‌رود و باعث کاهش اهمیت ارزش‌ها، ضعیف شدن اراده و روحیه می‌شود. اما امروزه این تصور وجود دارد که

فرسودگی شغلی ممکن است در هر شغلی ایجاد شود و شواهد بیانگر آن است که این سندرم برای همه افرادی که در انواع مشاغل فعالیت می کنند، می تواند تهدید بزرگی به شمار آید (پیامی، ۱۳۷۹).

یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمان در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است که در سالهای اخیر، اصطلاح فرسودگی شغلی در تحقیقات مختلف با استرس<sup>۱</sup> حرفه ای ارتباط داده شده است و از طرفی استرس نیز یکی از اجزاء زندگی ماست و جدا کردن آن از لحظات زندگی امری غیر ممکن است به طوری که ۸۰ الی ۸۵ درصد بیماری ها توسط استرس یا با کمک استرس ایجاد می شوند و منابع ایجاد کننده استرس گوناگون هستند که یکی از مهمترین منابع، شغل می باشد. از سال ۱۹۷۴ و از زمانی که اصطلاح فرسودگی شغلی توسط فرویدنبرگر<sup>۲</sup> (۱۹۷۴) مطرح شد، فرسودگی شغلی به عنوان موضوع بسیاری از تحقیقات مورد توجه بوده است (پاکی، ۱۳۸۰).

تمایل به ترک خدمت، قصد کارکنان را درباره ترک سازمان می سنجد و به شکل های مختلف، پویایی نیروی کار درون سازمان و سرنوشت نهایی سازمان را تحت تاثیر قرار می دهد. مسئله عدم حضور و تمایل به ترک خدمت کارکنان از جمله مواردی است که این روزها مورد توجه خاص مدیران و محققان قرار دارد. بنابراین سازمانها باید تدابیری اتخاذ کنند که قبل از عمل به ترک خدمت در مرحله تمایل به آن، مشکلات را شناسایی و برطرف نمایند. زیرا این معضل اثرات منفی در انگیزش شاغل و نیز تأثیر سوئی بر نگرش سایر کارکنان دارد. در نتیجه غیبت کارکنان سبب میشود که وظیفه آنها بر دوش دیگران افتد و جبران آن مستلزم صرف هزینه و زمان خواهد شد (ضیاءالدینی، ۱۳۸۵). پژوهش های مالون<sup>۳</sup> حاکی از آن است که فاصله قدرت کم و تفویض اختیار به کارکنان، باعث ارتقا مشارکت، بهره وری و رضایت و تعهد آنان می شود به نحوی که اعطای مشارکت و درگیر شدن در کار تمایل آن ها را برای ماندن در سازمان تقویت می نماید (افخمی و فرحی، ۱۳۹۱).

اگر مدیران بخواهند از میزان غیبت و ترک خدمت کارکنان بکاهند، باید به اقداماتی دست بزنند که اعضای سازمان نسبت به شغل خود، نگرش مثبت پیدا کنند و چنانچه جو بی اعتمادی در سازمان حاکم باشد، این نگرش مثبت از بین خواهد رفت. صاحب نظران باور دارند که اعتماد می تواند منجر به همکاری بین افراد، گروهها و سازمانها بشود. از شاخص های برتری یک سازمان نسبت به سازمان دیگر داشتن نیروی انسانی توانمند و متعهد معرفی شده است. نیروی انسانی دارای وابستگی سازمانی، وفادار و سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی که فراتر از وظایف و مسئولیتهای شغلی فعالیت نماید، می تواند عامل مهمی در کارایی سازمانی باشد. امروزه سازمانها در جستجوی راههای جدیدی برای ارتقای مشارکت بین افراد و گروهها و بهره گیری از آثار آن هستند؛ از این رو بیش از هر زمان، به اعتماد و چگونگی تقویت و واقعی سازی آن توجه دارند (حسینی، ۱۳۸۲). با توجه به اینکه ترک خدمت کارکنان پدیده ای است که در همه سازمان ها روی می دهد، شیوع این اختلال در سازمان های خدماتی و دانشی به دلیل ماهیت کار رو به افزایش است که در صورت نادیده گرفتن این پدیده ضررهای جبران ناپذیری بر سازمان ها وارد می شود. با ترک خدمت کارکنان، دانش، کارایی و راندمان سازمان نیز کاهش می یابد. همچنین با توجه به تاثیر فرسودگی شغلی و ایجاد آن در سازمان های کنونی که منجر به پایین آمدن میزان تعهد کارکنان به باقی ماندن در سازمان میگردد این پژوهش در تلاش است تا به بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و تمایل به ترک خدمت کارکنان در دانشگاه آزاد اسلامی کرمان، می پردازد.

