

The effect of employee empathy on job burnout according to the mediating role of job satisfaction and attachment (case study: employees of the General Directorate of Ports and Maritime Affairs of Gilan Province)

Mehrangiz Ebrahimzadeh¹, Mehrdad Hasan Gholipour^{2*}

Received date: 2024/09/07 Acceptance date: 2024/11/14 Published online: 2025/01/10

Abstract

In the last three decades, the analysis of burnout and burnout has become an important issue in the field of organizational behavior and human resource management. At first, the analysis of job burnout caused by job stress among employees working in the human service sector is considered. Therefore, the aim of this research is the effect of empathy on the analysis of job burnout of employees, considering the mediating role of job satisfaction and attachment. According to the classification of research according to the purpose, this research is in the category of applied research. According to the classification of research according to the method of data collection, this research is in the category of descriptive research. Considering that in this research the relationship between the variables is analyzed based on the objective, this research is a correlational research in terms of method. The sampling method in this research is non-probability sampling. The final sample number in this research is 145 employees of the General Directorate of Ports and Maritime Affairs of Gilan province. The researcher distributed 160 questionnaires among the employees, of which 150 questionnaires were returned to the researcher. The data collection tool in this field research is a questionnaire, and content validity and reliability have been used to check its validity. To check the validity of the content, the guide was used according to the esteemed professor, and after several revisions, the validity of the content was confirmed. Cronbach's alpha coefficient was also used to check reliability. The acceptable level of Cronbach's alpha is between 0.7 and 1 and since the value of Cronbach's alpha is higher than 0.7 for all variables, therefore the reliability of the questionnaire was confirmed. After collecting the data, it was analyzed. And data analysis was done with the help of SPSS and Smart PLS software. The fourth chapter of the research was analyzed according to descriptive statistics and inferential statistics. Examining the results of research hypotheses showed that empathy and attachment did not affect the analysis of attachment and the mediating role of attachment was not confirmed and other research hypotheses were confirmed.

Keywords: job burnout, organizational attachment, job satisfaction, empathy, Gilan province.

¹ Master's Student, Management Department, Bandar Anzali Branch, Islamic Azad University, Bandar Anzali, Iran ,mehrangiz.ebrahimzadeh.diz@gmail.com

². Instructor, Management Department, Bandar Anzali Branch, Islamic Azad University, Bandar Anzali, Iran (Corresponding Author) , mehr.gholipour@gmail.com

تاثیر همدلی کارکنان بر تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی رضایت و دل‌بستگی شغلی (مورد مطالعه: کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان)

مهرانگیز ابراهیم زاده^۱، مهرداد حسنقلی پور^۲*

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۱۷ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۴ تاریخ انتشار: ۱۴۰۳/۱۰/۲۱

چکیده

در سه دهه ی گذشته تحلیل رفتگی و تحلیل رفتگی شغلی به یک موضوع پر اهمیت در زمینه ی رفتار سازمانی و مدیریت منابع انسانی تبدیل شده است. در ابتدا تحلیل رفتگی شغلی ناشی از استرس شغلی در میان کارکنان مشغول به کار در بخش خدمات رسانی به انسان محسوب می شده است. از این رو هدف این پژوهش تاثیر همدلی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی رضایت و دل‌بستگی شغلی است. این تحقیق با توجه به دسته بندی تحقیقات بر حسب هدف در دسته ی تحقیقات کاربردی قرار دارد. این تحقیق با توجه به دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه ی گردآوری داده ها در دسته ی تحقیقات توصیفی قرار دارد. با توجه به اینکه در این تحقیق رابطه ی میان متغیرهای بر اساس هدف تحلیل می گردد، این تحقیق از نظر روش از نوع تحقیقات همبستگی است. جامعه ی آماری تحقیق کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان هستند که تعداد کل آنها ۳۴۹ نفر بوده و روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع نمونه گیری غیراحتمالی در دسترس است. تعداد نمونه ی نهایی در این تحقیق ۱۴۵ نفر از کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان می باشد. محقق تعداد ۱۶۰ پرسشنامه را در بین کارکنان توزیع کرده است که از این تعداد ۱۵۰ پرسشنامه به محقق برگشت داده شده است. ابزار گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی، پرسشنامه بوده و برای بررسی صحت و سقم آن از روایی محتوا و پایایی استفاده شده است. برای بررسی روایی محتوا از نظر استاد محترم راهنما استفاده گردید و بعد از چندین بار بازبینی روایی محتوا به تایید رسید. برای بررسی پایایی نیز از طریق ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. میزان قابل قبول آلفای کرونباخ بین ۰/۷ تا ۱ است و از آنجایی که مقدار آلفای کرونباخ برای تمامی متغیرها بالاتر از ۰/۷ بدست آمده است از این رو پایایی پرسشنامه مورد تایید قرار گرفت. پس از جمع آوری داده ها به تجزیه و تحلیل داده ها با کمک نرم افزار SPSS و Smart PLS پرداخته شد. فصل چهارم پژوهش در راستای آمار توصیفی و آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. بررسی نتایج فرضیه های پژوهش نشان داد که همدلی و دل‌بستگی بر تحلیل رفتگی تاثیر نداشته و نقش میانجی دل‌بستگی نیز مورد تایید قرار نگرفت و سایر فرضیه های پژوهش تایید شدند.

واژگان کلیدی: تحلیل رفتگی شغلی، دل‌بستگی سازمانی، رضایت شغلی، همدلی، استان گیلان.

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران mehrangiz.ebrahimzadeh.diz@gmail.com

^۲ مربی، گروه مدیریت، واحد بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندرانزلی، ایران (نویسنده مسئول) mehr.gholipour@gmail.com

مقدمه

در دهه های اخیر توجه به تنش های شغلی، عوامل مرتبط با کارآیی کارکنان، ریزی نیروهای سازمان و مطالعه بر روی علل و تبیین راهکارهای مقابله با فرآیند کارآیی سازمان ها، از دغدغه عمده مدیران غالب سازمان ها بوده است، اکثر مدیران در بررسی علل افت کارآیی سازمان بر اساس فشارهای شغلی، به مفهوم تحلیل زفتگی شغلی توجه داشته اند (منطقیان و همکاران، ۱۳۹۸). تحلیل زفتگی شغلی، ویژگیهای آن و تأثیراتی که بر فرد و سازمان می تواند بگذارد، در دهه های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. از همین رو، یکی از پدیده های کم و بیش نوینی است که کارکنان بسیاری از سازمان ها را تحت تأثیر قرار داده است و پیامدهای منفی و مشکلات گوناگون فردی و سازمانی را به بار آورده است (حسین پور و کرم زاده، ۱۳۹۸). در سازمان های امروزی تحلیل زفتگی شغلی به یک معضل شایع سازمانی تبدیل شده که از آن به عنوان اصلی ترین بحران حرفه ای در قرن ۲۰ یاد شده است. طبق یک تخمین هزینه های سالانه ناشی از تنیدگی کارکنان به رقم ۳۰۰ میلیارد دلار می رسد که ناشی از بهره وری کم، افزایش مطالبات حقوق و دستمزد و هزینه های ناشی از مراقبت های بهداشتی می شود. تقریباً ۱۶ درصد هزینه های مربوط به مراقبت های بهداشتی ناشی از تنیدگی است (آهنگرزاده و همکاران، ۱۳۹۷). تحلیل زفتگی شغلی یک خطر شغلی است که همچنان توجه زیادی را به خود جلب می کند زیرا مربوط به هزینه های قابل توجه کارمندان و سازمان ها است. این مسئله نه تنها در پایین ترین گروه های اقتصادی اجتماعی، بلکه در تمام سطوح اجتماعی در اکثر کشورها به عنوان یک مشکل اساسی بروز کرده است. با این حال، تحلیل زفتگی شغلی ممکن است مربوط به هر شغلی باشد که عدم تعادل بین خواسته ها و تجدید احتمالی منابع وجود داشته باشد (Lakshmi & Singh, 2018). تحلیل زفتگی شغلی سبب بروز نارضایتی در فرد شاغل و در نتیجه سبب تأثیرات منفی بسیار در عملکرد شغلی می شود. این سندرم بتدریج پس از یک دوره تجربه استرس های شغلی هیجانی ایجاد می شود و در زمینه های گوناگون شغلی و کیفیت کاری فرد تأثیر می گذارد (طولابی و همکاران، ۱۳۹۶). تحلیل زفتگی شغلی به عنوان پاسخ طولانی مدت به عوامل استرس زای عاطفی و بین فردی در کار تعریف می شود. به طور خاص، تحلیل زفتگی سندرم تحلیل زفتگی عاطفی، شخصی سازی و کاهش موفقیت های شخصی است یعنی سطح پایین توانایی خود و رضایت از کار خود (Lian et al, 2021). تحلیل زفتگی شغلی به عنوان تجربه تحلیل زفتگی طولانی مدت و کاهش علاقه، معمولاً در زمینه کار تعریف شده است (شلانی و علیمرادی، ۱۳۹۸). واکنش افراد به منابع مداوم استرس بین فردی در محل کار را تحلیل زفتگی شغلی گویند. تحلیل زفتگی شغلی حالتی از خستگی هیجانی، ذهنی و فیزیکی و سندرم واکنش استرس روانی ناشی از استرس بیش از حد و طولانی مدت و مرتبط به شغل است. عوامل بسیار زیادی وجود دارد که بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان تأثیر دارد، اما بر اساس پژوهش انجام شده توسط یوئه و همکاران (۲۰۲۲) از همدلی، رضایت شغلی و دلبستگی شغلی کارکنان به عنوان مهمترین عوامل تأثیرگذار بر تحلیل زفتگی شغلی نام برده شده است (Yue et al, 2022). همانطور که گفته شد، رضایت شغلی یکی از مهمترین مولفه هایی است که بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان تأثیر دارد (Yue et al, 2022). رضایت شغلی افراد نشان دهنده روابط عاطفی با شغل و درک آنها از نتایج کار است. منابع ذاتی رضایت شغلی انگیزه ایجاد تغییر مثبت در زندگی دیگران، احساس تعلق و خستگی عاطفی و احساس مثبت لذت بردن است در حالی که رضایت شغلی خارجی شامل حقوق، موقعیت و حمایت از سازمان و مدیریت مدیران سازمان است. عواملی که منجر به تحلیل زفتگی شغلی می شوند (به عنوان مثال، استرس، کار زیاد و کمبود زمان برنامه ریزی) نیز باعث عدم رضایت شغلی را به همراه دارند (Atmaca et al, 2020). تحلیل زفتگی شغلی پاسخ طولانی مدت به عاطفی مزمن و است عوامل استرس زای بین فردی در کار و با

