

بررسی رابطه فرسودگی شغلی با توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در پلیس

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۷/۰۳

تاریخ پذیرش: ۹۴/۰۸/۲۵

باقر حسنونند^۱، عباس حسنونند^۲، صبا حسنونندی^۳

از صفحه ۱۰۳ تا ۱۲۶

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) بود. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه پلیس‌های مأموریتی مشغول به خدمت در شهر تهران (آگاهی، پیشگیری، مواد مخدر و راهور) در سال ۱۳۹۲ بود. برای انتخاب گروه نمونه با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای، ۲۵۰ نفر انتخاب شد.

پژوهش حاضر از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل، از نوع توصیفی است. در این پژوهش، از پرسش‌نامه‌های خصوصیات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها، توانمندسازی کارکنان ($\alpha = 0.84$)، کیفیت زندگی کاری ($\alpha = 0.90$) و فرسودگی شغلی ($\alpha = 0.83$) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی با روش‌های آزمون ماتریس همبستگی پیرسون و آزمون رگرسیون همزمان استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معنادار وجود دارد. همچنین بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی رابطه منفی وجود دارد؛ اما بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق و بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری ملاحظه نشد. از سویی، ابعاد مختلف توانمندسازی و ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به صورت جداگانه توانستند فرسودگی شغلی را در جهت منفی پیش‌بینی کنند.

کلید واژه‌ها

توانمندسازی، کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی.

۱- دانشجوی دکترای روان‌شناسی استثنایی، دانشگاه علامه طباطبایی، نویسنده مسئول. ایمیل: Hasanvand06@yahoo.com

۲- مربی دانشگاه علوم انتظامی امین

۳- دانشجوی دکترای روان‌شناسی تربیتی، دانشگاه الزهرا



مقدمه

امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی در محیط هستند. رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش فناوری اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت‌شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند (کونکس^۱ و همکاران، ۱۹۹۷؛ لويس^۲ و همکاران، ۲۰۰۱). در چنین شرایطی مدیران فرصت‌چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند؛ از این‌رو، امروزه مهم‌ترین منبع مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه‌شناس هستند. تلاش برای پژوهش در حوزه مسائل شغلی کارکنان در دهه‌های اخیر به سرعت افزایش یافته است (سال^۳، ۲۰۰۸).

تحقیقات نشان داده است که کارکنان، سطوح بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند (گران فلد^۴ و همکاران، ۲۰۰۰؛ کش^۵ و همکاران، ۲۰۰۰) و این مسئله ناشی از پایین بودن کیفیت زندگی کاری (لک^۶، ۱۹۹۸) و ضعف در توانایی‌های کارکنان است (لیتر^۷، ۱۹۹۸؛ سال، ۲۰۰۸).

فرسودگی شغلی عبارت است از آسیب‌های روانی مرتبط با کار که سبب مشکلات هیجانی، کاهش موفقیت فردی و شخصیت‌زدایی می‌شود (آوا^۸ و همکاران، ۲۰۱۰). عدم تعادل میان تقاضاهای شغلی و مهارت‌های شغلی، تفاوت میان منابع، انتظارات و واقعیات شغلی و استرس شغلی به‌عنوان عوامل اصلی در فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند (بیکر^۹ و همکاران، ۲۰۰۴؛ اسچوفلی و بانک^{۱۰}، ۲۰۰۳). پیامدهای فرسودگی شغلی شامل غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقال شغلی و آسیب‌های جسمانی می‌باشد (توپین^{۱۱} و همکاران، ۲۰۰۵؛ هوپبرس^۱ و همکاران، ۲۰۰۰). سازمان

1- Knox

2- Lewis

3- Sale

4- Grunfeld

5- Kash

6- Lake

7- Leiter

8- Awa

9- Baker

10- Schaufeli, Buunk

11- Toppinen

سازمان جهانی بهداشت^۲ (۲۰۰۶)، در تعریف جامعی از کیفیت زندگی آن را به‌عنوان درک فرد از وضعیت کنونی خود با توجه به فرهنگ و نظام ارزشی که در آن زندگی می‌کند و ارتباط این دریافت‌ها با اهداف، انتظارات، استانداردها و اولویت‌های مورد نظر فرد بیان می‌کند (به نقل از بولینگ و زهاوا^۳، ۲۰۰۴). مفهوم کیفیت زندگی کاری در اصل دربردارنده نظریه‌ها و اندیشه‌های نهضت روابط انسانی دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ میلادی و تلاش‌های مربوط به غنی‌سازی شغل می‌باشد که در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی صورت گرفت (گیبسون^۴، ۲۰۰۰). کیفیت زندگی کاری نشان‌دهنده توجه به ابعاد انسانی کار و یک مسئله جهانی است که از دهه ۱۹۶۰ میلادی توجه روزافزونی را به‌خود جلب کرده است (هانساکر^۵، ۱۹۸۷). توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند؛ این فرایند نه‌تنها در عملکرد افراد، بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهم‌ترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است (ابطحی و عابس، ۱۳۸۶).

در دهه اخیر توجه به کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی را از علل اصلی عملکرد بالای کارکنان و در نهایت بهره‌وری مناسب در سازمان می‌دانند (کونمه^۶ و همکاران، ۲۰۱۰؛ کاسیکو^۷، ۱۹۹۸؛ کامینگ و ورلی^۸، ۲۰۰۵؛ دس^۹ و همکاران، ۲۰۰۷؛ لاو و می^{۱۰}، ۱۹۹۸؛ لوپولو^{۱۱}، ۲۰۰۵؛ والکر^{۱۲}، ۱۹۹۲؛ وولان و هانگر^{۱۳}، ۲۰۰۶؛ یورکز^{۱۴}، ۲۰۰۵). کیفیت زندگی کاری یکی از موضوعات اساسی نیروی انسانی و رشد و توسعه سازمان‌ها محسوب می‌شوند (کامینگ و ورلی، ۲۰۰۵؛ لوپولو، ۲۰۰۵). یورکز، ۲۰۰۵ نشان داد که توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی آنها مؤثر است؛ یعنی هرچه

1 - Huibers
2 - The World Health Organization
3 - Bowling & Zahava
4 - Gibson
5 - Hunsaker
6 - Koonmee
7 - Cascio
8 - Cummings and Worley
9 - Dess
10 - Lau and May
11 - Leopold
12 - Walker
13 - Wheelan and Hunger,
14 - Yorks



توانمندسازی آنها افزایش یابد، رضایت شغلی کارکنان بیشتر و به همان نسبت فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. کش و همکاران (۲۰۰۰)، نیز به این نتیجه دست یافتند که برای توانمند کردن منابع انسانی باید از ابزارهای طرح توانمندسازی (تحقیق، تعلیم و تربیت، بسیج نیروها، سازمان‌دهی، حمایت، پاسخ‌گویی و ارائه خدمات مشاوره‌ای) استفاده کرد. هم‌چنین جنیدی و همکاران (۲۰۰۵)، در تحقیق خود به این نتیجه رسید که ایجاد کانال‌های ارتباطی پویا، حسابرسی دقیق مالی، آموزش کارکنان و واپایش مناسب مدیریت از عوامل تأثیرگذار بر توانمندسازی کارکنان است.

