دارای رتبه علمی پژوهشی از کمیسیون نشریات علوم پزشکی کشور

انجمن علمی پرستاری ایران

فصلنامه

مدیریت ارتقای سلامت

دوره اول شماره۲ بهار ۱۳۹۱ - شماره استاندارد بین المللی: ۸۶۱۴-۲۲۵۱

- بررسی عملکرد مدیران و پرستاران در مراقبت ایمن از بیماران از دیدگاه پرستاران..... ۷
معصومه همتی مسلک پاک، حسین حبیب زاده، حمیده خلیل زاده

- بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران..... ۱۵
وحید راشدی، مهشید فروغان، محمدعلی حسینی

- ارتباط سبک زندگی با پرفشاری خون در جمعیت روستایی شهرستان گرگان..... ۲۳
مرتضی منصوریان، مصطفی قربانی، ناهید شفیعیان، حمید آسایش، هادی رحیم زاده برزکی، زینب شفیعیان، طاهره عارفی راد، درسا مقصودلو

- بررسی همبستگی تفویض اختیار و رضایت شغلی پرستاران..... ۲۹
فاطمه کفعمی، سیدقاسم موسوی، محدثه محسن پور، وحید قنبری

- بررسی رابطه راهبردهای منابع انسانی با حمایت سازمانی درک شده و تعهد سازمانی پرستاران: ارائه الگو..... ۳۵
مصطفی رضایی راد، حبیب اله دعایی

- بررسی همبستگی هوش فرهنگی با تعامل اجتماعی در پرستاران..... ٤٤
محمدرضا آهنچیان، رعنا امیری، محمود بخشی

- طراحی و روان سنجی" مقیاس رضایتمندی پرستار از گزارش نویسی"..... ٥٤
سید عبدالصمد عطارزاده بهبهانی، فریده یغمایی، نیما اختردانش، حمید علوی مجد

- مراقبت در حال تغییر: چالش فرایند مراقبت از سلامت در جامعه روستایی ایران بر اساس تجربه مراقبین سلامت..... ٦٦
منیژه اسکندری، عباس عباس زاده، فریبا برهانی

به نام خداوند جان و خرد

مجله مدیریت ارتقای سلامت

فصلنامه علمی – پژوهشی انجمن علمی پرستاری ایران

دوره یکم – شماره ۲ – بهار ۱۳۹۱

•**صاحب امتیاز:** انجمن علمی پرستاری ایران

•**مدیر مسؤول:** دکتر محمدعلی حسینی

•**سردبیر:** دکتر فریده یغمایی

•**معاون سردبیر:** فرشته نجفی

•**شماره مجوز وزارت فرهنگ و ارشاد اسلامی:** ۸۰۶۷/۹۰ مورخ ۱۳۹۰/۴/۴

•**شماره بین المللی نشریه چاپی:** ISSN: ۲۲۵۱-۸٦۱٤ مورخ ۱۳۹۰/۱۲/۱۰

•**شماره بین‌المللی نشریه الکترونیکی:** e-ISSN: ۲۲۵۱-۹۹٤۷ مورخ ۱۳۹۱/۳/۸

رتبه علمی-پژوهشی مورخ ۱۳۹۱/۲/۱٦شماره رتبه علمی-پژوهشی کمیسیون نشریات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی۱۰۰/۳۱۸

اعضای هیأت تحریریه (به ترتیب حروف الفبا):

- دکتر طاهره اشک تراب، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
- دکتر اردشیر افراسیابی فر، استادیار دانشگاه علوم پزشکی یاسوج
- دکتر فاطمه الحانی، دانشیار دانشگاه تربیت مدرس
- دکتر عنایت اله بخشی، استادیار آمار حیاتی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر اکبر بیگلریان، استادیار آمار حیاتی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر مهرنوش پازارگادی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
- دکتر حمید پیروی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر محمدعلی چراغی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر محمدعلی حسینی، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر سیده فاطمه حقدوست اسکویی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر حمیدرضا خانکه، دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر ناهید رژه، استادیار دانشگاه علوم پزشکی شاهد
- دکتر فرخنده شریف، استاد دانشگاه علوم پزشکی شیراز
- دکتر حیدرعلی عابدی، دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی اصفهان- خوراسگان
- دکتر عباس عبادی، استادیار دانشگاه علوم پزشکی بقیه الله
- دکتر عباس عباس زاده، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی کرمان
- دکتر سادات سیدباقر مداح، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر نعیمه سید فاطمی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر مسعود فلاحی خشکناب، دانشیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر لیلا قلی زاده، استادیار دانشگاه فناوری سیدنی، استرالیا
- دکتر سید حبیب اله کواری، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر سعاد محفوظ پور، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی
- دکتر علی محمد پور، استادیار دانشگاه علوم پزشکی گناباد
- دکتر عیسی محمدی، دانشیار دانشگاه تربیت مدرس
- دکتر ندا مهرداد، استادیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر رضا نگارنده، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر کیان نوروزی، استادیار دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی
- دکتر علیرضانیکبخت نصرآبادی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی تهران
- دکتر مجیده هروی کریموی ، استادیار دانشگاه علوم پزشکی شاهد
- دکتر فریده یغمایی، دانشیار دانشگاه علوم پزشکی شهید بهشتی