خستگی عاطفی، شخصی سازی و از دست دادن موفقیت شخصی مشخص می شود. مطالعات نشان داده است که تحلیل زفتگی شغلی ممکن است باعث از بین رفتن حرفه ای بودن، عملکرد شغلی و رضایت شغلی شود (Liu, 2021). مسیر تحلیل زفتگی شغلی معمولاً در مراحل ابتدایی حرفه با اشتیاق مشخص می شود و جای خود را به درجه استرس، ناامیدی، بی علاقه‌گی و در نهایت کاهش چشمگیر تمایل به معاشرت واگذار می کند. با این حال، اختلافات زیادی در رفتارهای مرتبط با تحلیل زفتگی شغلی وجود دارد. عوامل شخصی مانند درجه بالایی از روان رنجوری (به عنوان مثال، سطح بالایی از اضطراب، عزت نفس پایین و وسواس فکری)، کمال گرایی و تمایل به فداکاری برای دیگران، کارکنان را در معرض تحلیل زفتگی شغلی قرار می دهد (Atmaca et al, 2020). تحلیل زفتگی شغلی با کاهش کیفیت مراقبت، و میزان بالای غیبت و گردش مالی در سازمان همراه بوده است، که همگی عواقبی در بخش های مختلف دارند (Elshaer et al, 2018). پژوهش ها نشان داده اند تحلیل زفتگی شغلی با رضایت شغلی، بهره وری شغلی، کیفیت زندگی کارکنان و عملکرد شغلی ارتباط دارد. فشار کاری، دلبستگی زیاد و حمایت کم اجتماعی، از عوامل مهم در تجربه تحلیل زفتگی شغلی می باشد (شلانی و علیمرادی، ۱۳۹۸). به همین ترتیب، بازخورد یکی از مهمترین پیش بینی کننده های تحلیل زفتگی روانشناختی - اجتماعی است. مطالعات قبلی استدلال می کردند که عدم تعادل کار و زندگی با تحلیل زفتگی شغلی ارتباط مثبت دارد. به طور خاص، افزایش یک امتیاز در امتیازات خواسته های شغلی و منابع (مانند عدم تعادل کار و زندگی و کار) منجر به ایجاد شرایط احتمالی تحلیل زفتگی به اندازه ۲۵/۵ درصد می شود. به طور خاص، افزایش یک امتیاز در امتیازات خواسته های شغلی و منابع (مانند عدم تعادل بین زندگی و کار) منجر به ایجاد شرایط احتمالی تحلیل زفتگی ۲۵،۵ می شود (Adil et al, 2018). دیگر عامل تاثیرگذار بر تحلیل زفتگی شغلی، دلبستگی شغلی است که می تواند آنرا کاهش دهد (Yue et al, 2022). دلبستگی شغلی نوعی حالت شناختی و احساس هویت روانی با یک شغل را نشان می دهد. دلبستگی شغلی، اعتقاد در مورد شغل فرد است و به میزانی که یک شغل می تواند نیازهای فعلی فرد را برآورده سازد، بستگی دارد. دلبستگی شغلی یک عامل مهم برای افزایش دادن تلاش برای کار، رشد فردی، و رضایت در محل کار محسوب می شود. وجود دلبستگی شغلی باعث افزایش چشم گیر عملکرد سازمان، نشاط روحی کارکنان، تجلی بهتر اهداف سازمان و نیز دستیابی به اهداف فردی می شود (ذوقی، ۱۳۹۸). دلبستگی سازمانی احساسی بیشترین تأثیر را در رفتارهای کاری کارکنان دارد و به عنوان "جوهر اصلی" ساختار دلبستگی سازمانی در نظر گرفته می شود. منابع شغلی رسمی و غیررسمی می توانند بر میزان تعامل کاری کارمندان و همچنین دلبستگی سازمانی آنها تأثیر بگذارند. وقتی کارمندان از طرف کارفرما و سرپرستان خود مراقبت و حسن نیت را تجربه می کنند، نسبت به سازمان نیز احساس دلبستگی بیشتری می کنند (Kotzéa & Nelb, 2020). دلبستگی سازمانی کارکنان به احساس تعلقی که نسبت به شرکت خود احساس می کنند و در نتیجه دلبستگی روانشناختی نسبت به مکانهایی که در آن کار می کنند، اشاره دارد. تحقیقات قابل توجهی در مورد حمایت از مزایای کارمندان مدلبستگی برای سازمانها مانند بهبود رفتار شهروندی کارکنان، افزایش عملکرد شغلی و همچنین کاهش قصد کارکنان برای ترک شغل وجود دارد (Yue et al, 2022). همانطور که در ادبیات به طور گسترده ای تصدیق شده است، دلبستگی سازمانی کارکنان در سازمان ها از اهمیت حیاتی برخوردار است، زیرا رضایت شغلی را بسیار تعیین می کند و در نتیجه کیفیت تعاملات با مشتری را که بر رضایت مشتری تأثیر مثبت می گذارد، تعیین می کند. تحقیقات موجود نشان می دهند که به منظور افزایش سطح دلبستگی کارکنان، سازمان ها باید سیاست هایی را با هدف مراقبت و سرمایه گذاری بر کارمندان خود مانند افزایش فرصت های آموزشی و اجرای روش های توسعه شغلی تدوین کنند (Rodríguez et al, 2020). رابینز دلبستگی سازمانی را مرحله ای تعریف کرد که کارمند گروه خاصی را با اهداف می شناسد و امیدوار است که بتواند جایگاه عضو گروه را حفظ کند (Yue et al, 2022). علاوه بر این،