تعدادی از پژوهشگران (جنیدی و کاروسکی^۱، ۲۰۰۳؛ جنیدی و همکاران، ۲۰۰۵؛ اسچولز^۲ و همکاران، ۲۰۰۳؛ کارایون و اسمیت^۳، ۲۰۰۰؛ اکولند^۴، ۲۰۰۰؛ لی و لی^۵، ۲۰۰۱؛ اسپریتزر، ۱۹۹۷) معتقدند پژوهش‌های اندکی در زمینه کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد شغلی کارکنان (رضایت یا فرسودگی) انجام شده است. از طرفی دیگر نیروهای مأموریتی ناجا از مهم‌ترین نیروهای موجود در نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران هستند که عامل انسان در آنها بسیار قوی است، کار پلیس جلوگیری از جرم و جنایت می‌باشد و سلامت و جلوگیری از آسیب‌های اجتماعی در جامعه از مهم‌ترین وظایف پلیس است. هر جامعه‌ای از پلیس انتظار دارد که امنیت را برای مردم به بار آورد. احساس امنیت در رأس نیازهای انسان است؛ چرا که رشد و ترقی سازمان‌ها و جامعه به واسطه رشد و ترقی و ایجاد امنیت اجتماعی در جامعه به وجود می‌آید

مبانی نظری تحقیق با تأکید بر فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی: استفاده فنی و تخصصی از واژه فرسودگی در اصل به فریدنبرگر یعنی کسی که اولین بار مطالب را در سال ۱۹۷۴ در این مفهوم به رشته تحریر درآورد بر می‌گردد. فرسودگی شغلی اساساً ناشی از استرس شغلی است. موارد استرس که در زندگی روزانه و زندگی اداری و شغلی افراد پدید می‌آیند، عمدتاً شامل ناکامی، اضطراب، کشمکش‌های درونی است که هر کدام از آنها به موانع و مشکلات گوناگونی بر

1 - Genaidy and Karwowski,

2 - Schultz

3 - Carayon and Smith

4- Eklund

5- Lee and Lee

می‌گردد. در واقع عواملی که سبب فرسودگی شغلی کارکنان می‌شود، عبارتند از: ناآشنا بودن با اهداف سازمان‌ها و قابل درک نبودن این اهداف برای آن‌ها، سخت و غیرقابل انعطاف بودن برنامه‌ها، قوانین و مقررات و آیین‌نامه‌ها، ناسالم بودن رابطه‌های دوطرفه، بی‌توجهی مدیران به امور کارکنان و شیوه‌های مدیریت و رهبری.

شاخص‌های نشان‌دهنده فرسودگی شغلی به صورت شاخص‌های هیجانی، شاخص‌های نگرشی، شاخص‌های رفتاری، شاخص‌های روان‌شناختی و شاخص‌های سازمانی تعریف شده‌اند.

در بسیاری از تحقیقات صورت گرفته، نتایج مطالعات حاکی از آن است که بیشتر افرادی که دچار فرسودگی شغلی می‌شوند، اغلب کمال‌طلبند و همین‌طور بین‌الگوی شخصیتی تیپ A و علائم فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد (ایوانز و همکاران ۱۹۸۷؛ به نقل از حمیدی، ۱۳۸۲).

توانمندسازی: توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم برای تصمیم‌گیری مستقل را به دست آورند؛ این فرآیند نه‌تنها در عملکرد افراد، بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهم‌ترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است (ابطحی و عابس، ۱۳۸۶؛ به نقل از ناظم و رنجبر، ۱۳۹۳).

کیفیت زندگی کاری: امروزه در مدیریت معاصر، زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌هایی برای رشد، مسائل روان‌شناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی بین کارفرما و کارکنان و میزان پایین بودن حوادث اشاره دارد.

هرچند استرس جزء مؤثر و اساسی زندگی شخصی ماست، اما هنگامی که منشاء استرس موضوع کار و وضعیت کاری شخص باشد، وضعیت به گونه دیگری است. به نظر می‌رسد به‌طور میانگین زمان زیادی از روز کاری ۲۰ تا ۵۰ درصد کارکنان آمریکایی، به خاطر استرس شغلی، خستگی یا کسالت به هدر می‌رود. هزینه استرس شغلی، برای



کارفرمایان، افزایش هزینه‌های مراقبت از سلامت کارکنان و کاهش باروری می‌باشد و این موارد به وفور یافت می‌شود. تا جایی که این هزینه‌ها تا پایان قرن ۲۰، ۲۰۰ تا ۳۰۰ بیلیون دلار در سال تخمین زده شد. این آمار و ارقام لزوم بررسی و تبیین متغیرهای وابسته با فرسودگی شغلی را بیش از پیش روشن می‌کند. از سویی قشر امنیتی و نیروهای انتظامی کشور به دلیل مسئولیت خطیرشان در حفظ امنیت و لزوم هشیاری شبانه‌روزی در مراقبت و صیانت از حریم جامعه نیازمند شادمانی و سرزندگی بیشتری هستند. به عبارت دیگر وظیفه خطیر این نیروها ایجاب می‌کند همواره گوش به زنگ باشند و بایستی میزان علائم بالینی و روان‌شناختی در این افراد به حداقل ممکن برسد. لازمه این امر شناسایی متغیرهای همبسته با فرسودگی شغلی و تعیین سهم هر یک از این متغیرها در پیش‌بینی نشانگان فرسودگی شغلی است. با توجه به مطالب بالا هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در پلیس‌های مأموریتی ناجا (آگاهی، پیشگیری، موادمخدر و راهور) است.

با توجه به موارد گفته شده سؤال‌های پژوهش حاضر عبارت است از:

۱. آیا بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۳. آیا بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۴. ابعاد مختلف توانمندسازی به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کنند؟
۵. ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کند؟

روش پژوهش

این پژوهش با هدف بررسی رابطه فرسودگی شغلی با توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در پلیس صورت گرفته است. پژوهش حاضر با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع‌آوری داده‌ها و تحلیل آنها، روش مورد استفاده، توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی است. به منظور انجام پژوهش، جامعه آماری پژوهش حاضر عبارت است از کلیه پلیس‌های مأموریتی ناجا (آگاهی، پیشگیری، موادمخدر و راهور) که در سال

۱۳۹۲ در استان تهران مشغول به خدمت هستند. از جامعه آماری پژوهش حاضر برای انتخاب گروه نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی طبقه‌ای استفاده شد که در مجموع از بین جامعه آماری، تعداد ۲۵۰ نفر انتخاب شدند. به عبارت دیگر با توجه به جمعیت حاضر در هر ارگان، متناسب با آن تعداد نمونه مورد نظر با روش خوشه‌ای انتخاب شد. برای سنجش متغیرهای پژوهش، از پرسش‌نامه‌های خصوصیات جمعیت‌شناختی آزمودنی‌ها، توانمندسازی کارکنان، کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی استفاده شد. این پرسش‌نامه‌ها در بخش زیر به تفصیل مورد بررسی قرار گرفته‌اند.