## ۲- ادبیات تحقیق

### ۲-۱- فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی<sup>۴</sup> نشانگان خستگی مفرط عاطفی به دنبال سالها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم است. به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت است. این نشانگان

۱ - Stress

۲ - Freuden berger

۳. Malone

۴. Burnout

حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می‌کند (امیری، ۱۳۸۵). نکته ی مهم دیگر در رابطه با فرسودگی شغلی هزینه های مستقیم و غیر مستقیم آن است. فرسودگی شغلی می تواند باعث غیبت کارکنان از محل کار، کاهش کیفیت کار، تعارضات بین فردی با همکاران، مشکلات جسمی - روانی، تغییر شغل، ترک خدمت و از همه مهم تر افت عملکرد شغلی کارکنان شود. افت عملکرد شغلی هزینه های زیادی برای سازمان به دنبال دارد. بنابراین توجه به موضوع فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن می تواند باعث ارتقای سلامت روانی، بهبود روابط بین فردی، افزایش کیفیت ارائه خدمات و کاهش هزینه های ناشی از غیبت، بازنشستگی پیش از موعد، ترک شغل و بهبود عملکرد کارکنان شود.

### رویکرد روانشناختی - اجتماعی ماسلاچ و همکاران (۲۰۰۱)

آنها بعد از تلاش برای جستجوی شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می شوند دریافتند که فرسودگی یک ساختار چند بعدی است و از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل شده است:

مؤلفه اول: تحلیل یا خستگی عاطفی ۱ که به از دست رفتن انرژی های عاطفی شخص مربوط است، انگیزه فرد کاهش می یابد و کار برای او خسته کننده است و هیجان کاری او کم می شود. برای مثال معلم فرسوده در ارائه مطالب به فراگیران ناتوان است و علاقه ای به کار و بودن با شاگردان ندارد.

مؤلفه دوم: مسخ شخصیت ۲ «از خود بیگانگی» می باشد که فرد تمایل دارد مراجعان را به صورت یک شیء بدون شخصیت و ماهیت انسانی در نظر گیرد، که پاسخهای خشن و نگرش های منفی به افراد و سرزنش خود و دیگران از نشانه های آن می باشد. معلمان با فرسودگی شغلی در این بعد، نگرشهای منفی و بدبینانه به شاگردان دارند و روابط دوستانه ای با آنها ندارند، پزشکان با فرسودگی شغلی در این بعد بیماران خود را فقط با شماره ی تخت و اتاق و نوع بیماری می شناسند .

مؤلفه سوم: احساس موفقیت پایین ۳ می باشد. فرد احساس می کند که موفقیت او در گذشته کم بوده و هم اکنون نیز کم می باشد، او فرض را بر این می گذارد که تلاش وی فایده ندارد و در آینده نیز فرد موفق نخواهد بود و همکاران و سازمان نیز برای موفقیت وی ارزش قائل نیستند.

ممکن است که یک شغل رضایت بخش، به مرور زمان به یک منبع نارضایتی تبدیل شود و فرد را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد. نشانه های فرسودگی شغلی عبارتند از؛ کسالت، بی تفاوتی، کاهش اثربخشی، خستگی و حتی دلسردی. به عقیده ماسلاچ فرسودگی شغلی سه مرحله را پشت سر می گذارد، در مرحله اول: شخص احساس می کند که از نظر عاطفی فرسوده شده و احساس ندارد، از کار افتاده و چیزی ندارد که به دیگران بدهد. در مرحله دوم: شخص بیش از پیش اهمال نشان می دهد و به وظایف خود در محیط کاری حساس می شود. در مرحله سوم: شخص به این نتیجه می رسد که از نظر کاری ناموفق است و کار دیگری برای انجام دادن ندارد. این مراحل را می توان به صورت نمودار زیر نشان داد:

۱ . emotional exhaustion

۲ . depersonalization

۳ . diminish personal accomplishment

جدول (۳) نمودار مربوط به مراحل فرسودگی شغلی (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۰)

| مرحله سوم  | مرحله دوم:  | مرحله اول:                         |
|--|---|------------------------------------|
| ۱- افسردگی و ناراحتیهای مزمن                     | ۱- دیر سر کار رفتن                                | ۱- بی حوصلگی مزمن                  |
| ۲- مشکلات روده ای- معده ای                       | ۲- تعلل و مسامحه کاری                             | ۲- اضطراب مزمن                     |
| مزمن   | ۳- نیاز به سه روز تعطیل آخر هفته                  | ۳- افزایش فشار خون به صورت دوره ای |
| ۳- خستگی ذهنی مزمن                               | ۴- کاهش میل جنسی                                  | ۴- دندان قروچه                     |
| ۴- خستگی جسمی مزمن                               | ۵- خستگی مزمن در صبح                              | ۵- بی خوابی                        |
| ۵- سردرد مزمن                                    | ۶- با تأخیر سر کار حاضر شدن                       | ۶- فراموشکاری                      |
| ۶- تمایل به کناره گیری از جامعه                  | ۷- کناره گیری از اجتماع                           | ۷- تپش قلب                         |
| ۷- تمایل به دور شدن از دوستان، کار و حتی خانواده | ۸- بدگمانی و تنفر                                 | ۸- ریتم غیر معمول قلب              |
| ۸- حتی تمایل به خودکشی                           | ۹- افزایش مصرف قهوه، چای و نوشابه و نیز مصرف الکل | ۹- عدم تمرکز                       |
|  | ۱۰- خونسردی (بی تفاوتی)                           | ۱۰- سردرد                          |

این مراحل معمولاً پشت سر هم حادث می شوند، هر چند این روند می تواند در هر مرحله ای متوقف می شود. درماندگی جایی است که که اکثر مردم آنرا احساس می کنند اما بعضی اوقات این احساس درست نیست (ماسلاچ و همکاران، ۲۰۰۰).

## ۲-۲- تمایل به ترک خدمت

تمایل به ترک خدمت، قصد کارکنان را درباره ی ترک سازمان می سنجد و به شکل های مختلف ، پویایی نیروی کار درون سازمان و سرنوشت نهایی سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد (ایتراک و همکاران، ۲۰۰۸). تمایل به ترک خدمت یک میل یا آرزوی تغییر شغل است که در چند مطالعه اثر پیش گوینده تمایل به ترک خدمت بر رفتار عملی فرد ثابت شده است. آرانسون و گرانسون دریافتند کارمندی که می خواهند شغلشان را عوض کنند، اما موفق نشده اند، علائم زیادی چون سردرد، یاس و علائم خستگی را بیشتر از دیگر کارمندان نشان داده اند. به عبارتی این موضوع اثر متقابلی بین تمایل به ترک خدمت و تحرک شغلی و اثر آن ها بر سلامت افراد تلقی می شود. ولی با این وجود هیچ شواهدی دال بر این اثر متقابل نتایج شان دریافت نکردند (چانگ و همکاران، ۲۰۰۷). از نظر مارتز و چامپیون هرچند عده کمی از کارکنان کار خود را یک دفعه ترک می کنند ولی عده زیادی از آن ها مدت زیادی در مورد ترک خدمت فکر می کنند. ذهنیت خروج بیانگر تفکر درباره خروج یا عدم خروج از سازمان است. ترک خدمت معمولاً به تصمیم و یا اقدام فرد برای خروج از سازمان اطلاق می گردد، عبارتی ترک خدمت تغییر در عضویت فرد در سازمان می باشد که طیف وسیعی را شامل می گردد. یک ضرب المثل قدیمی می گوید: تا زمانیکه می

توان کارمند پیدا کرد، جابجایی کارکنان هیچ عیبی ندارد. ولی اگر قرار باشد شایسته ترین افراد، سازمان را ترک کنند و در جاهای دیگری به کار مشغول شوند، آن وقت چه خواهد شد؟ در آن صورت مدیر چه می تواند بکند؟ نرخ بالای جابجایی کارکنان در سازمان به معنی این است که هزینه های مربوط به فرآیند گزینش، استخدام و آموزش کارکنان بالا می رود. همچنین جابجایی می تواند بدین معنی باشد که چون کارکنان با تجربه و با معلومات سازمان را ترک می کنند، سازمان مجبور است به ناچار افراد دیگری را جایگزین آن نماید و بدین ترتیب کارایی سازمان کاهش می یابد (رابینز، ۱۹۹۸).

دو رفتار وابسته به هم که مورد توجه خاص مدیران و محققان قرار دارد، غیبت و جابجایی استو هر دو آن ها به معنای خروج فرد از محیط کاری می باشند.

جابجایی: زمانی اتفاق می افتد که فردی شغل خود را در سازمان برای همیشه رها کند.