داوران این شماره:

- دکتر اکبر بیگلریان
- دکتر محمدعلی حسینی
- دکتر حمید رضا خانکه
- دکتر عباس عبادی
- زهرا فتوکیان
- دکتر مسعود فلاحی خشکناب
- فرشته نجفی
- دکتر کیان نوروزی
- دکتر فریده یغمایی

•**ویراستار انگلیسی:** دکتر فریده یغمایی، مهندس پگاه یغمایی

•**ویراستار فارسی:** دکتر فریده یغمایی

•**حروفچینی و صفحه آرایی:** مهندس صادق توکلی

•**طراح جلد:** مهندس صادق توکلی

•**ناشر:** انجمن علمی پرستاری ایران

•**نشانی:** تهران – میدان توحید – دانشکده پرستاری و مامایی تهران

•**کدپستی:** ۱٤۱۹۷۳۳۱۷۱ **صندوق پستی:** ۱٤۱۹۵/۳۹۸ **تلفن و نمابر:** ٦٦۵۹۲۵۳۵

E-mail: info@jhpm.ir , **Website:** http://jhpm.ir

بررسی رابطه فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران

*وحید راشدی[۱]، مهشید فروغان[۲]، محمدعلی حسینی[۳]

چکیده

مقدمه: فرسودگی شغلی پاسخ افراد به عوامل تنش‌زای محیط کار بوده که باعث تغییراتی در نگرش و رفتار آن‌ها نسبت به کار و محیط کار شده و عوامل سازمانی نظیر فرهنگ سازمان بر آن تأثیرگذار است. پژوهش حاضر با هدف تعیین رابطه‌ی فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی کارکنان ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران انجام شده است.

مواد و روش‌ها: این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بوده و به شیوه‌ی مقطعی انجام پذیرفته است. نمونه برابر با ۱۸۹ نفر بودند و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده بود. برای گردآوری داده‌ها علاوه بر پرسشنامه اطّلاعات جمعیّت شناسی از پرسشنامه فرهنگ سازمانی هوفستد (Hofstede Organizational Culture Questionnaire) و سیاهه فرسودگی شغلی مازلاخ (MBI: Maslach Burnout Inventory) استفاده شده است. شاخص اعتبار محتوا (Content Validity Index) و پایایی پرسشنامه‌ها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها نیز از نرم‌افزار SPSS-12 و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی و تی-مستقل استفاده شد.

یافته‌ها: ویژگی‌های زیر در فرهنگ سازمانی جامعه‌ی مورد پژوهش یافت شد: تعادل فرهنگی با میل به مردگرایی، وجود فرهنگ جمع‌گرایی، خطرپذیری پایین و توزیع ناعادلانه‌ی قدرت. فرسودگی شغلی در دو زیرمقیاس تحلیل عاطفی و مسخ شخصیّت، در سطح پایین، ولی در زیرمقیاس بی‌کفایتی شخصی در دو بُعد تکرار و شدّت، در سطح متوسّط بود. زیرمقیاس شدّت بی‌کفایتی شخصی با زیرمقیاس فردگرایی/جمع‌گرایی (P=۰/۰۳) و خطرپذیری (P=۰/۰۲)، رابطه‌ی مثبت و معناداری داشت.

نتیجه‌گیری: فرهنگ سازمانی (فردگرایی/جمع‌گرایی و خطرپذیری) با فرسودگی شغلی (شدّت بی‌کفایتی شخصی) رابطه‌ی مثبت و معناداری داشت، بدین معنا که با افزایش جمع‌گرایی و کاهش خطرپذیری، شدّت بی‌کفایتی شخصی نیز افزایش می‌یابد.

کلید واژه‌ها: فرهنگ سازمانی، فرسودگی شغلی، سازمان بهزیستی.

تاریخ دریافت: ۱۳۹۰/۸/۲۷ تاریخ پذیرش: ۱۳۹۰/۱۱/۲۷

۱- مربی توانبخشی، دانشکده علوم توانبخشی، دانشگاه علوم پزشکی و خدمات بهداشتی درمانی همدان، همدان، ایران **(نویسنده مسؤول)**
پست الکترونیکی: vahidrashedi@yahoo.com
۲- استادیار روانپزشکی، مرکز تحقیقات اجتماعی-روانی سالمندان. گروه آموزشی مدیریت توانبخشی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی. تهران، ایران
۳- استادیار مدیریت آموزش عالی، گروه آموزشی مدیریت توانبخشی دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی. تهران، ایران

مقدمه

در عصر حاضر سازمان‌های مختلف با تشکیلات کوچک و بزرگ شدیداً در زندگی افراد نفوذ کرده و بسیاری از مردم نیز بخش مهمّی از وقت خود را در آن‌ها سپری می‌کنند (۱). یکی از مفاهیمی که در سال‌های اخیر توجّه روان‌شناسان صنعتی- سازمانی را به خود معطوف ساخته، از پا درآمدن، از رمق افتادن، بی‌حالی، سستی و رخوت متصدی شغل است که اصطلاحاً به آن فرسودگی شغلی گفته می‌شود (۲). فرسودگی شغلی عبارتست از کاهش قدرت سازگاری فرد بر اثر عوامل فشارزا و بروز نشانگان خستگی جسمی و هیجانی (۳). مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اوّلین بار توسّط Freudenberger معرفی شد و او آن را واکنشی در برابر تنش شغلی بیش از حد دانست (۴). شناخته شده‌ترین تعریف فرسودگی شغلی مربوط به Maslach & Jackson است که آن را سندرمی روانشناختی متشکل از سه بعد تحلیل عاطفی (Emotional exhaustion)، مسخ شخصیت (Depersonalization) و بی‌کفایتی شخصی (Personal accomplishment) دانستند (۶،۵).