لوتانز چنین تعریف می کند: ۱. تمایل شدید به ماندن به عنوان عضوی از گروه. ۲. تمایل به کار سخت به عنوان آرمان سازمانی؛ ۳. تمایل خاصی برای پذیرش ارزشها و اهداف سازمان. به عبارت دیگر، جزء رفتارهایی است که نشان دهنده وفاداری کارکنان به سازمان و مرحله بعدی در مورد اعضای سازمان است که از سازمان، موفقیت و توسعه بیشتر ابراز نگرانی می کنند. در مطالعه دیگر شهاب و نیسا ادعا کردند که رضایت از کار بر دل بستگی سازمانی و همچنین دل بستگی سازمانی به عملکرد کار تأثیر مثبت و معناداری دارد و هر چقدر این عوامل افزایش پیدا کنند، در نتیجه تحلیل زفتگی شغلی کارکنان کاهش می یابد (Eliyana et al, 2019). در نهایت همدلی آخرین مولفه ای است که بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان تأثیر دارد (Yue et al, 2022). برای آنکه کارکنان بتوانند حداکثر کارایی را داشته باشند، باید نسب به یکدیگر همدلی داشته باشند تا رسیدن به اهداف سازمانی برای آنان آسانتر شود (رضاییان و همکاران، ۱۳۹۶). همدلی میزان تمایل فرد به کار موثر و کارآمد برای دستیابی به اهداف شخصی و سازمانی است. این احساس و فرایند فردی است که در طی آن پاسخ های فردی به محرک خاصی ایجاد می شود که محیط کار برای افزایش عملکرد فرد را به چالش می کشد و برای ایجاد آن به روش خوبی انرژی می گیرد (Bereka et al, 2020). همدلی به انگیزه های ذاتی اشاره دارد که افراد را وادار به خدمت به جامعه خود و همچنین جامعه بزرگ تر می کند. انگیزه خدمات، ساختاری چندبعدی دارد که متشکل از چندین انگیزه است: عاطفی؛ مبتنی بر هنجار؛ عقلایی. انگیزه های عاطفی به کسانی اشاره دارد که شناختی قوی از خدمات عمومی دارند. انگیزه های مبتنی بر هنجار به فعالیت هایی اشاره دارد که با هنجارهای خدمات عمومی مطابق هستند، مانند تمایل به استفاده از منافع مشترک. انگیزه های عقلایی به فعالیت هایی اشاره دارد که شامل به حداکثر رساندن مطلوبیت می شود؛ بنابراین افراد با درجه بالای روحیه، رفتارهای نوع دوستانه و جامعه پسند دارند؛ به علاوه، انگیزه ها سرچشمه رفتارها هستند (Yue et al, 2022). همدلی در انجام کارها، نشان دهنده میل و علاقه فرد برای انجام دادن کار، سروسامان دادن به محیطهای مادی، معنوی و اجتماعی خود، فائق آمدن بر موانع و رقابت کردن با دیگران از طریق کوشش زیاد برای بهتر انجام دادن کارها است. کارکنان با انگیزه بالا، باعث بهبود شرایط کار، افزایش رضایت و هماهنگی تلاشها در شکل دهی به امکانات، به منظور تحقق اهداف سازمان و در نتیجه تقویت روحیه سایر کارکنان برای شکوفایی، خلاقیت، نوآوری و تحرک کاری خواهند بود (خراسانی و زمانی منش، ۱۳۹۶). مفهوم همدلی مورد توجه مستقیم تحقیقات زیادی در ادبیات مدیریت منابع انسانی را به خود اختصاص داده است (Panagopoulos et al, 2018). ادبیات موجود توافق وجود دارد که همدلی منعکس کننده تجمع متغیرهای نگرشی است که از یک کارمند ناشی می شود اما در سطح گروه یا سازمان آشکار می شود. بر این اساس، همدلی به "نگرش جمعی کارکنان نسبت به سازمان" اشاره دارد. علاوه بر این، با توجه به اینکه رضایت شغلی و دل بستگی سازمانی عاطفی، دو نگرش مهم در تحقیقات سازمانی را تشکیل می دهند، کار قبلی این دو ساختار نگرشی را برای تعریف روحیه در سطح گروه / سازمان به کار گرفته است (Yue et al, 2022). از این رو سوال اصلی پژوهش به این صورت مطرح شده است که تأثیر همدلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان با توجه به نقش میانجی رضایت و دل بستگی شغلی به چه صورت است؟

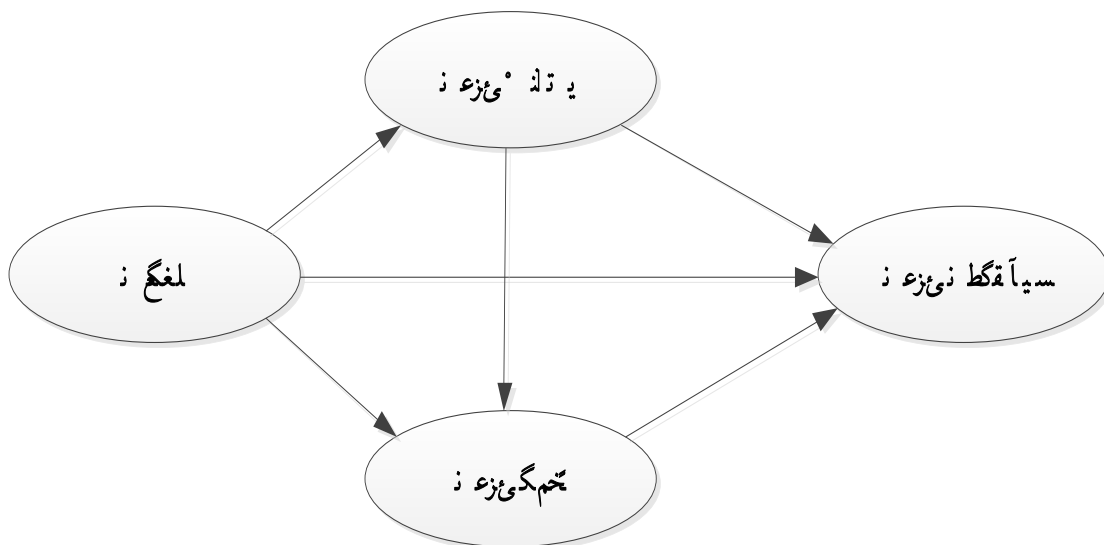
مبانی نظری:

در ادبیات پژوهشی، کاملاً ثابت شده است که عوامل استرس زا در محیط کار می توانند منجر به تحلیل زفتگی شغلی شوند. تحلیل زفتگی شغلی پاسخی به قرار گرفتن طولانی مدت در معرض عوامل استرس زا است و یک سندرم روانشناختی خستگی