ابزارهای اندازه‌گیری

۱. پرسش‌نامه توانمندسازی: در این پژوهش توانمندسازی توسط پرسش‌نامه ۲۰ سؤالی استاندارد اسپریتز در طیف لیکرت ارزیابی شد. این پرسش‌نامه دارای ابعاد احساس شایستگی با سؤال‌های (۲-۷-۱۲-۱۷)، احساس استقلال با سؤال‌های (۳-۸-۱۳-۱۸)، احساس مؤثر بودن با سؤال‌های (۴-۹-۱۴-۱۹)، احساس معنی‌دار بودن شغل با سؤال‌های (۱-۶-۱۱-۱۶) و احساس اعتماد میان همکاران با سؤال‌های (۵-۱۰-۱۵-۲۰) می‌باشد. در این پژوهش پایایی پرسش‌نامه توانمندسازی پلیس با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۲۵۰ نفری محاسبه شد. نتایج آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه و مقیاس‌های آن در جدول شماره یک آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسش‌نامه به صورت کلی ۰/۸۴ به دست آمده است.

جدول (۱): نتایج آلفای کرونباخ و شاخص K.M.O توانمندسازی پلیس

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	احساس شایستگی	۰/۸۲	۰/۷۶
۲	احساس استقلال	۰/۷۸	۰/۸۵
۳	احساس مؤثر بودن	۰/۸۳	۰/۷۱
۴	احساس معنی‌دار بودن شغل	۰/۸۰	۰/۸۱
۵	احساس اعتماد میان همکاران	۰/۸۱	۰/۷۷
	کل پرسش‌نامه	۰/۸۴	۰/۷۷

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می‌توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است؛ زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۷۷) و مقدار شاخص بارلت (۵۴۰/۷۶) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس‌های پرسش‌نامه



توانمندسازی پلیس در جدول شماره یک آمده است.

۲. پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری: پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری یک پرسش‌نامه ۲۸ سؤالی در مقیاس فاصله‌ای است که دارای ابعاد آموزش ضمن خدمت با سؤال‌های (۴۱-۴۳-۴۴)، مشارکت کارکنان با سؤال‌های (۲۷-۲۸-۳۳-۳۴-۴۲-۴۸)، پرداخت منصفانه حقوق و دستمزد با سؤال‌های (۳۲-۳۱-۲۲-۲۱-۳۰-۳۷-۳۸-۳۹)، امنیت شغلی پلیس با سؤال‌های (۲۳-۲۴-۲۹-۲۶-۳۴-۳۵-۳۶-۴۰-۳۵-۴۶-۴۷) سنجیده می‌شود. در این پژوهش پایایی پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۲۵۰ نفری محاسبه شد. نتایج آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه و مقیاس‌های آن در جدول شماره دو آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسش‌نامه به صورت کلی ۰/۹۰ به دست آمده است.

جدول (۲): نتایج آلفای کرونباخ پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	آموزش ضمن خدمت	۰/۸۶	۰/۹۳
۲	مشارکت کارکنان	۰/۸۷	۰/۹۰
۳	پرداخت منصفانه حقوق	۰/۸۹	۰/۸۶
۴	امنیت شغلی	۰/۸۶	۰/۹۰
کل پرسش‌نامه		۰/۹۰	۰/۸۴

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می‌توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۸۴)، هم‌چنین مقدار شاخص بارتلت (۷۵۹/۱۳) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس‌های پرسش‌نامه کیفیت زندگی کاری در جدول شماره دو آمده است.

۳. پرسش‌نامه فرسودگی شغلی: فرسودگی شغلی در این پژوهش توسط پرسش‌نامه ۲۲ سؤالی که دارای ابعاد فرسودگی عاطفی با سؤال‌های (۴۹-۵۰-۵۱-۵۴-۵۶-۶۲-۶۴-۶۸-۶۱)، رشد شخصیتی با سؤال‌های (۵۲-۵۵-۵۷-۶۰-۶۵-۶۶-۶۷-۶۹) و مسخ شخصیت با سؤال‌های (۵۳-۵۸-۵۹-۶۳-۷۰) سنجیده می‌شود. در این پژوهش پایایی پرسش‌نامه فرسودگی شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۵۰ نفری محاسبه شد. نتایج آلفای کرونباخ این پرسش‌نامه و مقیاس‌های آن در جدول شماره سه آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسش‌نامه به صورت کلی ۰/۸۳ به دست آمده است.



جدول (۳): نتایج آلفای کرونباخ پرسش نامه فرسودگی شغلی

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	فرسودگی عاطفی	۰/۶۸	۰/۹۲
۲	رشد شخصیتی	۰/۸۲	۰/۸۳
۳	مسخ شخصیت	۰/۷۹	۰/۹۰
کل پرسش نامه			۰/۷۰

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است، زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۷۰) و مقدار شاخص بارتلت (۳۸۳/۲۷) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس های پرسش نامه فرسودگی شغلی در جدول شماره سه آمده است.

یافته های پژوهش

الف- یافته های توصیفی

در بخش زیر اطلاعات مربوط به نمونه مورد مطالعه آورده شده است.

جدول (۴): اطلاعات توصیفی نمونه مورد مطالعه

سنوات خدمت		سطح درآمد		فراوانی	
۱۰	۵-۰	۱۵	۱ تا ۱/۵ میلیون	۵۰	آگاهی
۱۵	۱۰-۵	۲۵	۱/۵ تا ۲ میلیون		
۱۵	۱۵-۱۰	۸	۲ تا ۲/۵ میلیون		
۱۰	بالای ۱۵	۲	بالای ۲/۵ میلیون		
۱۰	۵-۰	۱۵	۱ تا ۱/۵ میلیون	۷۰	پیشگیری
۲۰	۱۰-۵	۳۵	۱/۵ تا ۲ میلیون		
۳۰	۱۵-۱۰	۱۵	۲ تا ۲/۵ میلیون		
۱۰	بالای ۱۵	۵	بالای ۲/۵ میلیون		
۲۰	۵-۰	۳۰	۱ تا ۱/۵ میلیون	۹۵	موادمخدر
۲۵	۱۰-۵	۴۰	۱/۵ تا ۲ میلیون		
۴۰	۱۵-۱۰	۲۰	۲ تا ۲/۵ میلیون		
۱۰	بالای ۱۵	۵	بالای ۲/۵ میلیون		
۵	۵-۰	۵	۱ تا ۱/۵ میلیون	۳۵	راهور
۱۰	۱۰-۵	۱۵	۱/۵ تا ۲ میلیون		
۱۵	۱۵-۱۰	۱۰	۲ تا ۲/۵ میلیون		
۵	بالای ۱۵	۵	بالای ۲/۵ میلیون		