Farber معتقد است که فرسودگی شغلی در واقع واکنشی است در برابر تنش های مزمن و کارکنان نظام خدمات اجتماعی که زمان و انرژی قابل ملاحظه‌ای را صرف کمک به سایرین می‌کنند، به سهولت به آن دچار می‌شوند. فرسودگی شغلی نه تنها سلامت میلیون‌ها نفر از کارکنان بخش‌های خدمات اجتماعی را به مخاطره می‌اندازد، بلکه مددجویان را نیز دچار اضطراب و تنش می‌نماید (۷). مطالعات نشان می‌دهند که فرسودگی شغلی بیشتر در سازمان‌هایی مانند مراکز ارائه خدمات بهداشتی و درمانی، که کارکنان آن با افراد تماس مستقیم دارند، بررسی شده است (۸). در پژوهشی که Lasalvia و همکارانش بر روی کارکنان مراکز بهداشت روان انجام دادند، فرسودگی شغلی را ناشی از تماس رو در رو با افراد و اشتغال بلند مدّت در واحدهای سلامت روان دانستند (۹).

اغلب روانشناسان سازمانی معتقدند که پیشگیری اوّلیّه، بهترین راه مقابله با فرسودگی شغلی است. براساس این دیدگاه، محل‌های کار باید به نحوی سازماندهی شوند که نیازهای کارکنان را برآورده سازند. به کارگیری روش‌های مناسب نیز علاوه بر کاهش برخوردهای غیرمنطقی کارکنان، موجب بهبود کارآیی آن‌ها می‌گردد (۷). یکی از دلایلی که باعث شده روان‌شناسان صنعتی و سازمانی نسبت به فشار روانی در محیط کار توجه نشان دهند، آن است که این فشارها زیان قابل توجّهی را به سودآوری سازمان‌ها وارد می‌کنند. وقتی کارکنان سازمانی تحت فشار روانی هستند، توان بدنی آنان کاهش پیدا کرده، علاقه‌ی آنان به کارشان کمتر شده، خطاها و همچنین میزان سوانح و حوادث آنان در کار افزایش پیدا می‌کند (۱۰). براساس آمار آکادمی پزشکان آمریکا نیز، امروزه دو سوم مراجعات مردم به پزشکان خانواده به دلیل نشانه‌های مرتبط با فشار روانی صورت می‌گیرد، که منشاء آن می‌تواند عوامل شخصیّتی، محیطی و فرهنگی-اجتماعی باشد (۱۱).

در قلمرو روان‌شناسی سازمانی، مفهوم فرهنگ هر روز بیش از پیش اهمیّت پیدا می‌کند (۱۲). رویکرد اجتماعی-فرهنگی به روان‌شناسی تأثیرات اجتماعی و فرهنگی بر رفتار را بررسی می‌کند. این رویکرد مطرح می‌کند که برای درک رفتار یک فرد، باید بافت فرهنگی رفتارش را بررسی کرد (۱۱). Jones نقل می‌کند، Geert Hofstede در پی انجام چند پژوهش دریافت چهار بعد فرهنگی وجود دارد که به کمک آن‌ها می‌توان چرایی و چگونگی رفتارهای مختلف در فرهنگ‌های متفاوت را تشریح نمود. چهار بُعد فرهنگ از دیدگاه وی عبارتند از: مردگرایی و زن‌گرایی (Masculinity-Femininity)، فردگرایی و جمع‌گرایی (Individualism-Collectivism)، خطرپذیری (Uncertainty avoidance) و فاصله‌ی قدرت (Power distance) (۱۳).

پژوهش‌های بسیاری تأثیر مستقیم فرهنگ بر بهره‌وری و اثربخشی سازمان از طریق تأثیر بر ادراک، رفتار و رضایت عوامل انسانی را به اثبات رسانیده است. استفاده مناسب از منابع انسانی به عنوان عامل رقابت در بهبود عملکرد سازمان، بُعد 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 (۱۰). نتایج پژوهش قدسی که به منظور بررسی رابطه‌ی بین فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی انجام شده، نشان داده است که براساس نمرات فرهنگ سازمانی می‌توان فرسودگی شغلی را پیش‌بینی نمود (۱۴). پژوهش Pines نیز نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی با ابعاد فرهنگ سازمانی یعنی فاصله‌ی قدرت، فردگرایی، عدم‌اطمینان و زن و مردگرایی رابطه دارد (۱۵).