غیبت: زمانی است که کارگر به هر دلیلی در محل کار خود حاضر نمی شوند و یکی از ابعاد مهم عملکرد است. زیرا وظیفه کارکنان غایب به دوش دیگران می افتد. جابجایی نیز حساس است، زیرا سازمان باید به طور معمول برای جذب، استخدام و آموزش کارکنان جدید برای جایگزینی کارکنانی که سازمان را ترک کرده اند، وقت و پول زیادی را صرف کند (گریفین<sup>۱</sup>، ۲۰۰۴).

## مدل های ترک خدمت

### مدل استیرز و مودی

استیرز<sup>۲</sup> به همراه ریچارد مودی<sup>۳</sup> یک مدل جابجایی یا ترک کار را تهیه کرده است که ویژگی های فرد در مراوده با اطلاع های موجود درباره شغل و سازمان، انتظاراتها و ارزشهای شغلی را تعیین می کنند و در تعامل با شرایط اقتصادی، بازار فرصت های شغلی مختلف را مشخص می کنند و در نهایت انتظاراتها، عملکرد شغلی، ویژگی ها و تجربه های شغلی، رضایت شغلی را مشخص می کنند. رضایت در تعامل با عوامل شغلی غیر مرتبط با کار مانند تغییر شغل به خاطر همسر، بر میل کارکنان به ماندن یا رفتن اثر می گذارد. شخصی که در جستجوی شغل دیگری است ممکن است در صورت دریافت پیشنهاد نوعی مزایای جدید به شغل فعلی خود ادامه دهد. به عنوان مثال اگر رئیسی دریابد که یکی از کارکنان ارزشمند او به خاطر کسب درآمد بیشتر تصمیم به ترک سازمان گرفته است، می تواند با افزایش حقوق از اقدام او جلوگیری نماید. ولی اگر هیچگونه موافقتی با افزایش حقوق به عمل نیابد، فرد ترک سازمان را دنبال خواهد کرد (گریفین، ۱۳۷۹).

### مدل ترک خدمت مبلی

به لحاظ تاریخی محققین دو متغیر را به عنوان کلیه فهم علت ترک خدمت اختیاری کارکنان بیان کرده اند که شامل رضایت شغلی و فرصتهای شغلی جایگزین<sup>۴</sup> است. ویلیام اچ مبلی<sup>۵</sup> (۱۹۷۷) پیشنهاد داد که عدم رضایت شغلی منجر به ایجاد یک مجموعه از ارزیابی های خطی می شود که ابتدا با فکر ترک شغل شروع شده و از طریق مقایسه بین شغل فعلی با فرصتهای شغلی جایگزین ادامه پیدا کرده و با عمل ترک سازمان پایان می یابد. مبلی معتقد است که تصمیم ترک خدمت کارکنان پیچیده و شامل مراحل چندگانه است. در مرحله اول کارمند شغل فعلی خود را ارزیابی کرده و بر اساس این ارزیابی رضایت یا