عاطفی (به عنوان مثال از دست رفتن از منابع عاطفی شما)، بدبینی (یعنی داشتن نگرش منفی، بدبینی نسبت به شغل خود) و کاهش کارآیی حرفه ای است. تحلیل زفتگی شغلی با عوامل استرس زای سازمانی مانند فشار کاری زیاد، منابع ناکافی، افزایش فشار زمان، ابهام نقش یا تضاد نقش، درگیری کارکنان و پایین آمدن استقلال یا از دست دادن کنترل شغل همراه است. بسیاری از این عوامل استرس زا در نتیجه تغییر سازمانی معرفی یا تشدید می شوند (Day et al, 2017). مطالعات منتشر شده عمدتاً بر روی علائم تحلیل زفتگی شغلی برای اندازه گیری عوامل خطر متمرکز شده اند. فقط تعداد انگشت شماری از مطالعات به تحلیل آنچه باعث می شود فرد دچار تحلیل زفتگی شغلی شود، پرداخته است. همچنین فقط مطالعات محدودی وجود دارد که عوامل محافظتی مهم مانند نقاط قوت شخصیت و تماس را بررسی می کنند. علاوه بر این، مطالعات اندکی اثرات واسطه ای عواملی مانند تماس و هویت شغلی بین نقاط قوت شخصیت و تحلیل زفتگی شغلی را بررسی کرده اند (Lian et al, 2021). از آنجا که کارگران رسانه های خبری اغلب با سطح بالایی از تقاضای شغلی روبرو می شوند، احساسات منفی از جمله اضطراب و علائم افسردگی ایجاد می کنند. نظریه تخصیص منابع این است که افکار منفی مربوط به احساسات منفی مقدار مشخصی از منابع شناختی محدود را مصرف می کنند و منجر به ایجاد منابع شناختی ناکافی برای انجام کارهای مهمتر می شود که این در دراز مدت باعث کاهش اشتیاق کار، اعتماد به نفس در کار و تحلیل زفتگی شغلی می شود. مطابق با این نظریه، مطالعات قبلی نشان می دهد که احساسات منفی به طور قابل توجهی تحلیل زفتگی شغلی را پیش بینی می کنند. به عنوان مثال، مطالعات مقطعی نشان می دهد که سطح بالاتری از احساسات منفی با تحلیل زفتگی شغلی بیشتر مرتبط است (به ویژه مدیران معلمان، کارمندان اداری و دستیارهای فروشگاه)؛ (Liu, 2021). کلاسن و چپو اظهار داشتند که خودکارآمدی کارکنان عامل پیش بینی کننده ای برای رضایت شغلی است. به ویژه کارکنان که مهارت مدیریت آنها خوب است، رضایت شغلی بیشتری دارند. جالب اینجاست که در همین مطالعه گزارش شده است که کارکنان دارای سطح استرس بالاتر خودکارآمدی مدیریت بالاتری دارند، که این بدان معناست که سطح معینی از استرس در واقع برای عملکرد و رضایت شغلی مفید است. از نظر جنسیتی، معمولاً کارکنان زن از رضایت شغلی بالاتری برخوردارند. رضایت شغلی کارکنان تا حدی توسط خودکارآمدی مدیریت، خودکارآمد بودن راهبردهای آموزشی و استرس تعیین می شود (Atmaca et al, 2020). در یک تعریف منسجم از رضایت شغلی که توسط کینز برگ و همکاران ارائه شده است، رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می نمایند. اول رضایت بیرونی که از دو منبع حاصل می شود. یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسؤلیت های اجتماعی به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به دست می آید. دیگر رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر نمود. ضمناً رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است (دعاگویان و همکاران، ۱۳۹۸). رضایت شغلی یک واکنش احساسی به کار و شرایط فیزیکی و اجتماعی محل کار است. به عبارت دیگر رضایت شغلی یک احساس مثبت و لذتبخش است که از نتیجه کار فرد یا تجربه شغلی او به دست می آید (زارع شاه آبادی و همکاران، ۱۳۹۸). هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضای این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود، ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود. ولی با برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضای آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود. رضایت شغلی باعث میشود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان مدبستگی شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه

فرد افزایش یابد، از زندگی راضی باشد و مهارت‌های جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. همچنین عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می‌شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است (بهاری و همکاران، ۱۳۹۷). بدون هیچ تردیدی می‌توان ادعا کرد که رضایت شغلی اولین و پر اهمیت ترین متغیر مورد مطالعه در رفتار سازمانی است. از جمله رفتارهای مهم مدیران در این سازمانها توجه به انگیزه کارکنان و رضایت شغلی آنهاست که در سالهای اخیر، در حکم موضوعی بسیار مهم برای مدیران سازمانها مورد توجه قرار گرفته است (زارع شاه آبادی و همکاران، ۱۳۹۸). دل‌بستگی شغلی نیز یکی از مهمترین متغیرهای مرتبط با تحلیل زفتگی شغلی به شمار می‌رود. به یک نگرش یا وضعیت روانی مربوط می‌شود که روابط کارکنان با کارفرمای خود را مشخص می‌کند و متعاقباً بر تصمیم‌گیری آنها برای ماندن یا خروج از سازمان تأثیر می‌گذارد. مایر و همکاران پیشنهاد می‌کنند که دل‌بستگی سازمانی از سه مولفه تشکیل شده است: دل‌بستگی سازمانی عاطفی، هنجاری و مستمر. دل‌بستگی سازمانی تأثیرگذار به دل‌بستگی عاطفی کارکنان به سازمان مربوط می‌شود، در حالی که دل‌بستگی هنجاری شامل دل‌بستگی ماندن در سازمان به دلیل احساس مسئولیت شدید نسبت به سازمان است. دل‌بستگی مداوم نتیجه هزینه‌های اقتصادی و اجتماعی ادراک شده ترک سازمان است. کارمندانی که سطح بالایی از دل‌بستگی مداوم دارند، به دلیل نیاز به آن در سازمان می‌مانند، در حالی که کارکنان با دل‌بستگی عاطفی بالا، به دلیل تمایل و رغبت خود در سازمان می‌مانند. در نتیجه درک مثبت و تجربیاتشان از سازمان، کارکنان با دل‌بستگی عاطفی بالا احساس گرما، علاقه و وفاداری نسبت به سازمان را دارند و تمایل زیادی به ماندن در سازمان دارند (Kotzéa & Nelb, 2020). از عوامل پنهان ولی تأثیرگذار در رفتار شغلی کارکنان هر سازمان، دل‌بستگی شغلی آنها است. دل‌بستگی شغلی درجه یا میزانی است که شخص شغل و کار یا عملکردش را موجب سربلندی و کسب حیثیت و اعتبارش می‌داند (منصور لکوج و همکاران، ۱۳۹۸). مقبل و همکاران (۲۰۱۳) و کانچانا (۲۰۱۲) در مطالعات پیمایشی خود نشان می‌دهند که رابطه بین رضایت شغلی و دل‌بستگی سازمانی یکطرفه، از سمت رضایت به سوی دل‌بستگی سازمانی است. توضیح اینکه کسی که نسبت به سازمان و شغل خویش مدلبستگی است لزوماً دارای رضایت شغلی نیست اما کسی که از شغل خویش راضی است به احتمال زیاد نسبت به سازمان خود مدلبستگی است. توضیح بیشتر و خلاصه کلام اینکه رضایت شغلی خالق دل‌بستگی سازمانی است. پس به طور خلاصه می‌توان گفت که رضایت شغلی حاصل نگرش افراد است. همانا نگرش افراد نسبت به شغل خویش، زائده هنجارهای موجود در جامعه، تجربیات گذشته آنها، آموزش و پرورش، عوامل درونی مانند ویژگی‌های شخصیتی فرد و عوامل بیرونی مانند ماهیت شغل، محیط کار، حقوق دستمزد، مزایا و ... است. تحقیقات گذشته نشان می‌دهد که عواملی نظیر استرس ناشی از شغل بر رضایت شغلی تأثیر منفی دارد و همچنین عواملی نظیر آزادی عمل در شغل، غنی بودن و انگیزشی بودن شغل، استقلال در شغل، بازخور به هنگام و ... که به ماهیت شغل برمی‌گردد بر رضایت شغلی تأثیر مثبت دارد. رضایت شغلی خود نیز بر سایر متغیرها نظیر عملکرد کاری تأثیر مثبت و معنا دار دارد (طبرسا و همکاران، ۱۳۹۷). همدلی عاملی دیگری است که بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان تأثیر دارد. همدلی دارای دو مؤلفه اساسی رضایت مندی و دل‌بستگی سازمانی است. یعنی برای آنکه کارکنان بتوانند همدلی مثبتی نسبت به شغل خود داشته باشند باید از یک طرف از شغل خود رضایت داشته و از طرف دیگر به سازمان خود احساس وفاداری و دل‌بستگی داشته باشند. برای ایجاد همدلی مثبت در میان کارکنان باید به چند مؤلفه دقت کرد. یکی مؤلفه‌های اثرگذار بر ایجاد همدلی مثبت نسبت به شغل، مؤلفه روحیه خدمات عمومی است. نظریه روحیه خدمات عمومی، نشان می‌دهد که روحیه کارکنان بخش عمومی ارتباط مثبتی با روحیه‌های کاری رفتاری دارد (رضاییان و همکاران، ۱۳۹۶). عملکرد کارکنان بیشتر از مهارت و دانش تحت تأثیر عدم انگیزه و روحیه قرار دارد. تمام امکانات سازمانی در غیاب کارکنان با روحیه از بین می‌رود. با توجه به حقایق ذکر شده همدلی شغلی کم می‌تواند به طور قابل توجهی بر کیفیت خدمات و ایمنی تأثیر