سازمان بهزیستی از جمله سازمان‌های ارائه دهنده‌ی خدمات اجتماعی، توانبخشی و حیطه‌های مرتبط به آن‌هاست؛ در این گونه سازمان‌ها یعنی در سازمان‌ها و مراکزی که با افراد ناتوان سر و کار دارند، به دلیل اهمیت و حساسیت امر، از جمله تأثیر مستقیم و غیرمستقیم آن بر وضعیّت سلامت مراجعان، باید به بحث فرسودگی شغلی توجّه ویژه‌ای شود. از آن‌جایی که به نظر می‌رسد فرهنگ سازمانی می‌تواند در ایجاد و شدّت فرسودگی شغلی مؤثر باشد و از سوی دیگر فرهنگ سازمانی از جمله عواملی است که با مداخلات مناسب تغییرپذیر است، لذا این پژوهش با هدف بررسی ارتباط فرهنگ سازمانی با فرسودگی شغلی کارکنان بهزیستی استان تهران انجام گردید.

مواد و روش‌ها

این پژوهش از نوع توصیفی-تحلیلی بوده و به شیوه‌ی مقطعی انجام پذیرفته است. جامعه هدف در این پژوهش کلیّه کارکنان شاغل در بهزیستی استان تهران بودند که جمعاً ۳۴۰ نفر ملاک‌های ورود به مطالعه، یعنی داشتن حداقل مدرک تحصیلی دیپلم و سه سال سابقه‌ی کار را دارا بودند. تعداد نمونه مورد نظر در این پژوهش با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده و استفاده از فرمول‌های آماری، ۱۸۱ نفر محاسبه شد، که با در نظر گرفتن ریزش نمونه، ۱۸۹ نفر پس از آشنایی با اهداف پژوهش و با رضایت آگاهانه، وارد مطالعه شده و پرسشنامه‌ها را تکمیل نمودند. ابزار گردآوری داده‌ها در این پژوهش علاوه بر پرسشنامه متغیّرهای جمعیّت‌شناسی، پرسشنامه فرهنگ سازمانی هوفستد (Hofstede Organizational Culture Questionnaire) و سیاهه فرسودگی شغلی مازلاخ (MBI: Maslach Burnout Inventory) بودند.

پرسشنامه متغیّرهای جمعیّت‌شناسی سن، جنسیّت، سابقه‌ی کار، نوع شغل، معاونت محل خدمت، وضعیّت تأهّل، تحصیلات و وضعیّت استخدامی را شامل می‌شد، که توسط مؤلفان تنظیم گردیده بود. "سیاهه فرسودگی شغلی مازلاخ" (MBI: Maslach Burnout Inventory) از ۲۲ گزاره تشکیل شده که ۹ گزاره آن در مورد تحلیل عاطفی، ۵ گزاره در مورد مسخ شخصیت و ۸ گزاره در مورد بی‌کفایتی شخصی است. سؤالات پرسشنامه، تکرار فرسودگی شغلی را بر حسب مقیاس لیکرت از صفر (اصلاً) تا شش (هر روز) و شدّت آن را از صفر (هرگز) تا هفت (خیلی زیاد) می‌سنجد. Maslach & Jackson ضرایب آلفای کرونباخ را برای هر یک از خرده مقیاس‌های این پرسشنامه محاسبه کرده و نتایج زیر را به دست آوردند: تحلیل عاطفی؛ تکرار (۰/۸۹)، شدت (۰/۸۶). مسخ شخصیّت؛ تکرار (۰/۷۷)، شدت (۰/۷۲). بی‌کفایتی شخصی؛ تکرار (۰/۷۴)، شدّت (۰/۷۴) (۳). در این مطالعه از نسخه فارسی پرسشنامه فرسودگی شغلی استفاده شد. این پرسشنامه در پژوهش انجام شده به وسیله‌ی فیلیان به فارسی برگردانیده شد و نتایج زیر در مورد پایایی درونی خرده مقیاس‌ها به دست آمد: تحلیل عاطفی (۰/۸۳)، مسخ شخصیّت (۰/۷۵) و بی‌کفایتی شخصی (۰/۷۳). فیلیان همچنین اعتبار ظاهر این پرسشنامه را مناسب گزارش نمود (۱۶).

در پژوهش حاضر روایی پرسشنامه‌ها نیز با استفاده از روش لاوشه (Lawshe's Technique) بررسی گردید و شاخص روایی محتوا (Content Validity Index) برای پرسشنامه فرسودگی شغلی ۰/۷۷ و برای پرسشنامه فرهنگ سازمانی ۰/۷۸ محاسبه گردید. پایایی پرسشنامه فرهنگ سازمانی با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید و نتایج زیر برای هر یک از خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی به دست آمد: مردگرایی: α=۰/۸۵، فردگرایی: α=۰/۷۲، خطرپذیری: α=۰/۷۸، فاصله‌ی قدرت: α=۰/۷۳.

در این پژوهش، پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی مجدداً با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ بررسی گردید، که نتایج آن به شرح زیر است: تحلیل عاطفی؛ تکرار (۰/۷۱)، شدت (۰/۷۳). مسخ شخصیت؛ تکرار (۰/۷۸)، شدت (۰/۸۳). بی‌کفایتی شخصی؛ تکرار (۰/۷۲)، شدت (۰/۷۴).

"پرسشنامه فرهنگ سازمانی هوفستد" (Hofstede Organizational Culture Questionnaire) نیز از ۲۵ گزاره تشکیل شده که فرهنگ غالب سازمانی را در ابعاد چهارگانه‌ی آن یعنی: فاصله‌ی قدرت، خطرپذیری، فردگرایی و مرد گرایی مورد سنجش قرار می‌دهد.