<sup>۱</sup> . Griffin

<sup>۲</sup> . Steers

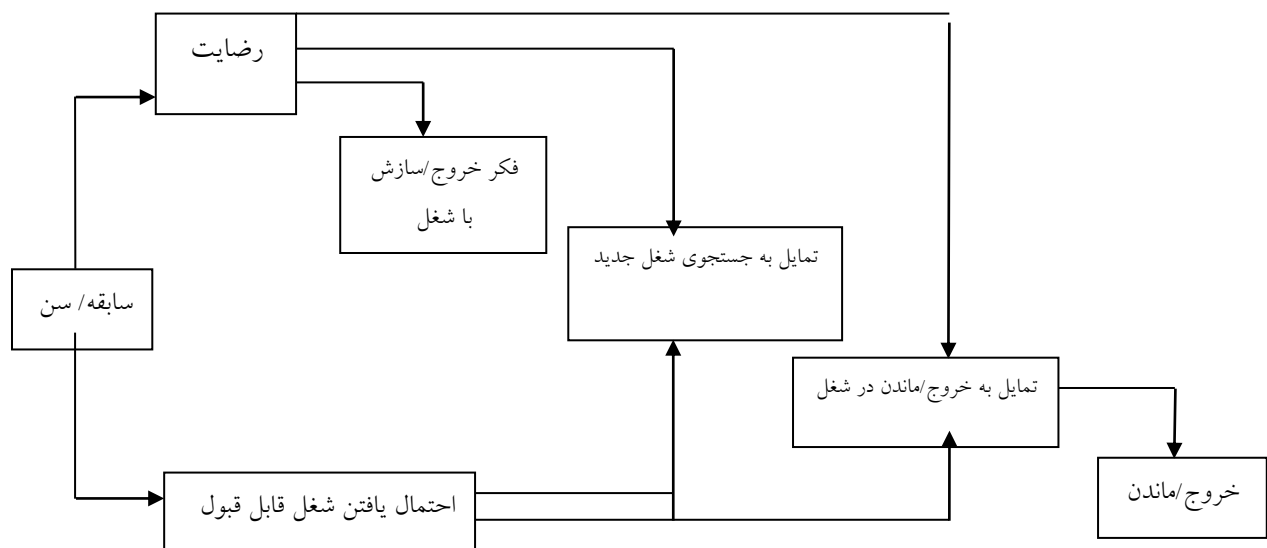
<sup>۳</sup> . Richard Mowaday

<sup>۴</sup> . Job alternatives

<sup>۵</sup> . William H. Mobley

عدم رضایت را بررسی می نماید. بعد از این ارزیابی اگر کارمند رضایتمند باشد، ادامه فرایند بعید به نظر می رسد. اما اگر کارمند ناراضی باشد فکر ترک شغل در وی پدیدار می شود و نهایتاً ناراضی شغلی منجر به کناره گیری کارمند از طریق گام نهادن به مراحل بعد می شود. مرحله دوم آن است که کارمند ناراضی با فکر ترک سازمان به ارزیابی های شناختی می پردازد که آیا در جستجوی شغل، موفق خواهد بود و هزینه ها و منافع مرتبط با خروج از شغل چه میزان است؟ اگر به این نتیجه برسد که جستجوی وی موفق نخواهد بود و یا هزینه های ترک شغل بسیار زیاد است، فرایند ترک خدمت پایان یافته و کارمند ممکن است در پی یافتن راه هایی برای سازش و تطبیق با وضعیت فعلی برآید. از سوی دیگر اگر کارمند بر این باور باشد که جستجوی شغلی وی موفقیت آمیز خواهد بود و هزینه های ترک شغل گران نیست، او وارد مرحله سوم مدل می شود. یعنی تمایل و قصد جستجوی شغل جدید، این نقطه ای است که فرد شروع به برنامه ریزی برای جستجوی شغلی می نماید و همه احتمالات شغلی را در نظر می گیرد. کارمند ممکن است روزنامه ها، آژانس های خدمات کاریابی یا بازارهای شغلی را به امید یافتن فرصتهای اشتغال مورد بررسی قرار دهد. بعد از جستجو کارمند ممکن است، هیچ گزینه ای را نیابد و انتخابی نداشته باشد و باید خود را با شغل فعلی سازگار نماید. اگر گزینه هایی در دسترس باشد وارد مرحله چهارم می شود. در این مرحله به ارزیابی آن ها می پردازد. در ارزیابی گزینه های مختلف، این مدل دو استاندارد و معیار را پیشنهاد می کند: ۱- ارزیابی گزینه ها با معیارهای درونی یا شخصی

۲- ارزیابی گزینه ها با شغل فعلی. در این دو ارزیابی این احتمال وجود دارد که گزینه ها به لحاظ استانداردهای درونی کارمند، مورد قبول بوده ولی به لحاظ مقایسه با شغل فعلی فاقد مزیت و برتری باشند. در این حالت کارمند ممکن است به این نتیجه برسد که شغل فعلی ارجحیت بیشتری دارد. احتمال دیگر آن که کارمند ممکن است به طور کامل از بازار کار کناره گیری کرده و خانه نشین شود. جستجوی شغلی ممکن است به پیشنهاد گزینه هایی منجر شود که نسبت به شغل فعلی برتر و جذاب تر باشد. از این رو در این حالت مدل، کارمند تمایل و قصد ترک شغل فعلی را در خود ایجاد می نماید. چرا افراد به طور خودکار شغل فعلی خود را در صورت یافتن شغلی بهتر ترک نمی کنند؟ در پاسخ باید گفت فرد ممکن است علی رغم جذابیت بیشتر شغل جدید، به علت نگرش منفی نسبت به آن نظر خود را تعدیل کند و علت دیگر آن تمایل فرد به ترک خدمت ممکن است رفتار واقعی به خود نگیرد. زیرا عمل ترک خدمت متفاوت از آن است. در این مدل مبلی پیشنهاد می کند که کارمند باید به ارزیابی هزینه های خروج از سازمان بپردازد.