بگذارد. همدلی شغلی کم تأثیر زیادی در موفقیت سازمانی دارد و به طور خاص تأثیر جدی بر مراقبت های با کیفیت دارد که منجر به تأثیر منفی بر نتیجه و رضایت می شود (Bereka et al, 2020). همدلی شغلی افرادی که کار و تلاش می کنند، ممکن است یکسان نباشد. از جمله عوامل موثر بر همدلی شغلی می توان به حقوق و مزایای، شور و نشاط در محیط کار، امنیت شغلی، علاقه به شغل و روابط اجتماعی مناسب در محل کار، ماهیت کار، قدردانی و چالش انگیزی کار و غیره اشاره کرد. همدلی شغلی از نیازهای رشدی، اجتماعی و فیزیولوژیک جدا نیست و بایستی به این نیازها پاسخ داد و عامل پرداختن هر کس به یک کار، داشتن محرک برای پیشبرد آن است و هر سازمان برای تامین اهداف خود نیاز به نیروی با همدلی دارد و چنانچه فرد از روحیه شغلی مناسب برخوردار نباشد باعث افت کارایی می شود (میرزائیان و مهداد، ۱۳۹۶). در عین حال، همدلی شغلی نیروی فروش نشان دهنده نگرش است تا ادراک، که می تواند منجر به شکل گیری نگرش شود. در حقیقت، مشخص شده که شرایط، عامل پیشرو در همدلی نیروی فروش است. همدلی شغلی نیروی فروش در واقع، نگرش جمعی فروشندگان را منعکس می کند که می تواند راحت تر و مکرر تغییر کند. به عنوان مثال، مدیران می توانند برنامه های تشویقی جدیدی را که سود و افزایش همدلی نیروی فروش دارند، پیاده سازی کنند (Panagopoulos et al, 2018). با توجه به چارچوب نظری ارائه شده، مدل مفهومی پژوهش در شکل (۱) ارائه شده است:



شکل (۱-۱): مدل مفهومی پژوهش (یوئه و همکاران^۱، ۲۰۲۲)

- بر اساس مبانی نظری، محققین نه فرضیه را برای این کار طراحی کردند که به صورت زیر بیان شده است:
۱. همدلی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بندر و دریانوردی استان گیلان تأثیر مثبت دارد.
 ۲. همدلی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بندر و دریانوردی استان گیلان تأثیر مثبت دارد.

^۱ -Yue et al

۳. همدلی کارکنان بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
۴. رضایت شغلی بر دل بستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
۵. رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
۶. دل بستگی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
۷. همدلی کارکنان از طریق رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
۸. همدلی کارکنان از طریق دل بستگی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

روش پژوهش

روش تحقیق مورد استفاده در این تحقیق از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ جمع آوری داده ها توصیفی- همبستگی می باشد. جامعه ی آماری تحقیق کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان هستند که تعداد کل آنها ۳۴۹ نفر است که از این تعداد ۷۰ نفر زن و مابقی مرد هستند. از بین کارکنان مرد نیز ۲۴۲ نفر در بخش بندری و ۹۰ نفر در بخش اداری مشغول به کار هستند. روش نمونه گیری در این پژوهش تصادفی ساده است تعداد نمونه ی نهایی در این تحقیق ۱۴۵ نفر از کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان می باشد. محقق تعداد ۱۶۰ پرسشنامه را در بین کارکنان توزیع کرده است که از این تعداد ۱۵۰ پرسشنامه به محقق برگشت داده شده است، محقق بعد از بررسی برخی از پرسشنامه هایی که به صورت ناقص تکمیل شده بودند را از تجزیه و تحلیل کنار گذاشت و در نهایت از ۱۴۷ پرسشنامه برای تجزیه و تحلیل نهایی استفاده کرده است. تعداد سوالات و منبع هریک در جدول زیر ارائه شده است:

جدول ۱: اطلاعات پرسشنامه پژوهش

متغیر	تعداد سوالات	منبع سوالات
همدلی	۸	استیگلیس (۲۰۱۸)
دل بستگی شغلی	۷	آمور و همکاران (۲۰۲۰)
رضایت شغلی	۵	ژانگ و همکاران (۲۰۱۸)
تحلیل زفتگی شغلی	۷	ژانگ و همکاران (۲۰۱۸)

یافته های پژوهش: در این قسمت ابتدا آمارهای توصیفی مربوط به متغیرها و آزمون نرمال بودن متغیرها و سپس به بررسی آزمون فرضیه ها می پردازیم.

جدول ۲- توصیف آماری متغیرها

متغیر	تعداد	کمترین	بیشترین	میانگین	انحراف معیار	واریانس	چولگی	کشیدگی
همدلی	۱۴۷	۱	۴/۷	۳/۰۱۴۳	۰/۷۰۶۷۲	۰/۴۹۹	-۰/۱۳۸	۰/۲۷۲
رضایت شغلی	۱۴۷	۲	۵	۳/۶۵۳۱	۰/۶۴۹۱۷	۰/۴۲۱	-۰/۰۸۳	-۰/۵۳
دلبستگی شغلی	۱۴۷	۲	۴/۸	۳/۱۵۹۲	۰/۶۹۴۷۷	۰/۴۸۳	-۰/۰۱۳	-۰/۱۹۷
تحلیل زفتگی شغلی	۱۴۷	۲	۴/۸۸	۳/۳۳۵	۰/۶۳۲۸۳	۰/۴	۰/۲۶۴	-۰/۲۴۶

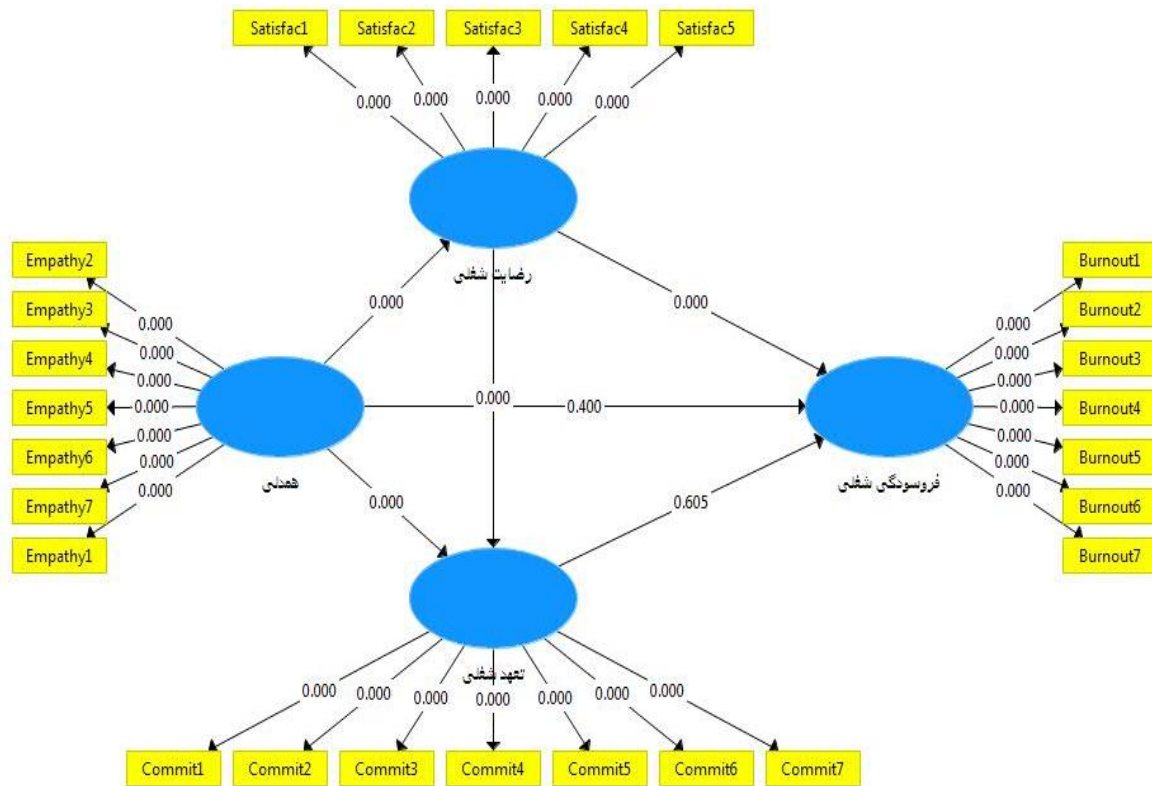
در این تحقیق به منظور مشخص نمودن نرمال یا غیر نرمال تحقیق ابتدا یک آزمون کلموگروف-اسمیرنوف صورت گرفت. این آزمون جهت بررسی ادعای مطرح شده در مورد توزیع داده های یک متغیر کمی مورد استفاده قرار می گیرد. نتیجه ی آزمون شامل یک خروجی می باشد، که به ترتیب تعداد داده ها، پارامترهای مورد نظر در بررسی وجود توزیع مانند تعداد نمونه و مقدار سطح معنی داری را ارائه می کند. مهمترین ردیف این جدول ردیف سطح معنی داری است. با توجه به اینکه سطح معنی داری کلیه ی متغیرهای تحقیق از ۵ درصد بزرگتر می باشد، بنابراین توزیع داده های کلیه ی متغیرهای تحقیق، از توزیع نرمال پیروی می کند.