پس از تکمیل پرسشنامه‌ها توسط کارکنان مربوطه، داده‌های به دست آمده توسط نرم‌افزار آماری SPSS-12 و آزمون‌های آماری ضریب همبستگی و تی‌مستقل، مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت.

یافته‌ها

۱۸۹ نفر از کارکنان سازمان مورد پژوهش در مطالعه شرکت نمودند. مشارکت‌کنندگان از هر دو جنس مذکّر و مؤنّث بودند. حداقل سن آن‌ها ۲۴ سال و حداکثر ۵۶ سال و دامنه سابقه‌ی کار در سازمان مربوطه از ۳ تا ۳۰ سال بود. حداقل مدرک تحصیلی افراد مورد پژوهش دیپلم بود. میانگین سنی آن‌ها ۳۷/۶۶ سال با انحراف معیار ۶/۷۷ و متوسّط سابقه‌ی کاری کارکنان مورد مطالعه نیز ۱۲/۹۳ سال با انحراف معیار ۶/۹۳ بود. سایر اطّلاعات جمعیّت شناختی آنان در جدول ۱ آمده است. همان‌طور که در جدول ۲ دیده می‌شود، وضعیت فرسودگی شغلی افراد مورد پژوهش در دو زیرمقیاس تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت پایین، ولی در زیرمقیاس بی‌کفایتی شخصی در دو بعد تکرار و شدّت، در سطح متوسط بوده است. با توجّه به جدول ۳ نیز وضعیت فرهنگ سازمانی سازمان مورد نظر به این شرح می‌باشد: تعادل فرهنگی با میل به مردگرایی، وجود فرهنگ جمع‌گرایی، خطرپذیری پایین و توزیع ناعادلانه‌ی قدرت. یافته‌های پژوهش حاکی از آن است که شدّت بی‌کفایتی شخصی با فردگرایی/جمع‌گرایی (P-Value=۰/۰۳) و خطرپذیری (P-Value=۰/۰۲)، همبستگی مثبت و معناداری دارد (جدول ۴).

جدول ۱: توزیع فراوانی متغیّرهای جمعیّت شناسی در کارکنان بهزیستی استان تهران

متغیر		N=۱۸۹	
		n	%
جنس	مرد	۷۲	۳۸/۱
	زن	۱۱۷	۶۱/۹
تأهّل	فاقد همسر	۷۱	۳۷/۶
	دارای همسر	۱۱۸	۶۲/۴
نوع شغل	اداری	۷۸	۴۱/۳
	تخصّصی	۸۰	۴۲/۳
	خدماتی	۳۱	۱۶/۴
معاونت محلّ خدمت	اجتماعی	۳۴	۱۸
	توانبخشی	۲۵	۱۳/۲
	پیشگیری	۳۲	۱۶/۹
	پشتیبانی	۴۲	۲۲/۲
	مشارکت	۳۷	۱۹/۶
	سایر	۱۹	۱۰/۱
سطح تحصیلات	دیپلم	۵۱	۲۷
	کاردانی	۲۵	۱۳/۲
	کارشناسی	۸۶	۴۵/۵
	ارشد	۲۷	۱۴/۳
وضعیت استخدامی	رسمی	۷۰	۳۷
	پیمانی	۳۹	۲۰/۷

قراردادی	۳۳	۱۷/۵
شرکتی	۲۹	۱۵/۳
سایر	۱۸	۹/۵

جدول ۲: وضعیت خرده مقیاس‌های فرسودگی شغلی از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی در کارکنان بهزیستی استان تهران

متغیر		N=۱۸۹			
		Min	Max	M	SD
تحلیل عاطفی	تکرار	۰	۳۷	۱۲/۱۱	۸/۰۷
	شدت	۰	۵۳	۱۸/۸۸	۹/۵۴
مسخ شخصیّت	تکرار	۰	۱۹	۱/۹۹	۲/۷۹
	شدت	۰	۳۵	۲/۷۸	۵/۴۵
بی‌کفایتی شخصی	تکرار	۱۱	۴۸	۳۶/۱۶	۷/۶
	شدت	۱۴	۵۶	۳۹/۴۶	۷/۷۷

جدول ۳: وضعیت خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی از نظر شاخص‌های مرکزی و پراکندگی در کارکنان بهزیستی استان تهران

متغیر	N=۱۸۹			
	Min	Min	Min	SD
مردگرایی/زن‌گرایی	۰	۳۷	۱۲/۱۱	۸/۰۷
فردگرایی/جمع‌گرایی	۰	۵۳	۱۸/۸۸	۹/۵۴
خطرپذیری	۰	۱۹	۱/۹۹	۲/۷۹
فاصله‌ی قدرت	۰	۳۵	۲/۷۸	۵/۴۵

جدول ٤: بررسی همبستگی بین خرده مقیاس‌های فرهنگ سازمانی و فرسودگی شغلی در کارکنان بهزیستی استان تهران