نمودار ۲-۳ مدل فرایند ترک خدمت مبلی (بهادر، ۱۳۸۸)

### مدل مفهومی تحقیق

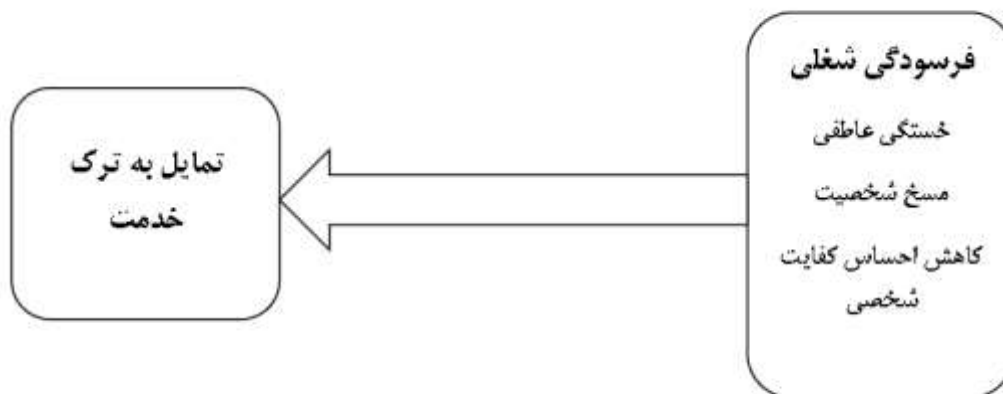
شکل شماره ۱ مدل مفهومی تحقیق حاضر را نشان می‌دهد که در آن "فرسودگی شغلی" به عنوان متغیر مستقل، و "تمایل به ترک خدمت" به عنوان متغیر وابسته بکار رفته است. با توجه به مدل فوق، تحقیق حاضر قصد دارد به بررسی فرضیه‌های زیر در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان بپردازد:

#### فرضیه اصلی

بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.

#### فرضیه های فرعی

۱. بین خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.
۲. بین مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.
۳. بین کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان رابطه وجود دارد.



شکل شماره ۱. مدل تحقیق

#### روش تحقیق

##### ۴-۱- جامعه آماری و روش نمونه‌گیری

روش تحقیق حاضر، پیمایشی، از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع همبستگی می‌باشد جامعه آماری در این تحقیق کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانکه تعداد آن‌ها ۲۱۰ نفر می‌باشد که طبق جدول مورگان ۵۲ نفر انتخاب شدند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شده است.

##### ۴-۲- ابزار

برای جمع‌آوری اطلاعات مورد نیاز از دو روش استفاده شده است.

الف: روش کتابخانه‌ای: این روش جهت بررسی و مطالعه مبانی نظری موضوع پژوهش، پیشینه تحقیق و دستیابی به اطلاعات اولیه با استفاده از کتب، پایان نامه، نشریات داخلی، خارجی و همچنین اینترنت استفاده گردیده است.

ب: روش میدانی: این روش با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد این روش با استفاده از دو پرسشنامه استاندارد و به منظور جمع آوری اطلاعات مربوط به شیوه پیمایشی استفاده گردید. که یکی پرسشنامه مربوط به فرسودگی شغلی است که دارای ۱۵ سؤال است و هر آزمودنی به سوالات با مقیاس پنج درجه ای لیکرت (کاملاً موافقم، موافقم، نظری ندارم، مخالفم، کاملاً مخالفم) پاسخ می دهد. از ۱۵ پرسش مربوط به فرسودگی شغلی، ۵ پرسش مربوط به خستگی عاطفی، ۵ پرسش مربوط به مسخ شخصیت و ۵ پرسش مربوط به کاهش احساس کفایت شخصی است. هر سؤال دارای ۵ گزینه است که طیف و امتیازبندی سوالات به صورت کاملاً موافقم نمره ۵، موافقم نمره ۴، نظری ندارم نمره ۳، مخالفم نمره ۲، کاملاً مخالفم نمره ۱ می باشد. پرسشنامه تمایل به ترک خدمت حاوی ۱۰ سؤال استفاده شده توسط بهادر میباشد. پرسشنامه دوم که همراه و در ادامه پرسشنامه اول به آزمودنی ارائه می شود با ۱۰ پرسش و با پاسخ های ۵ درجه ای با مقیاس لیکرت یعنی از شماره ۱ "کاملاً موافقم"، ۲ "موافقم"، ۳ "تا حدودی موافقم"، ۴ "مخالفم" و ۵ "کاملاً مخالفم" به بررسی میزان تمایل به ترک خدمت کارکنان می پردازد که در آن پرسش های ۶ و ۷ به صورت معکوس نمره گذاری شده است. در پرسشنامه تمایل به ترک خدمت پرسش های ۱ و ۲ مولفه "آزادی و آگاهی شغلی"، پرسش های ۳، ۴، ۵ و ۶ مولفه "تعهد سازمانی" و پرسش های ۷، ۸، ۹ و ۱۰ مولفه "وابستگی شغلی" را ارزیابی می کنند.