جدول ۳: آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای تست نرمال بودن داده ها

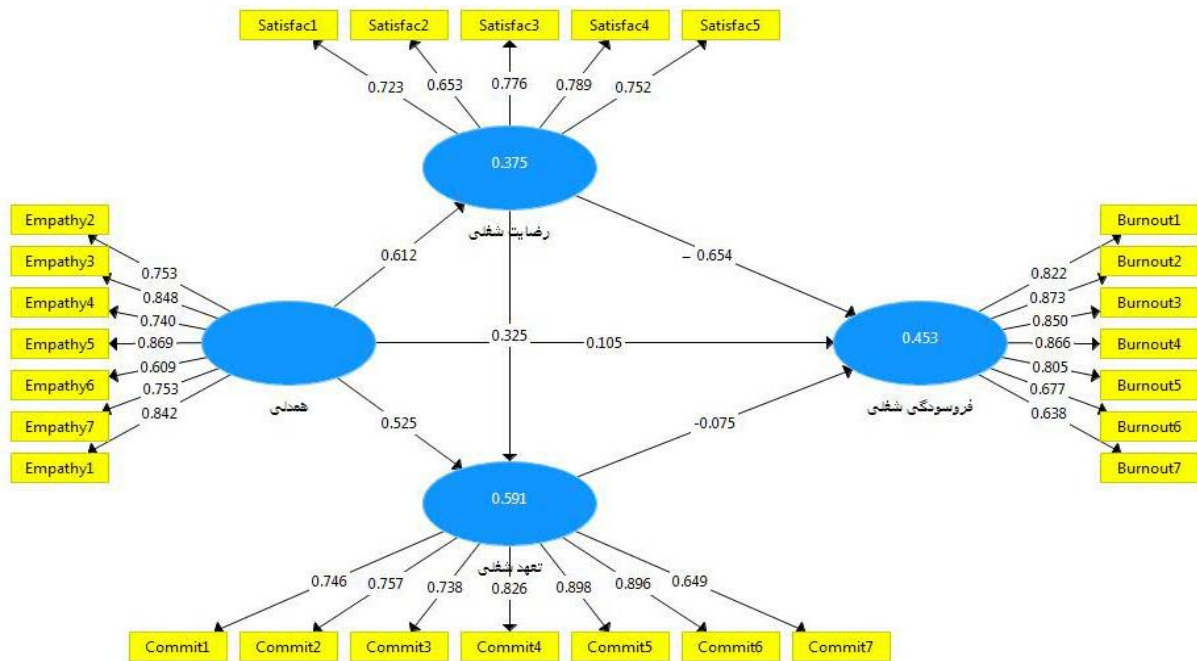
متغیرهای مدل	تعداد نمونه	سطح معنی داری	توزیع متغیر
همدلی	۱۴۷	۰/۰۵۸	نرمال
دلبستگی شغلی	۱۴۷	۰/۱۸۷	نرمال
رضایت شغلی	۱۴۷	۰/۰۶۲	نرمال
تحلیل زفتگی شغلی	۱۴۷	۰/۰۰۱	غیر نرمال

۱-۱- بررسی برازش مدل پژوهش

بررسی برازش مدل در سه بخش مدل اندازه گیری، مدل ساختاری و مدل کلی صورت می گیرد که بررسی شود تا چه حد مدل پژوهش با داده های جمع آوری شده از نمونه آماری تناسب دارد. پس از تأیید برازش مدل، محقق مجاز به بررسی و آزمون فرضیه های پژوهش می باشد. نرم افزار PLS پس از اخذ داده های مربوط به متغیرها، مدل نهایی پژوهش که قسمت اعظم تحلیل را دربر می گیرد، به صورت شکل ۲ در حالت تخمین ضرایب استاندارد شده و شکل ۳ مدل در حالت ضرایب معناداری ارائه می کند که تمامی تحلیل ها و برازش مدل های اندازه گیری، ساختاری و کلی و آزمون فرضیه ها بر اساس این خروجی ها انجام می شود.



شکل ۲: مدل نهایی پژوهش در حالت تخمین ضرایب استاندارد شده



شکل ۳: مدل نهایی پژوهش در حالت ضرایب معناداری t

بررسی فرضیه های پژوهش:

□ فرضیه اول: همدلی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.

نتایج آزمون فرضیه اول در قالب جدول ۴ ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره تی را نشان می دهد. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر همدلی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با ۰/۶۱۲ بوده که نشان از تاثیر مثبت همدلی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان دارد. همانطوری که مشاهده می گردد مقدار آماره تی تقریبا به برابر با ۱۰/۸۴۲ بوده که این مقدار از مقدار مرزی ۱/۹۶ بزرگتر می باشد.

جدول ۴) نتایج تحلیل آزمون فرضیه اول پژوهش

فرضیه	ضریب β	آماره تی	معنی داری	نتیجه
همدلی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.	۰/۶۱۲	۱۰/۸۴۲	Sig<۰/۰۵	تایید

فرضیه دوم: همدلی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.

نتایج آزمون فرضیه دوم در قالب جدول ۵ ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره تی را نشان می دهد. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر همدلی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با ۰/۵۲۵ بوده که نشان از تاثیر مثبت همدلی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان دارد. همانطوری که مشاهده می گردد مقدار آماره تی تقریبا به برابر با ۸/۱۹۹ بوده که این مقدار از مقدار مرزی ۱/۹۶ بزرگتر می باشد.

جدول ۵) نتایج تحلیل آزمون فرضیه دوم پژوهش

فرضیه	ضریب β	آماره تی	معنی داری	نتیجه
همدلی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.	۰/۵۲۵	۸/۱۹۹	Sig<۰/۰۵	تایید

فرضیه سوم: همدلی کارکنان بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

نتایج آزمون فرضیه دوم در قالب جدول ۶ ارائه شده است. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر همدلی کارکنان بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با ۰/۱۰۵ بوده که نشان از عدم همدلی کارکنان بر تحلیل

زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر دارد. همانطوری که مشاهده می گردد مقدار آماره تی تقریبا به برابر با ۰/۸۴۳ بوده که این آماره از مقدار ۱/۹۶ کوچکتر می باشد.

جدول ۶) نتایج تحلیل آزمون فرضیه سوم پژوهش

نتیجه	معنی داری	آماره تی	ضریب β	فرضیه
عدم تایید	Sig<۰/۰۵	۰/۸۴۳	۰/۱۰۵	همدلی کارکنان بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

فرضیه چهارم: رضایت شغلی بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.

نتایج آزمون فرضیه چهارم در قالب جدول ۷ ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره تی را نشان می دهد. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر رضایت شغلی بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با ۰/۳۲۵ بوده که نشان از تاثیر مثبت رضایت شغلی بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان دارد.

جدول ۷) نتایج تحلیل آزمون فرضیه چهارم پژوهش

نتیجه	معنی داری	آماره تی	ضریب β	فرضیه
تایید	Sig<۰/۰۵	۴/۶۱۳	۰/۳۲۵	رضایت شغلی بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.

فرضیه پنجم: رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

نتایج آزمون فرضیه پنجم در قالب جدول ۸ ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره تی را نشان می دهد. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با -۰/۶۵۴ بوده که نشان از تاثیر منفی رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان دارد.