ب- یافته‌های استنباطی

در بخش زیر به بررسی سؤالات پژوهش پرداخته می‌شود

۱. آیا بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟ برای پاسخ به این سؤال از ماتریس همبستگی استفاده شد؛ زیرا روابط دو متغیر با فرسودگی مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج به‌دست آمده در جدول شماره پنج ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی آنان، رابطه مستقیم و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی با افزایش توانمندسازی کیفیت زندگی پلیس نیز افزایش می‌یابد و بین متغیرهای فرسودگی شغلی و توانمندسازی، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی در واقع هر چه توانمندسازی پلیس کاهش یابد، فرسودگی شغلی در پلیس افزایش می‌یابد. از طرفی دیگر بین متغیرهای فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی پلیس، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی هر چه کیفیت زندگی پلیس افزایش یابد، فرسودگی شغلی پایین می‌آید.

جدول (۵): ضرایب همبستگی میان توانمندسازی، کیفیت زندگی کارکنان و فرسودگی شغلی

متغیر	۱	۲	۳
توانمندسازی (۱)	۱		
کیفیت زندگی کاری (۲)	۰/۵۷**	۱	
فرسودگی شغلی (۳)	-۰/۳۱**	-۰/۲۱**	۱

$$*P < 0.05, **P < 0.01$$

۲. آیا بین ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی، رابطه وجود دارد؟ برای پاسخ به این سؤال از ماتریس همبستگی استفاده شد؛ زیرا روابط چند متغیر با یکدیگر مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج به‌دست آمده در جدول شماره شش ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی‌دار بودن، احساس اعتماد رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. علاوه بر این بین متغیرهای رشد شخصیتی با احساس مؤثر بودن و احساس معنی‌دار بودن، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با احساس شایستگی و احساس اعتماد میان همکاران رابطه

منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است، ولی بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علی‌رغم منفی بودن آن ملاحظه نشد.

جدول (۶): ضرایب همبستگی میان ابعاد مختلف توانمندسازی و ابعاد مختلف فرسودگی شغلی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
احساس شایستگی (۱)	۱							
احساس استقلال (۲)	۰/۶۴**	۱						
احساس مؤثر بودن (۳)	۰/۳۶**	۰/۵۳**	۱					
احساس معنی‌دار بودن (۴)	۰/۶۴**	۰/۵۶**	۰/۴۳**	۱				
احساس اعتماد (۵)	۰/۳۷**	۰/۶۰**	۰/۵۳**	۰/۵۵**	۱			
فرسودگی عاطفی (۶)	-۰/۲۵**	-۰/۱۹**	-۰/۲۰**	-۰/۳۲**	-۰/۲۱**	۱		
رشد شخصیتی (۷)	-۰/۱۵*	-۰/۱۲	-۰/۱۸**	-۰/۱۹**	-۰/۱۴*	۰/۶۵**	۱	
مسخ شخصیت (۸)	-۰/۳۳**	-۰/۲۴**	-۰/۲۱**	-۰/۴۴**	-۰/۲۷**	۰/۷۸**	۰/۵۹**	۱

*P < ۰/۰۵، **P < ۰/۰۱

۳. آیا بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟

برای پاسخ به این سؤال از ماتریس همبستگی استفاده شد؛ زیرا روابط چند متغیر با یکدیگر مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج به‌دست آمده در جدول شماره هفت ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با آموزش ضمن خدمت، مشارکت پلیس و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. علاوه بر این، بین متغیرهای رشد شخصیتی با مشارکت پلیس رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با آموزش ضمن خدمت، پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. هم‌چنین بین متغیرهای مسخ شخصیت با آموزش ضمن خدمت، مشارکت پلیس و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است، ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق رابطه معناداری ملاحظه نشد.

جدول (۷): ضرایب همبستگی میان ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف فرسودگی شغلی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
آموزش ضمن خدمت (۱)	۱						
مشارکت کارکنان (۲)	۰/۸۰**	۱					
پرداخت منصفانه	۰/۷۱**	۰/۶۹**	۱				



متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷
حقوق (۳)							
امنیت شغلی (۴)	۰/۸۲**	۰/۷۳**	۰/۷۰**	۱			
فرسودگی عاطفی (۵)	-۰/۲۴**	-۰/۳۱**	-۰/۰۹	-۰/۲۲**	۱		
رشد شخصیتی (۶)	-۰/۲۰*	-۰/۱۷**	-۰/۱۳*	-۰/۱۵*	۰/۶۵**	۱	
مسخ شخصیت (۷)	-۰/۲۲**	-۰/۳۱**	-۰/۰۱	-۰/۲۱**	۰/۷۸**	۰/۵۹**	۱

$$*P < 0.05, **P < 0.01$$

۴. ابعاد مختلف توانمندسازی به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کند؟ برای پاسخ به این سؤال از فن آماری رگرسیون همزمان^۱ استفاده شد. نتایج به دست آمده در جدول شماره هشت ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین پنج متغیر پیش‌بین وارد شده به مدل و متغیرهای ملاک، برابر ۰/۳۵، مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۱۲ یعنی ۱۲ درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط این متغیرهای وارد شده به مدل تبیین می‌شود.

جدول (۸): خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۳۵	۰/۱۲	۰/۱۱	۲۰/۸۴

جدول (۹): نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع تغییرات	SS	d.f	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۵۶۶۶/۹۴	۵	۳۱۳۳/۳۸	۷/۲۱	۰/۰۰۱
خطا	۱۰۶۰۳۸/۹۳	۲۴۴	۴۳۴/۵۸		
کل	۱۲۱۷۰۵/۸۷	۲۴۹			

همان‌گونه که در جدول شماره ۸ ملاحظه می‌شود F به دست آمده (۷/۲۱) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اول این که رگرسیون معنادار است و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیرهای وابسته مؤثر است. برای فهم این مطلب از آزمون t وابسته استفاده می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره ۹ آمده است.