#### ۵-۲- روایی (سازه و محتوا) و پایایی

برای تعیین روایی پرسشنامه ها از نظرات ۶ نفر از اساتید گروه مدیریت بهره گرفته شده است. و پایایی آنها از طریق روش آلفای کرونباخ تعیین شده است به طوری که پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی ۸۵٪ و پرسشنامه تمایل به ترک خدمت ۸۰٪ می باشد.

#### ۵- یافته های تحقیق

#### بررسی ارتباط بین متغیرها

#### آزمون فرضیه اصلی

H۰: بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود ندارد.

H۱: بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

| شاخص متغیرها                      | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معنی داری |
|-----------------------------------|----------------------|---------------|
| فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت | ۰.۵۸۵                | ۰.۰۰۰         |

جدول شماره ۱

جدول شماره ۱ خروجی SPSS را نشان می دهد. با توجه به سطح معنی داری برابر ۰/۰۰۰ و مقایسه با اطمینان ۹۹٪/فرض H. رد می شود پس رابطه ی معناداری بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت وجود دارد. با توجه به ضریب همبستگی اسپیرمن می توان گفت که همبستگی نسبتاً بالایی بین فرسودگی شغلی با تمایل به ترک خدمت وجود دارد و این رابطه مستقیم و مثبت است.



## آزمون فرضیه فرعی اول

H0: بین خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود ندارد.

H1: بین خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

| شاخص متغیرها                     | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معنی داری |
|----------------------------------|----------------------|---------------|
| خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت | ۰.۳۳۴                | ۰.۰۰۰         |

جدول شماره ۲

با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت برابر ۰/۰۰۰ است فرض صفر در سطح اطمینان ۹۹٪ رد می شود پس رابطه معناداری بین خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت در دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان وجود دارد. ضریب همبستگی اسپیرمن برابر 0/334 است که نشان دهنده همبستگی بالا خستگی عاطفی با تمایل به ترک خدمت است.

## آزمون فرضیه فرعی دوم

H0: بین مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود ندارد.

H1: بین مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

| شاخص متغیرها                   | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معنی داری |
|--------------------------------|----------------------|---------------|
| مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت | ۰.۱۴۴                | ۰.۰۰۰         |

جدول شماره ۳

با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت برابر ۰/۰۰۰ است فرض صفر در سطح اطمینان ۹۹٪ رد می شود پس رابطه معناداری بین مسخ شخصیت با تمایل به ترک خدمت وجود دارد. ضریب همبستگی اسپیرمن برابر ۱/۴۴ است که این دو مولفه از لحاظ همبستگی در مقایسه با سایر زوج ها در سطح پایینی قرار دارند.

## آزمون فرضیه فرعی سوم

H0: بین کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود ندارد.

H1: بین کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت رابطه وجود دارد.

| شاخص متغیرها                               | ضریب همبستگی اسپیرمن | سطح معنی داری |
|--|----------------------|---------------|
| کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت | ۰.۴۴۵                | ۰.۰۰۰         |

جدول شماره ۴

با توجه به اینکه مقدار سطح معنی داری برای کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت برابر ۰/۰۰۰ است فرض صفر در سطح اطمینان ۰/۹۹ زرد می شود پس رابطه معناداری وجود دارد. ضریب همبستگی اسپیرمن برای کاهش احساس کفایت شخصی با تمایل به ترک خدمت برابر ۰/۴۴۵ است.