جدول ۸) نتایج تحلیل آزمون فرضیه پنجم پژوهش

نتیجه	معنی داری	آماره تی	ضریب β	فرضیه
تایید	Sig<۰/۰۵	۵/۵۸	-۰/۶۵۴	رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

فرضیه ششم: دل‌بستگی شغلی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

نتایج آزمون فرضیه ششم در قالب جدول ۹ ارائه شده است. این جدول مقادیر ضریب مسیر استاندارد و مقدار آماره تی را نشان می دهد. مقدار ضریب مسیر استاندارد متغیر دل‌بستگی شغلی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان برابر با $-0/057$ بوده که نشان از تاثیر منفی بسیار ضعیف دل‌بستگی شغلی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان دارد. همانطوری که مشاهده می گردد .

جدول ۹) نتایج تحلیل آزمون فرضیه ششم پژوهش

نتیجه معنی داری آماره تی ضریب β فرضیه

عدم تایید	Sig<0/05	0/517	-0/075	دل‌بستگی شغلی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
-----------	----------	-------	--------	--

فرضیه هفتم: همدلی کارکنان از طریق رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

با توجه به اینکه مقدار آماره ی سوبل برای این فرضیه برابر با $4/96$ بدست آمده است، از این رو در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا نمود که همدلی کارکنان از طریق رضایت شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

جدول ۱۰) نتایج تحلیل آزمون فرضیه هفتم پژوهش

Input:		Test statistic:		p -value:
t_a	10.842	Sobel test:	4.96145997	7e-7
t_b	5.58	Aroian test:	4.94485923	7.6e-7
		Goodman test:	4.97822903	6.4e-7
Reset all		Calculate		

فرضیه هشتم: همدلی کارکنان از طریق دل‌بستگی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

با توجه به اینکه مقدار آماره ی سوبل برای این فرضیه برابر با $0/515$ بدست آمده است، از این رو در سطح اطمینان ۹۵ درصد می توان ادعا نمود که همدلی کارکنان از طریق دل‌بستگی شغلی بر تحلیل زفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر ندارد.

Input:		Test statistic:	p-value:
t_a	8.199	Sobel test:	0.51597523
t_b	0.517	Aroian test:	0.51219463
		Goodman test:	0.51984079
Reset all		Calculate	

نتیجه گیری و پیشنهادات:

پژوهش حاضر با هدف تاثیر همدمی کارکنان بر تحلیل رفتگی شغلی با توجه به نقش میانجی رضایت و دلبستگی شغلی (مورد مطالعه: کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان) انجام شده است. نتایج نهایی پژوهش در جدول زیر ارائه شده است.

نتیجه	معنی داری	T آماره	ضریب β	فرضیه
تایید	Sig<0/05	10/842	0/612	همدمی کارکنان بر رضایت شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
تایید	Sig<0/05	8/199	0/525	همدمی کارکنان بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
عدم تایید	Sig<0/05	0/843	0/105	همدمی کارکنان بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
تایید	Sig<0/05	4/613	0/325	رضایت شغلی بر دلبستگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر مثبت دارد.
تایید	Sig<0/05	5/58	-0/654	رضایت شغلی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
عدم تایید	Sig<0/05	0/517	-0/075	دلبستگی شغلی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
تایید	Sig<0/05	4/96	-----	همدمی کارکنان از طریق رضایت شغلی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.
عدم تایید	Sig<0/05	0/516	-----	همدمی کارکنان از طریق دلبستگی شغلی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان تاثیر منفی دارد.

با توجه ادبیات مورد بررسی و نتایج بدست آمده پیشنهادات کاربردی زیر ارائه می گردد:

با توجه به مبانی نظری برای کاهش تحلیل زفتگی شغلی باید به تقویت همدلی در بین کارکنان، تقویت رضایت شغلی و دلبستگی شغلی پرداخت. از این رو در ادامه به پیشنهاداتی برای تقویت متغیرهای مستقل و میانجی پرداخته می شود. تقویت همدلی در محیط کاری یکی از عوامل مهم برای بهبود عملکرد و افزایش رضایت کارکنان است.

برای افزایش همدلی در محیط کاری، چند راهکار می تواند مفید باشد:

- ✓ ارتباط فعال: ارتباط فعال با کارکنان و ایجاد فرصت های برقراری ارتباط می تواند بهبود همدلی را تسهیل کند. به عنوان مدیر، می توانید با روش های مختلفی همچون برگزاری جلسات هفتگی تیم، ایجاد فضای باز برای مطرح کردن موضوعات و مشکلات، و یا تشکیل کمیته های کاری برای حل مسائل، ارتباط خود را با کارکنان تقویت کنید.
- ✓ تشویق به همکاری: برای افزایش همدلی، می توانید به کارکنان خود فرصت همکاری و کار گروهی را بدهید. با تشویق به همکاری بین کارکنان، می توانید روحیه تیمی و همدلی را افزایش دهید.
- ✓ شفافیت: با اطلاع رسانی در مورد تصمیمات مدیریتی و سیاست های سازمانی، می توانید اعتماد کارکنان را به سازمان و مدیریت افزایش داده و همدلی را تقویت کنید. به عنوان مدیر، باید اطمینان داشته باشید که کارکنان به راحتی از اهداف و سیاست های سازمانی خود مطلع شوند.

برای افزایش دلبستگی سازمانی کارکنان، پیشنهاداتی به صورت زیر ارائه شده است:

- ✓ ایجاد فرهنگ سازمانی مثبت: ایجاد فرهنگی مثبت در سازمان می تواند به افزایش دلبستگی کارکنان نسبت به سازمان کمک کند. برای این منظور، می توانید از مدیریت اثربخش، توسعه کارکنان، ارتقاء فرهنگ سازمانی و ایجاد یک سازمان همکارانه استفاده کنید.
- ✓ ارتقای شایستگی های کارکنان: ارتقای شایستگی های کارکنان می تواند احساس ارزشمندی و دلبستگی آنها نسبت به سازمان را افزایش دهد. برای این منظور، می توانید از طریق برنامه های آموزشی و توسعه حرفه ای، فرصت های رشد و توسعه برای کارکنان ایجاد کنید.
- ✓ تشویق به همکاری: با تشویق به همکاری بین کارکنان، می توانید روحیه تیمی و همدلی را افزایش دهید که باعث بهبود دلبستگی کارکنان نسبت به سازمان و همکارانشان می شود. به عنوان مدیر، می توانید با برگزاری جلسات هفتگی تیم، ایجاد فضای باز برای مطرح کردن موضوعات و مشکلات، و یا تشکیل کمیته های کاری برای حل مسائل، همکاری بین کارکنان را تشویق کنید.

از جمله محدودیتهای در این پژوهش دلبستگی سازمانی به عنوان یک سازه ی مرتبه ی اول مورد مطالعه قرار گرفته است و ابعاد آن لحاظ نشده است. بنابراین پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی متغیر دلبستگی سازمانی با توجه به ابعاد دلبستگی هنجاری، دلبستگی موثر و دلبستگی عاطفی مورد مطالعه قرار گیرد. تحلیل زفتگی شغلی معمولا در کارکنانی که مشاغل پیچیده تری دارند، بیشتر است. در این پژوهش بدون در نظر گرفتن پیچیدگی شغلی، مدل پژوهش مورد بررسی قرار گرفته است، لذا

پیشنهاد می شود در پژوهش آتی متغیر پیچیدگی شغلی به عنوان یک متغیر تعدیل گر به مدل پژوهش اضافه شده و نقش آن مورد بررسی قرار گیرد

منابع و مأخذ :