متغیّر		تحلیل عاطفی		مسخ شخصیّت		بی‌کفایتی شخصی	
		تکرار	شدّت	تکرار	شدّت	تکرار	شدّت
مردگرایی/زن‌گرایی	r	۰/۰۴	- ۰/۰۹	۰/۰۷	- ۰/۰۵	- ۰/۰۱	- ۰/۰۱
	PV	۰/۵۳	۰/۱۹	۰/۲۹	۰/۴۷	۰/۷۹	۰/۸۴
فردگرایی/جمع‌گرایی	r	- ۰/۰۷	۰/۰۲	۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۱۰	۰/۱۵
	PV	۰/۳۰	۰/۷۶	۰/۳۹	۰/۶۵	۰/۱۵	۰/۰۳
خطرپذیری	r	- ۰/۰۴	۰/۰۹	- ۰/۰۲	- ۰/۰۶	۰/۰۳	۰/۱۶
	PV	۰/۵۷	۰/۱۹	۰/۷۰	۰/۴۰	۰/۶۳	۰/۰۲
فاصله‌ی قدرت	r	- ۰/۰۴	۰/۰۵	- ۰/۰۸	- ۰/۰۴	۰/۰۲	۰/۰۸
	PV	۰/۵۰	۰/۴۹	۰/۲۴	۰/۵۲	۰/۷۵	۰/۲۵

بحث

یافته‌های پژوهش نشان داد که وضعیّت فرهنگی حاکم بر سازمان مورد پژوهش را می‌توان به شکل زیر توصیف نمود: تعادل فرهنگی با میل به مردگرایی، وجود فرهنگ جمع‌گرایی، خطرپذیری پایین و توزیع ناعادلانه‌ی قدرت. این یافته‌ها با یافته‌های هوفستد در مورد وضعیت فرهنگی ایران مطابقت دارد. براساس نظر Hofstede، ایران بعد از ژانویه سال ۱۹۷۹ به دلیل تغییر حکومت و برقراری نظام اسلامی، از دو جنبه توزیع قدرت و خطر پذیری شبیه سایر کشورهای اسلامی شده و نمره‌ی بالایی را در این دو بعد کسب کرده است (۱۷).

نتایج این پژوهش حاکی از آن بود که تمام واحدهای مورد پژوهش در ابعاد تحلیل عاطفی و مسخ شخصیت فرسودگی شغلی در سطح پایین و در بعد احساس عدم کفایت فردی آن در

سطح متوسط قرار داشتند. احساس موفقیت، تسلط و کفایت شخصی زمانی به وجود می‌آید که فرد بتواند توانایی‌های خود را به معرض نمایش گذاشته و نسبت به خود و مراجعان نگرش مناسبی به دست آورد. توانایی کنترل بر رخدادهای شغلی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر کفایت شخصی است. در توجیه این یافته می‌توان گفت که شاید وجود بی‌کفایتی شخصی ناشی از فقدان شرایط مثبت ارتقاء دهنده‌ی انگیزه و عزت نفس کارکنان در محیط کار باشد. پایین بودن مسخ شخصیّت در کارکنان نشان‌دهنده سطح بالای انطباق‌پذیری و وجود روابط انسانی مناسب درون سازمانی است و نیز می‌تواند نشان دهنده آن باشد که کارکنان دیدی انسانی به گیرندگان خدمت داشته و به مراجعه کنندگان ارائه خدمات می‌دهند. این یافته را می‌توان ناشی از احساس مسئولیت متأثر از آموزه‌های فرهنگی ملت دانست. عدم وجود تحلیل عاطفی نیز که از آن به عنوان هسته‌ی اصلی فرسودگی شغلی یاد می‌شود، می‌تواند نشان دهنده آن باشد که کارکنان با وجود فشار کاری، انگیزه‌ی بالای خود را در ارائه خدمت به افراد حفظ کرده و خستگی را کمتر احساس می‌کنند.

یافته‌های پژوهش نشان داد که شدّت بی‌کفایتی شخصی با فردگرایی/جمع‌گرایی و خطرپذیری، رابطه‌ی مثبت و معناداری دارد. بدین معنا که با افزایش جمع‌گرایی، شدّت بی‌کفایتی شخصی نیز افزایش می‌یابد. در توجیه این یافته می‌توان گفت که شاید تصمیم‌گیری در گروه و پدیده‌ی اثر گروه (Group effect) سبب می‌شود که فرد احساس کند عملکردش با موفقیّت همراه نیست. دیگر یافته‌های پژوهش نیز نشان می‌دهد که کاهش خطرپذیری، شدّت بی‌کفایتی شخصی را افزایش می‌دهد. در توجیه این یافته می‌توان گفت که توانایی کنترل بر رخدادهای شغلی از مهم‌ترین عوامل مؤثر بر بی‌کفایتی شخصی بوده، به نحوی که احساس کنترل بیشتر با کفایت شخصی بالاتر و نبودن آن با احساس عدم کارایی و بازده نامناسب شغلی همراه است. این یافته‌های پژوهش همسو با یافته‌ی Savicki (۱۸) و ناهمسو با یافته‌ی Mann-Feder (۱۹)، Goutas (۲۰) و Yip (۲۱) می‌باشد. دلیل ناهمسو بودن یافته پژوهش با یافته‌های دیگران را می‌توان ناشی از تفاوت در جمعیت مورد مطالعه دانست. در میان سایر ابعاد متغیّرهای اصلی ارتباط معناداری دیده نشد.