جدول (۱۰): نتایج مربوط به متغیرهای پیش‌بین

سطح معناداری	آزمون t	متغیرهای آموزشی
۰/۰۰۱	۱۲/۲۷۰	مقدار ثابت
۰/۱۹	-۱/۳۰	احساس شایستگی
۰/۲۹	۱/۰۶	احساس استقلال
۰/۱۹	-۱/۲۹	احساس مؤثر بودن
۰/۰۰۵	-۲/۸۰	احساس معنی‌دار بودن
۰/۵۰	-۰/۶۶	احساس اعتماد

با توجه به جدول شماره ده می‌توان ادعان داشت که متغیرهای پیش‌بین وارد شده به مدل و نیز مقدار ثابت در پیش‌بین متغیر ملاک مؤثر هستند و متغیر احساس معنی‌دار بودن در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. قابل ذکر است که بیشترین و کمترین میزان t به ترتیب مربوط به متغیرهای احساس معنی‌دار بودن و احساس اعتماد با مقادیر ۲/۸۰- و ۰/۶۶- می‌باشد. با این معناداری آیا همه متغیرها نقش یکسانی در پیش‌بینی و تأثیر در تغییر ملاک دارند؟ برای فهم این مطلب به ضرایب رگرسیون B و Beta مراجعه می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره یازده ارائه شده است:

جدول (۱۱): ضرایب مدل پیش‌بینی متغیرهای ملاک، بر اساس متغیرهای پیش‌بین

ضرایب استاندارد شده Beta	ضرایب استاندارد نشده		متغیرها
	خطای استاندارد	B	
-	۸/۵۸	۱۰۵/۳۳	مقدار ثابت
-۰/۱۱۶	۰/۶۶	-۰/۱۸۶	احساس شایستگی
۰/۰۹	۰/۶۰	۰/۶۳	احساس استقلال
-۰/۰۹	۰/۴۹	-۰/۶۴	احساس مؤثر بودن
-۰/۲۴	۰/۶۴	-۱/۷۹	احساس معنی‌دار بودن
-۰/۳۲	۰/۴۸	-۰/۳۲	احساس اعتماد

در جدول شماره یازده مقادیر ضرایب استاندارد نشده B برای متغیرهای مختلف از ۰/۰۹- تا ۰/۳۲- در نوسان است که بیشترین مقدار آن مربوط به متغیر احساس اعتماد و کمترین مقدار نیز متعلق به متغیر احساس مؤثر بودن می‌باشد. در جدول شماره یازده مقادیر ضرایب استاندارد شده Beta برای متغیرهای پیش‌بین وارد شده به مدل از ۰/۴۸ تا ۰/۶۶ در نوسان است که به ترتیب متعلق به متغیر احساس اعتماد و احساس



شایستگی است؛ این نتیجه گویای آن است که متغیر احساس شایستگی بیشترین تأثیر و متغیر احساس اعتماد کمترین تأثیر را بر روی متغیر ملاک یعنی متغیر فرسودگی شغلی دارد.

۵. ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کند؟ برای پاسخ به این سؤال از فن آماری رگرسیون همزمان^۱ استفاده شد. نتایج به دست آمده در جدول شماره دوازده ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین چهار متغیر پیش‌بین وارد شده به مدل و متغیرهای ملاک، برابر ۰/۲۹، مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۰۸ یعنی ۰/۰۸ درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط این متغیرها وارد شده به مدل تبیین می‌شود.

جدول (۱۲): خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها

مدل	ضریب همبستگی چند گانه	ضریب تبیین	تعدیل شده	خطای استاندارد بر آورد
۱	۰/۲۹	۰/۰۸	۰/۰۶	۲۱/۳۳

جدول (۱۳): نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش‌بین

منبع تغییرات	SS	d.f	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۰۲۳۴/۶۲	۴	۲۵۵۸/۶۵	۵/۶۲	۰/۰۰۱
خطا	۱۱۱۴۷۱/۲۴	۲۴۵	۴۵۴/۹۸		
کل	۱۲۱۷۰۵/۸۷	۲۴۹			

همان‌گونه که در جدول شماره سیزده ملاحظه می‌شود F به دست آمده (۵/۶۲) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اول این که رگرسیون معنادار است و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش‌بینی متغیرهای وابسته مؤثر است. برای فهم این مطلب از آزمون t وابسته استفاده می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره چهارده آمده است:

جدول (۱۴): مربوط به متغیرهای پیش‌بین

متغیرهای آموزشی	آزمون t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۱۲/۸۸۹	۰/۰۰۱
آموزش ضمن خدمت	-۱/۹۵	۰/۰۵

متغیرهای آموزشی	آزمون t	سطح معناداری
مشارکت	-۱/۰۱	۰/۳۱
پرداخت منصفانه حقوق	۲/۱۹	۰/۰۳
امنیت شغلی	-۰/۶۵	۰/۵۱

با توجه به جدول شماره چهارده می‌توان اذعان داشت که متغیرهای پیش‌بین وارد شده به مدل و نیز مقدار ثابت در پیش‌بین متغیر ملاک مؤثر هستند و متغیر پرداخت منصفانه حقوق در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. قابل ذکر است که بیشترین و کمترین میزان t به ترتیب مربوط به متغیرهای پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی با مقادیر ۲/۱۹ و -۰/۶۵ می‌باشد. با این معناداری آیا همه متغیرها نقش یکسانی در پیش‌بینی و تأثیر در تغییر ملاک دارند؟ برای فهم این مطلب به ضرایب رگرسیون B و Beta مراجعه می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره پانزده ارائه شده است:

جدول (۱۵): ضرایب مدل پیش‌بینی متغیرهای ملاک، بر اساس متغیرهای پیش‌بین

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده	
	خطای استاندارد	B
مقدار ثابت	۶/۵۹	۸۴/۹۴
آموزش ضمن خدمت	۰/۵۶	-۱/۱۰
مشارکت پلیس	۰/۴۵	-۰/۴۵
پرداخت منصفانه حقوق	۰/۲۶	۰/۵۷
امنیت شغلی	۰/۳۱	-۰/۲۰

در جدول شماره پانزده مقادیر ضرایب استاندارد نشده B برای متغیرهای مختلف از -۰/۲۰ تا -۱/۱۰ در نوسان است که بیشترین مقدار آن مربوط به متغیر آموزش ضمن خدمت و امنیت شغلی است. در جدول شماره پانزده مقادیر ضرایب استاندارد شده Beta برای متغیرهای پیش‌بین وارد شده به مدل از ۰/۰۷ تا ۰/۲۰ در نوسان است که به ترتیب متعلق امنیت شغلی و پرداخت منصفانه حقوق می‌باشد. این نتیجه گویای آن است که متغیر پرداخت منصفانه حقوق بیشترین تأثیر و متغیر امنیت شغلی کمترین تأثیر را بر روی متغیر ملاک یعنی متغیر فرسودگی شغلی دارد.