## ۶- بحث و نتیجه گیری

امروزه اندیشمندان سازمان و مدیریت بیان می کنند که مهمترین و ارزشمندترین سرمایه سازمان، سرمایه انسانی آن است و توجه به این سرمایه گرانبها بر روند شکست یا کامیابی سازمان ها تأثیر مستقیم دارد. فرسودگی شغلی ناشی از کار شدید و عدم تعهد سازمانی یکی از موانع اصلی مشارکت کارکنان در سازمان است و پیامدی از فشار شغلی دایم و مکرر بوده و به عنوان فقدان انرژی و نشاط تعریف می شود؛ به طوری که شخص احساس کسالت باری نسبت به شغل خود پیدا می کند، علاوه بر این تحقیقات انجام شده نشان داده اند که فرسودگی شغلی در اثر فشار مداوم روانی پدید می آید. فشارهای روانی وقتی رخ می دهد که بین مطالبات و خواسته های محیطی با توانایی فرد برای پاسخ دادن به آن ها تعادل وجود نداشته باشد. هر چه مطالبات و خواسته های محیطی افزایش یابد و فرد توانایی لازم برای پاسخ دادن به آن ها را نداشته باشد فشار روانی برخاسته از آن سبب بروز فرسودگی شغلی در وی می شود به عبارت دیگر شخص به علت عوامل درونی و بیرونی که در محیط کارش وجود دارد احساس فشار می کند و سازمانها برای رفع این موانع بایستی شرایط مساعدی را جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان فراهم کنند. همانطور که انجمن مدیریت منابع انسانی اعلام کرده تقریباً ۷۹٪ افراد به علت بی توجهی و اینکه کسی قدرشان را ندانسته، شغل خود را ترک کرده اند، در حقیقت آنها برای پول بیشتر سازمان را ترک نکرده اند، کلیه آنها سرپرستان خود را ترک کرده اند. اینها نکات بسیار ظریفی است که بر روی رضایت و ترک خدمت تأثیر گذار است. سازمانها می توانند از طریق توسعه قابلیت های کارکنان و ارتقاء قدرت تصمیم گیری و استقلال شغلی از یک طرف و رفع عوامل تشدید کننده نظیر اضافه کاری های طولانی مدت و استفاده از آزمون های شخصیت شناسی در راستای جذب کارکنانی با انگیزه، مثبت گرا هستند اقدام کنند بخصوص در مشاغلی که بسیار شامل وظایف روتین و تکراری و ساعات کاری طولانی و اضافه کاری هستند.

## منابع

۱. پاکی، فاطمه. (۱۳۸۰). ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه علامه طباطبایی.
۲. سیف م. (۱۳۸۵). بررسی رابطه بین کانون کنترل با رضایت شغلی دبیران مدارس متوسطه شهر همدان. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید بهشتی.

۳. قدیمی م. ملک م. حسینی طباطبایی ف. جمعه پور ا. (۱۳۸۴). بررسی میزان شیوع فرسودگی شغلی در معلمان مدارس ابتدایی، روان شناسی تحولی، ۵: ۴۳.
۴. پیامی، میترا. (۱۳۷۹). بررسی وضعیت حمایت‌های اجتماعی و ارتباط آن با فرسودگی شغلی پرستاران مراقبت‌های ویژه. مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی استان زنجان، ۳۳، ۵۲-۵۷.
۵. امیری م. اسدی م. ر. دلبری راغب ف. (۱۳۸۵). بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان و ارائه راه کارهایی برای بهبود وضعیت آن. مدیریت بازرگانی، ۷: ۳۷.
۶. گریفین م.، (۱۳۸۳)، رفتار سازمانی، الوانی، س. و معمارزاده، نشر نی، تهران.
۷. ضیاء‌الدینی، م.، (۱۳۸۱)، بررسی رابطه بین ویژگی‌های نقش کارکنان با تمایل به ترک خدمت در ادارات دولتی شهر رفسنجان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.
۸. افخمی، م. و فرحی، ر.، (۱۳۹۱)، فرهنگ، تعهد سازمانی و تمایل به ترک خدمت کارکنان دانشی، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال ۶، شماره ۲۴، صفحات ۶-۲.
۹. بهادر، م.، (۱۳۸۸)، بررسی بستگی بین عدالت سازمانی با تمایل به ترک خدمت در کارکنان سازمان امور اقتصادی و دارایی و اداره کل امور مالیاتی استان کرمان، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت دولتی، دانشگاه آزاد اسلامی کرمان.

10. Schaufeli W.B, Greenglass E.R. 2001. Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*
11. Maslach, C., Schaufeli, W.B. and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. Vol. 52, 397-422.
12. Erturk, A, 2008, A trust-based approach to promote employees, openness to organizational change in Turkey, *International Journal of Manpower*, Vol. 29 No. 5: 462-483.
13. Chang, H. T., N. W. Chi and M. C. Miao, 2007, Testing the relationship between three – component organizational / occupational commitment and organizational / occupational turnover intention using a non – recursive model. *J. vocational Beh*, 70: 352-368.