در این مطالعه سن، سابقه کار، جنسیت، سطح تحصیلات و وضعیت استخدامی رابطه‌ای با فرسودگی شغلی نداشتند. این یافته همسو با یافته‌های طلائی (۲۲) و Losa Iglesias (۲۳) می‌باشد. بین تکرار بی‌کفایتی شخصی و وضعیت تأهل و تکرار مسخ شخصیت و معاونت محل خدمت ارتباط معناداری دیده شد. یافته‌های این مطالعه نشان داد که افراد دارای همسر بی‌کفایتی شخصی بیشتری را نسبت به افراد فاقد همسر احساس می‌کنند. این یافته می‌تواند به علت تحلیل انرژی و احساس خستگی بر اثر وجود مسئولیت‌های مضاعف در افراد متأهل و به تبع آن احساس عدم کنترل بر روی کارشان باشد. یافته‌های Losa Iglesias (۲۳) و Yeh (۲۴) نیز این یافته پژوهش را تأیید می‌نماید. وجود ارتباط معنادار بین تکرار مسخ شخصیت و معاونت محل خدمت نیز می‌تواند به علت تفاوت در نوع مراجعانی باشد که به معاونت‌های مختلف مراجعه می‌کنند.

نتیجه‌گیری نهایی

فرسودگی شغلی در کارکنان خدمات اجتماعی و توانبخشی از دو جنبه دارای اهمیت است: نخست این که سلامت روانی آن‌ها را تحت تأثیر قرار داده، دوم آن که کیفیت خدمات ارائه شده به مراجعان را کاهش می‌دهد. بنابراین شناخت عوامل مؤثر بر فرسودگی در بالا بردن سطح بهداشت روانی افراد و بهبود کیفیت ارائه‌ی خدمات مؤثر است. پهنه‌ی در حال گسترش فعّالیت‌های حرفه‌ای، نیاز به تجدید نظر درباره‌ی عوامل و موقعیت‌هایی دارد که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در کارکنان می‌شود و بسیاری از پژوهش‌ها نیز تأثیر مستقیم فرهنگ بر بهره‌وری و اثربخشی سازمان را از طریق تأثیر بر ادراک، رفتار و رضایت عوامل انسانی به اثبات رسانیده‌اند. استفاده مناسب از منابع انسانی به عنوان عامل رقابتی در بهبود عملکرد سازمان‌ها، رویکرد جدیدی در مدیریت رفتار سازمانی بوده، لذا مدیریت فرهنگ سازمانی نقش به‌سزایی 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. در پایان نیز پیشنهاد می‌گردد با توجه به اهمیت موضوع، در پژوهش‌های بعدی تأثیر عناصر فرهنگ سازمانی بر متغیرهایی مانند بهره‌وری، کارائی و اثربخشی مورد توجّه قرار گیرد.

تشکر و قدردانی

با تشکر از کلیه کارکنان ستاد مرکزی بهزیستی استان تهران که کمال همکاری را در اجرای این پژوهش داشتند. مقاله حاضر حاصل پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت توانبخشی می‌باشد، که در سال ۱۳۸۹ با شماره‌ی ۲۰۶-۳۰۰، در دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی به ثبت رسیده است.

منابع

1- Parizi MI. Sassangohar P. [Organization & Management: Theory and Practice]. 6th ed. Tehran: Iran Banking Institute. 2003 (Persian).

2- Maslach C. Leiter MP. The truth about burnout: how organizations cause personal stress and what to do about it. USA: Jossey-Bass. 1997.

3- Maslach Ch. Jackson SE. The measurement of experienced burnout. Journal of Occupational Behaviour.1981; 2(2) 99-113.

4- Lancaster J. Stanphone M. Community Health Nursing. 6th ed. USA: Mosby Co. 2004.

5- Schaufeli WB. Leiter MP. Maslach C. Burnout: 35 years of research and practice. Career Development International. 2009; 14(3) 204-220.

6- Kilfedder CJ. Power KG. Wells TJ. Burnout in psychiatric nursing. Journal of Advanced Nursing. 2001; 34(3) 383-396.

7- Farber BA. Stress and Burnout in the Human Services Profession. USA: Pergamon. 1983.

8- Grau-Alberola E. Gil-monte PR. Garcia-juesas JA. Figuriredo-Ferraz H. Incidence of burnout in Spanish nursing professionals: A Longitudinal study. International Journal of Nursing Studies. 2010; 47(8) 1013-1020.

9- 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. 2009; 195(6) 537-544.

10- Mirsepasi N. Gorji PM. [Organizational Culture Management]. Tehran: Morvarid Publication; 1994 (Persian).

11- Santrock JW. Psychology. 7th ed. USA: McGraw-Hill. 2003.

12- Toussi MA. [Organizational Culture]. Tehran: State Management Training Center. 1994 (Persian).

13- Jones ML. Hofstede-Culturally questionable? Oxford Business & Economics Conference. UK. Oxford, 2007.

14- Ghodsi A. [The role of organizational culture of schools in guidance school teachers' burnout in Tehran]. Journal of Education. 2006; 86(2) 93-123 (Persian).

15- Pines AM. Why Israelis are less burned out? A cross-cultural comparison of Israeli and American professionals. European Psychologist. 2004; 9(2) 1-9.