بحث و نتیجه گیری

هدف اساسی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان نیروی انتظامی جمهوری اسلامی ایران (ناجا) است. در این قسمت با توجه به سؤال‌های پژوهش، نتایج، مورد بحث قرار خواهند گرفت. نتایج به دست آمده نشان داد بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی آنان، رابطه مستقیم و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی با افزایش توانمندسازی کیفیت زندگی پلیس نیز افزایش می‌یابد و بین متغیرهای فرسودگی شغلی و توانمندسازی رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی در واقع هر چه توانمندسازی پلیس کاهش یابد، فرسودگی شغلی در آنان افزایش می‌یابد. از طرفی دیگر بین متغیرهای فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی پلیس رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است؛ یعنی هر چه کیفیت زندگی پلیس افزایش یابد، فرسودگی شغلی نیز پایین می‌آید. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های کونمه و همکاران، ۲۰۱۰؛ کاسیکو، ۱۹۹۸؛ کامینگ و ورلی، ۲۰۰۵؛ دس و همکاران، ۲۰۰۷؛ لاو و می، ۱۹۹۸؛ لوپولو، ۲۰۰۵؛ والکر، ۱۹۹۲؛ وولان و هانگر، ۲۰۰۶؛ یورکز، ۲۰۰۵، همسو و در یک جهت می‌باشد. در خصوص تبیین رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی یولوت و کوباسا (۱۹۹۶) معتقدند که اگر فرد احساس کند که از طرف همکاران یا سرپرستان حمایت می‌شود، آنگاه عوارض جسمانی مربوط به فشار روانی کاسته و فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و فرد شادمانی حاصله از حمایت‌ها را تجربه می‌کند. علاوه بر این اگر فردی واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است، اعم از این که نتیجه عملکرد خودش باشد یا ناشی از سیاست‌های سازمان در جهت افزایش بهره‌وری باشد، این موضوع به فرد نیروی بیشتری برای انجام کارش می‌بخشد و نتیجه طبیعی چنین فرایندی ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است و در نهایت موجب افزایش بهره‌وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای فناوری یا تجهیزات شده و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتر برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتری می‌شود. توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند. این فرایند نه تنها در عملکرد افراد، بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهم‌ترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین

سطوح سازمان است؛ بنابراین می‌توان انتظار داشت با افزایش توانمندی پلیس در سازمان، کیفیت زندگی کاری آنان افزایش یابد؛ زیرا وقتی کارکنان احساس کنند مورد توجه قرار گرفته‌اند و بخشی از اختیارات به آنها واگذار شده لذا کیفیت زندگی کاری در آنها بالاتر رفته و به طبع فرسودگی شغلی کم می‌شود. آقاپار برای توانمندسازی شش شرط در نظر گرفته که عبارت است از: ۱- وثوق‌پذیری (امین بودن)، ۲- اعتماد- سیستم برد- برد توافقی- ۴- گروه‌های خودگردان- ۵- همسویی راهبرد ساختار و سیستم‌ها ۶- پاسخ‌گویی از طریق بازخورد ۳۶۰ درجه.

اشفورت در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که احساس مؤثر بودن ناشی از توانمندسازی، این احساس را در افراد به وجود می‌آورد که گوش شنوایی برای شنیدن نظرشان در سازمان وجود دارد (اسپریتزر، ۱۹۹۷)، در الگوی باون و لاولر دسترسی به اطلاعات نقش مهمی در تصمیم‌گیری ایفا می‌کند که موجب توانمندی می‌شود (باون و لاولر، ۱۹۹۲) نول (۱۹۹۱) مدلی چهار بعدی برای توانمندسازی ارائه کرده‌است که بیان می‌دارد: ما از توانمندسازی فرد یا گروهی از افراد در یک موقعیت معین وقتی می‌گوییم که توانایی کامل تصمیم‌گیری، مسئولیت کامل اجرای هر نوع تصمیم، دسترسی کامل به ابزارهای مرتبط با تصمیم‌گیری و اجرای مسئولیت کامل پذیرش پیامدهای هر نوع تصمیم گرفته شده را دارند (اندروز و هرشل، ۱۹۹۷)؛ بر همین اساس وجود چنین روابطی بین توانمندسازی پلیس، کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کاملاً طبیعی به نظر می‌رسد. این نتیجه می‌تواند به مدیران کمک کند تا با افزایش توانمندی و تفویض اختیارات به کارکنان باعث کاهش فرسودگی شغلی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی آنها شوند.

نتایج به‌دست آمده هم‌چنین نشان داد بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی‌دار بودن، احساس اعتماد رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است. علاوه بر این بین متغیرهای رشد شخصیتی با احساس مؤثر بودن و احساس معنی‌دار بودن، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با احساس شایستگی و احساس اعتماد میان همکاران رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است، ولی بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علی‌رغم منفی بودن آن ملاحظه نشد. نتایج به‌دست آمده با



نتایج پژوهش‌های پولیتس (۲۰۰۵)، یولوت و کوباسا (۱۹۹۶)، گران فلد و همکاران (۲۰۰۰)؛ کش و همکاران (۲۰۰۰) لک (۱۹۹۸)، لیتر (۱۹۹۸)، سال (۲۰۰۸) همسو و هماهنگ است.

ابعاد مختلف توانمندسازی شامل احساس شایستگی؛ یعنی نیروهای پلیس احساس کنند برای انجام اختیاراتی که به آنها تفویض شده شایستگی لازم را دارند، احساس استقلال یعنی احساس استقلال در کارها و وظایف محوله، احساس مؤثر بودن یعنی احساس مفید واقع شدن و مؤثر بودن برای سازمان، احساس معنی‌دار بودن شغل یعنی احساس این‌که شغل مورد نظر واقعی و مفید است و احساس اعتماد میان همکاران یعنی اعتماد پلیس به یکدیگر؛ بنابراین چنین مؤلفه‌هایی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی در تضاد بوده و رابطه منفی میان آنها دور انتظار نیست. می‌توان گفت با افزایش احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی‌دار بودن شغل و احساس اعتماد میان همکاران فرسودگی عاطفی، مشکلات رشد شخصیتی و مسخ شخصیت کاهش می‌یابد.