16- Filian E. [Relationship between level of burnout and coping strategies in nurses] (Master thesis). Tehran: Tarbiat Modares University. 1992 (Persian).

17- Geert Hofstede™ Cultural Dimensions. Available from: URL: http://www.geert-hofstede.com/hofstede-iran.shtml. Accessed 1/29/2011.

18- Savicki V. A cross-cultural study of burnout and job roles. European Journal of Social Work. 2003; 10(1) 41-48.

19- Mann-Feder V. Savicki V. Burnout in anglophone and francophone child and youth workers in Canada: A cross-cultural comparison. Child and Youth Care Forum. 2003; 32(6) 337-354.

20- Goutas LJ. Burnout. EMWA (European Medical Writers Association). 2008; 17(3) 135-138.

21- Yip B. Rowlinson S. Job re-design as an intervention strategy of burnout: An organizational perspective. Journal of Construction Engineering and Management. 2009; 135(8) 737-745.

22- Talaee A. Mokhber N. Mohammadnejad M. Samari A. [Burnout and relevant variables in the staff of Mashhad University hospitals, 2006]. Koomesh. 2008; 9(3) 237-245. (Persian).

23- Losa Iglesias ME. de Bengoa Vallejo RB. Salvadores Fuentes P. The relationship between experiential avoidance and burnout syndrome in critical care nurses: A cross-sectional questionnaire survey. International Journal of Nursing Studies. 2010; 47(1) 30-37.

24- Yeh Wan-Yu. Cheng Y. Chen CJ. Social patterns of pay systems and their associations with psychosocial job characteristics and burnout among paid employees in Taiwan. Social Science & Medicine. 2009; 68(8) 1407-1415.

Correlation between organizational culture and burnout in the staff of Tehran province welfare organization

Rashedi V[1], Foroughan M[2], Hosseini MA[3]

Abstract

Introduction: Burnout is the individuals' response to stress factors of work place and leads to changes in peoples' attitudes and behaviors toward work and environment. Aim of this study was to determine the correlation between organizational culture and burnout in the staff of Tehran province welfare organization.

Materials and methods: In this descriptive-correlational study, 189 people were selected through random sampling. To collect data, demographic questionnaire,' Hofstede Organizational Culture Questionnaire' and 'Maslach Burnout Questionnaire' were used. To analyze the collected data by SPSS 12, Independent T-test, Mann-Whitney U, One-way ANOVA and Kruskal-Wallis were applied.

Findings: The sample consisted of 38.1% male and 61% female .Results also showed that 9% of respondents were married. The mean age of the sample was 37.66(SD: 6.77) and the mean of employment years was 12.93(SD: 6.93). In addition, findings revealed that, the characteristics of the organizational culture of the research community are as follows: cultural balance with a trend to masculinity, collectivism, fairly high uncertainty avoidance and high-distant of power. Burnout in emotional exhaustion and depersonalization was low whereas in personal accomplishment (frequency and intensity) were in medium levels. Analytic findings disclosed that the intensity of personal under-accomplishment was related positively and significantly with individualism-collectivism (P=0.03) and uncertainty avoidance (P=0.02).

Conclusion: The results suggested that organizational culture (individualism-collectivism and uncertainty avoidance) has a positive significant correlation with burnout (intensity of personal accomplishment).

Keywords: Organizational culture, Burnout, Welfare organization.

1- MSc in Rehabilitation administration. Faculty of Rehabilitation Sciences. Hamedan University of Medical Sciences & Health Services. Hamadan, Iran
e-mail: vahidrashedi@yahoo.com
2- MD Assistant Professor. Psychiatrist. Research Center of Aging. Rehabilitation administration department. University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences. Tehran, Iran.
3- Assistant Professor in Higher Education Management. Rehabilitation Administration Department. University of Social Welfare & Rehabilitation Sciences. Tehran. Iran

Iranian Nursing Scientific Association

Journal Of Health Promotion Management

ISSN: 2251-8614 Vol.1 No.2 Spring 2012

- Managers and nurses function of safe patients' care from the nurses Perspective.....77
Hemmati Maslakpak M, Habibzadeh H, Khalilzadeh H

- Correlation between organizational culture and burnout in the staff of Tehran province welfare organization.....78
Rashedi V, Foroughan M, Hosseini MA

- Association between life style and hypertension in rural population of Gorgan.....79
Mansourian M, Qorbani M, Shafieyan N, Asayesh H, Rahimzadeh Barzaki H, Zainab Shafieyan, Arefi Rad T, Maghsodlo D

- Survey the relationship between delegation and job satisfaction in nurses.....80
Kafami F, Mousavi SQ, Mohsenpoor M, Ghanbari V

- Relationship between human resource strategies, perceived organizational support and organizational commitment of nurses: Developing the pattern.....81
Rezaei Rad M, Doaei H

- Correlation between cultural intelligence and social interaction of nurses.....82
Ahanchian MR, Amiri R, Bakhshi M

- Development and psychometric evaluation 'Nurse Satisfaction of Report Writing Scale'.....83
Attarzadeh Behbahani SA, Yaghmaei F, Akhtardansh.N, Alavi Majd H

- Changing care: New challenge in health care process in rural society according to health care providers' experience.....84
Eskandari M, Abbaszadeh A, Borhani F