علاوه بر این نتایج به‌دست آمده از پاسخ به این سؤال نشان داد بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با آموزش ضمن خدمت، مشارکت پلیس و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است، علاوه بر این، بین متغیرهای رشد شخصیتی با مشارکت پلیس رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با آموزش ضمن خدمت، پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. هم‌چنین بین متغیرهای مسخ شخصیت با آموزش ضمن خدمت، مشارکت پلیس و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است، ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق رابطه معناداری ملاحظه نشده است. این یافته با نتایج به‌دست آمده از پژوهش‌های انجام شده جنیدی و کاروسکی، ۲۰۰۳؛ جنیدی و همکاران، ۲۰۰۵؛ اسچولز و همکاران، ۲۰۰۳؛ کارایون و اسمیت، ۲۰۰۰؛ اکولند، ۲۰۰۰؛ لی و لی، ۲۰۰۱؛ لیر و همکاران، ۲۰۰۹؛ اسپریتزر، ۱۹۹۷، باون و لاولر، ۱۹۹۲، اندروز و هرشل، ۱۹۹۷، هماهنگ و همسو است. کارل و کیوزمیت و البرت معتقدند از آن‌جاکه کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی رابطه دارد، لذا بهبود کیفیت زندگی کاری پلیس می‌تواند باعث کاهش فرسودگی شغلی در آنان شود. اثرات افزایش یا

آموزش کیفیت زندگی کاری عبارت است از: ۱- بهبود عملکرد ۲- به روز کردن مهارت‌های پلیس ۳- ارتقاء شایستگی شغلی ۴- حل مسئله ۵- سازگاری پلیس با شرایط جدید (استون، ۲۰۰۵) آموزش پلیس منجر به افزایش رضایت شغلی، افزایش احساس دارائی و منفعت‌ها و تعهد پلیس در سازمان می‌شود (بوشاردت و دیگران، ۱۹۹۴). بر طبق نظر هدن آموزش وقتی درست انجام می‌شود که اعتماد و شایستگی را بهبود بخشد (استون، ۲۰۰۵). بنابراین داده‌ها تعیین می‌کند که آموزش یک متغیر مستقل است که فرسودگی شغلی پلیس را کاهش می‌دهد (بسی و همکاران، ۲۰۰۰).

نتایج هم‌چنین نشان داد که ابعاد مختلف توانمندسازی می‌توانند ۰/۱۲ از متغیر فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کنند. این نتیجه با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های پولیتس (۲۰۰۵)، یولوت و کوباسا (۱۹۹۶)، گران فلد و همکاران (۲۰۰۰)؛ کش و همکاران (۲۰۰۰) لک (۱۹۹۸)، لیتر (۱۹۹۸)، سال (۲۰۰۸) همسو و هماهنگ است.

شایبروک و فینک (۱۹۹۸) به این نتیجه رسیدند که کنترل بر پلیس هر چند نتایج عملکرد را بالا می‌برد، ولی همزمان فشار کاری را نیز بالا می‌برد. اما حمایت اجتماعی ضمن این‌که عملکرد را بالا می‌برد، فشار کاری را نیز کاهش می‌دهد. آنها نیز دریافتند که حمایت اجتماعی از پلیس می‌تواند پیش‌بینی کننده میزان فشار شغلی باشد. مهم‌ترین دستاورد افزایش توانمندسازی بهبود طرز تلقی پلیس از کار و سازمان یا کاهش فرسودگی شغلی می‌باشد. به طوری که با افزایش توانمندسازی میزان غیبت کاهش می‌یابد؛ بر همین اساس بین ایجاد توانمندسازی مطلوب و کاهش حوادث شغلی غیبت و ترک کار و انتقال رابطه مستقیم وجود دارد و کارفرمایان اگر خواهان کاهش حوادث، غیبت و ترک کار و غیره هستند می‌توانند از طریق به کارگیری روش‌های بهبود توانمندی پلیس این مهم را انجام دهند. این نتایج می‌تواند الگویی برای دست اندرکاران نیروی انتظامی باشد تا با افزایش توانمندسازی پلیس، به کاهش فرسودگی شغلی یا نارضایت شغلی در آنان کمک کنند؛ زیرا این دو متغیر با یکدیگر رابطه منفی داشته و توانمندسازی می‌تواند فرسودگی را به صورت منفی پیش‌بینی کند.

علاوه بر این نتایج، این پژوهش هم‌چنین نشان داد که ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری می‌توانند ۰/۰۸ از متغیر فرسودگی شغلی پلیس را تبیین کنند. این نتیجه با نتایج به دست آمده از پژوهش‌های جنیدی و کاروسکی، ۲۰۰۳؛ جنیدی و همکاران، ۲۰۰۵؛



اسچولز و همکاران، ۲۰۰۳؛ کارایون و اسمیت، ۲۰۰۰؛ اکولند، ۲۰۰۰؛ لی و لی، ۲۰۰۱؛ لیر و همکاران، ۲۰۰۹؛ اسپریتزر، ۱۹۹۷، باون ولولر، ۱۹۹۲، اندروز و هرشل، ۱۹۹۷، هماهنگ و همسو است. همان‌گونه که می‌دانیم پایین بودن کیفیت زندگی کاری باعث مشکلات مختلف از جمله جسمی و روانی و در نهایت ایجاد فرسودگی شغلی می‌شود. بر اساس این پژوهش‌ها کارکنانی که دارای سطح پایینی از تنیدگی هستند، موقعیت حرفه‌ای، رضای خوددوستداری و افزایش سطح ارزشی آنها را در پی خواهد داشت و لذا سدی حمایتی در برابر سرخوردگی‌ها یا ناکامی‌های وابسته به فعالیت‌هایشان به وجود می‌آورد. کارکنانی که به شدت تنیده‌اند و روزمره با قدرت سلسله‌مراتبی مدیران سطوح بالاتر درگیرند و همین امر به افزایش سرخوردگی‌های آنها منجر می‌شود و یک احساس ناتوانی در آنها را گسترش می‌دهد؛ لذا ابعاد کیفیت زندگی می‌تواند فرسودگی شغلی را در کارکنان به صورت منفی پیش‌بینی کند.

پیشنهادها

با توجه به گستره نظری موجود می‌توان گفت به پژوهشگران دیگر توصیه می‌شود به بررسی رابطه میان این متغیرها در مقاطع سازمان‌های دیگر در کشور نیز بپردازند. نمونه مورد مطالعه این پژوهش شامل کارکنان نیروی انتظامی بود، پیشنهاد می‌شود از سایر نمونه‌ها با ویژگی‌های جمعیت‌شناختی گوناگون استفاده شود. هم‌چنین لازم است این قبیل مطالعات روی زنان و سایر مشاغل و اقلیت‌ها انجام شود تا تفاوت‌های جمعیت‌شناختی بیشتر نمایان شود.

از سویی، سایر متغیرهایی که ممکن است هر کدام به‌نحوی با متغیرهای مورد بررسی در پژوهش حاضر مرتبط باشند نیز بایستی مورد بررسی قرار گیرند و سهم هر کدام در پیش‌بینی فرسودگی شغلی تبیین شود. به عبارتی به پژوهشگران توصیه می‌شود با مرور ادبیات تحقیق و انجام مصاحبه‌های عمیق با کارکنان، سایر متغیرهایی که به نحوی می‌توانند در تبیین فرسودگی شغلی مؤثر باشند، را شناسایی کنند.

لازم به ذکر است با توجه به ماهیت و نوع مطالعه حاضر، تعیین روابط علی غیر ممکن است و تنها می‌توان به همبستگی و پیش‌بینی اکتفا کرد؛ از این‌رو در تبیین نتایج بایستی از ذکر روابط علی بین متغیرها اجتناب به عمل آورد. بسته به هدف

پژوهش، می‌توان از سایر روش‌های تحقیق مانند مصاحبه و مشاهده در محیط کار و سایر روش‌های آماری مانند روش‌های آزمایشی نیز برای تبیین روابط بین متغیرهای مورد نظر در این حوزه اقداماتی به عمل آورد.

به پژوهشگران علاقمند پیشنهاد می‌شود به بررسی رابطه یا میزان این متغیرها با توجه به مبنای اعتقادی و فرهنگی کشورمان در استان‌های مختلف بپردازند، تفاوت‌های اقلیتی و بومی که تابع شرایط فرهنگی هر منطقه کشورمان است را بررسی کنند.

همچنین پیشنهاد می‌شود نسبت به آسیب‌شناسی توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در مطالعات خود اقدام کنند. بهتر است مسئولان مختلف اداری به کارکنان سراسر کشور از طریق رسانه‌های گروهی برای کاهش فرسودگی شغلی کمک کنند.

منابع

- حمیدی، آنژلا (۱۳۸۲). بررسی ارتباط بین درک از مرکز کنترل و فرسودگی شغلی و هم‌چنین تعیین میزان فرسودگی شغلی در سه بعد خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، و احساس کفایت شخصی و تعیین میزان انواع درک از مرکز کنترل در پرسنل پرستاری بیمارستان روانپزشکی ایران. علوم پزشکی ایران.
- میر کمالی، م (۱۳۸۲). رهبری و مدیریت آموزشی. تهران: نشر یسپرون.
- ناظم، ف؛ رنجبر، ت (۱۳۹۳). رابطه توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش. فصلنامه علمی-پژوهشی رهبافتی نو در مدیریت آموزشی، سال پنجم، شماره ۳، صص ۱۰۸-۹۱.
- Awa, Wendy L. Plaumann, Martina. Walter, Ulla (2010). Burnout prevention: A review of intervention programs. *Patient Education and Counseling* 78 ,184–190
- Baker AB, Demerouti E, Verbeke W. (2004). Using the job demands–resources model to predict burnout and performance. *Human Resource Management*;43:83–104.
- Bowling, A., & Zahava, G. (2004). 'An Integrational Model of Quality of Life in Older Age. Results From the ESRC/MRC HSRC Quality of Life Survey in Britain', *Social Indicators Research*, 69, 1-36.
- Cascio, Wayne, F. (1998). *managing human resource*, forth edition. McGraw-hill. International Edition.
- Cascio WF. 1998. *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. Boston, MA: Irwin McGraw-Hill
- Cummings TG, Worley CG. (2005). *Organizational development and change*. Cincinnati, OH: Thomson South-Western College Publishing Carayon
- Dess GG, Lumpkin GT, Eisner AB. 2007. *Strategic management*. Boston, MA: McGraw-Hill Irwin
- Eklund, J. (2000). Development work for quality and ergonomics. *Applied Ergonomics* 31 (6), 641–648.
- Genaidy, A.M., Karwowski, W. (2003). Human performance in lean production environment: critical assessment and research framework. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing* 13, 317–330.
- Genaidy, A., Karwowski, W., Shell, R.A., Khalil, S., Tuncel, S., Cronin, R., Salem, O. (2005). Work compatibility: an integrated diagnostic tool for evaluating musculoskeletal responses to work and stress outcomes. *International Journal of Industrial Ergonomics* 35, 1109–1131.
- Gibson, A. (2000). Quality of life in workers: A framework for future researches. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing* 14, 102–122.



- Grunfeld. E, Whelan. TJ, Zitzelsberger. L, Willan. AR, Montesanto. B, Evans WK. (2000). Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction. *CMAJ*; 163:169.
- Huibers MJH, Beurskens AJHM, Prins JB, Kant IJ, Bazelmans E, van Schayck CP, Knottnerus JA, Bleijenberg G. Fatigue, (2000). burnout, chronic fatigue syndrome among employees on sick leave: do attributions make the difference? *Occup Environ Med*;60:i26–31.
- Kash KM, Holland JC, Breitbart W, Berenson S, Dougherty J, Ouellette-Kobasa S, et al. (2000). Stress and burnout in oncology. *Oncology*; 14:1621e37.
- Knox, S.Irving, J. Annalee A. (1997). Interactive Quality of Work life model applied to organizational transition. *The Journal of nursing administration*. 27(1):39-47.
- Koonmee, Kalayanee, Singhapakdi, Anusorn, Virakul, Busaya, Lee, Dong-Jin. (2010) . Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of Business Research* 63.2010. 20–26
- Lee, S.-K., Lee, W.G. (2001). Coping with job stress in industries: a cognitive approach. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing* 11 (3), 255–268.
- Lewis D,Brazil K,Krueger P,Lohfeld L, Tjam E. (2001). Extrinsic and Intrinsic determinants of quality of work life . *International Journal of health care quality assurance* :14(3)
- Lake ET. (1998). Advances in understanding and predicting nurse turnover. *Res Sociol Health Care*; 15:147e71.
- Leiter MP, Harvie P, Frizzell C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Soc Sci Med*;47:1611e7.
- Lau RSM,May BE. (1998). A win–win paradigm for quality ofwork life and business performance. *Hum Resour Dev Q*;9(3):211–26.
- Leopold J. Employee participation, involvement, and communications. In: Leopold J, Harris L, Watson T, editors. (2005). *The strategic managing of human resource*. Essex, England: Prentice-Hall Pearson Education. p. 434–60.
- Sale, Joanna E.M. (2008). Oncology employees valued patient-oriented research over quality of work-life research: a qualitative study .*Journal of Clinical Epidemiology* 61,471-474
- Smith, M.J. (2000). Work organization and ergonomics. *Applied Ergonomics* 31 (6), 649–662.
- Spreitzer GM. (1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *Journal of Management*; 23(5): 679—704.
- Schultz, K.L., McClain, J.O., Thomas, L.J.(2003). Overcoming the dark side of worker flexibility. *Journal of Operations Management* 21 (1), 81–92.

- Schaufeli WB, Buunk BP. Burnout (2003). An overview of 25 years of research and theorizing. The handbook of work and health psychology. 2nd ed., West Sussex, England: Wiley. p.383–429.
- Toppinen-Tanner S, Ojajarvi A, Vaanaenen A, Kalimo R, Jaappinen P.(2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absence and their diagnosed causes. J Behav Med;31:18–27.
- Wheelan TL, Hunger JD. (2006). Strategic management and business policy. Upper Saddle River (NJ): Pearson Prentice-Hall.
- Walker JW. (1992). Human resource strategy. New York: McGraw-Hill
- Yorks L. (2005). Strategic human resource development. Mason, OH: South-Western Thomson.