- اردلان، محمد رضا؛ عرفانی زاده، فریبرز؛ سلطان زاده، وحید، ۱۳۹۸، آمادگی برای تغییر: تبیین نقش دلبستگی سازمانی، دلبستگی شغلی و روابط اجتماعی در مکان کاری، نشریه پژوهش نامه مدیریت تحول، پاییز و زمستان ۱۳۹۸ - شماره ۲۲، صص ۱۸۵-۲۰۶
- آهنگرزاده، ژیلا؛ رفیعی پور، امین؛ مسلمی، مریم؛ حیدری، محمد و نوری نیستانک، آناهیتا، ۱۳۹۷، اثربخشی آموزش مدیریت چندوجهی تنیدگی بر فزونی کاری و تحلیل زفتگی شغلی کارکنان شرکت داروسازی، مجله علوم روانشناختی، دوره ۱۷، شماره ۷۱، بهمن ۱۳۹۷، صص ۷۹۲-۷۸۳
- آهنگرزاده، ژیلا؛ رفیعی پور، امین؛ مسلمی، مریم؛ حیدری، محمد و نوری نیستانک، آناهیتا، ۱۳۹۷، اثربخشی آموزش مدیریت چندوجهی تنیدگی بر فزونی کاری و تحلیل زفتگی شغلی کارکنان شرکت داروسازی، مجله علوم روانشناختی، دوره ۱۷، شماره ۷۱، بهمن ۱۳۹۷، صص ۷۹۲-۷۸۳
- بهادری خسروشاهی، جعفر و حبیبی کلیبر، رامین، ۱۳۹۵، رابطه جابکی سازمانی، عزت نفس سازمانی و همدلی با رضایت شغلی مدیران مدارس، دوفصلنامه مدیریت مدرسه، دوره ۴، شماره ۲، پاییز و زمستان ۱۳۹۵، صص ۱۶۵-۱۸۵
- بهراری، جعفر؛ صالحی، صادق و بذله، مرجان، ۱۳۹۷، تأثیر دلبستگی مدیریت در کیفیت خدمات بر رضایت شغلی کارکنان در صنعت هتلداری مورد مطالعه: هتل‌های پنج ستاره شهر تبریز، دوفصلنامه مطالعات اجتماعی گردشگری، سال ششم، شماره یازدهم، بهار و تابستان ۱۳۹۷، صص ۲۷-۵۶
- خراسانی، اباصلت و زمانی منش، حامد، ۱۳۹۶، نقش انگیزش شغلی در یادگیری سازمانی و توانمندسازی روان شناختی در راستای بهبود عملکرد اقتصادی کارکنان شهرداری، فصلنامه علمی- پژوهشی اقتصاد و مدیریت شهری، دوره ۵، شماره ۳، پیاپی ۱۹، صص ۹۷-۱۱۷
- رضایی منش، بهروز و قربانی پاچی، عقیل، ۱۳۹۶، تاثیر عوامل استرس زا شغلی با رفتار شهروندی سازمانی با نقش میانجی حمایت سازمانی ادراک شده، فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و ششم، شماره ۸۶، زمستان ۱۳۹۶، صص ۲۵-۶۰
- رضاییان، علی؛ طاهری، سمیرا و گراوند، بهنام، ۱۳۹۶، تأثیر انگیزش کارکنان بخش عمومی بر نگرش های شغلی آنها با نقش تعدیل کنندگی تناسب فرد سازمان، مجله چشم انداز مدیریت دولتی، شماره ۳۱، پاییز ۱۳۹۶، صص ۶۵-۷۸
- زارع شاه آبادی، اکبر؛ اسلامی، بهروز و مهدی پور خراسانی، ملیحه، ۱۳۹۸، تأثیر سرمایه اجتماعی بر رضایت شغلی معلمان شهر یزد، فصلنامه خانواده و پژوهش، دوره ۱۶ شماره ۱، پاییز ۱۳۹۸، صص ۸۳-۱۰۰
- طالبی، ناهید، ۱۳۹۸، اثربخشی مداخلات تمرین هوازی و آموزش مهارت مقابله با استرس بر کاهش استرس شغلی کارکنان سازمان آتشنشانی، دوفصلنامه علمی روانشناسی بالینی و شخصیت، دوره ۱۷، شماره ۲، پیاپی ۳۳، پاییز و زمستان ۱۳۹۸، صص ۱۱-۱۸
- طبرسا، غلامعلی؛ شکوهیار، سجاد؛ الفت، محمد، ۱۳۹۷، تأثیر متناقض رضایت شغلی بر آوای مخرب کارکنان با توجه به نقش میانجی گری شبکه های اجتماعی و دلبستگی سازمانی. فصلنامه مدیریت دولتی، دوره ۱۰، شماره ۲، صص ۳۱۱-۳۳۲
- طولابی، زینب؛ پوراشرف، یاسان اله و عباس پور، حیدر، فرائحلیل مطالعات تحلیل زفتگی شغلی در سازمانهای آموزشی ایران (مطالعه موردی: مدارس ایران)، فصلنامه تعلیم و تربیت، شماره ۳۵، ۱۳۹۶، صص ۸۳-۱۰۰

عابدی سروستانی، احمد؛ شهرکی، محمدرضا و کوسه غراوی، یازمرد، ۱۳۹۹، تحلیل عاملی استرس شغلی محافظان جنگل: مطالعه موردی استان گلستان، مجله جنگل ایران، انجمن جنگلبانی ایران، سال دوازدهم، شماره ۱، بهار ۱۳۹۹، صص ۷۵-۸۷

سگری، زهرا؛ عابدی سروستانی، احمد و محبوبی، محمدرضا، ۱۳۹۶، رابطه تحلیل زفتگی شغلی و رفتار اخلاقی در محیط کار، فصلنامه اخلاق در علوم و فناوری، سال دوازدهم، شماره ۳، ۱۳۹۶، صص ۵۷-۶۴

کنی، سیمین دخت؛ حسین زاده ملکی، زهرا و عریضی، حمیدرضا، ۱۳۹۶، مقایسه توانمندی های مثبت شخصیتی در کارکنان دارای سبک های متفاوت مقابله با استرس شغلی، مجله پژوهش نامه روانشناسی مثبت، سال سوم، شماره اول، پیاپی (۹)، بهار ۱۳۹۶، صص ۱-۱۸

منطقیان، الهام؛ صابری، هایده و بشردوست، سیمین، ۱۳۹۸، تبیین رابطه بین ویژگی های تاریک شخصیت (خودشیفتگی - سایکوپات - ماکیاولی) و تحلیل زفتگی شغلی براساس نقش میانجیگر استرس ادراک شده، مجله علوم روانشناختی، دوره ۱۸، شماره ۷۸، شهریور ۱۳۹۸، صص ۷۲۷-۷۳۵.

مهدوی، غلامحسین و زمانی، رضا، ۱۳۹۷، تأثیر ویژگی بهای فردی حسابرسان بر رضایت شغلی آنان، مجله دانش حسابرسی، سال ۱۸، شماره ۷۱، تابستان ۱۳۹۷، صص ۳۷-۵۶

میرزائیان، افسانه، مهداد، علی، ۱۳۹۶، پیش بینی تلاش شغلی و رفتارهای شهروندی سازمانی از طریق ابعاد انگیزش شغلی، مجله دستاوردهای روانشناختی، دوره ۴، سال ۲۴، شماره ۱، بهار و تابستان ۱۳۹۶، صص ۱۱۱-۱۲۶

الوانی، سید مهدی؛ معمارزاده، غلامرضا و شهباء، سمیه، ۱۳۹۶، بررسی اثر تنظیم احساسات شناختی بر رضایت شغلی کارکنان، فصلنامه علمی پژوهشی مطالعات مدیریت (بهبود و تحول)، سال بیست و ششم، شماره ۸۵، پاییز ۱۳۹۶، صص ۱-۲۹.

Adil Muhammad Shahnawaz, Mayra Baig, 2018, Impact of job demands-resources model on burnout and employee's well-being: Evidence from the pharmaceutical organisations of Karachi, pp.119-133.

Atmaca Ça_gla, Filiz Rızao_glu, Turgut Türkdo_gan, Demet Yaylı, 2020, An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. pp, 1-13.

Atmaca Ça_gla, Filiz Rızao_glu, Turgut Türkdo_gan, Demet Yaylı, 2020, An emotion focused approach in predicting teacher burnout and job satisfaction. pp, 1-13.

Bereka Bayisa, Negussie Gebisa Bayisa Oliksa, 2020, Factors influence nurses' job motivation at governmental health institutions of Jimma Town, South-west Ethiopia, pp.1-6.

Day Arla, Sarah N. Crown, Meredith Ivany, 2017, Organisational change and employee burnout: The moderating effects of support and job control. pp.1-9.

Elshaer Noha Selim Mohamed, Mona Shawky Aly Moustafa, Mona Wagdy Aiad, Marwa Ibrahim Eldesoky Ramadan, 2018, Job Stress and Burnout Syndrome among Critical Care Healthcare Workers, pp, 1-5.

Guenette Jeffrey P., MD, Stacy E. Smith, MD, 2018, Burnout: Job Resources and Job Demands Associated With Low Personal Accomplishment in United States Radiology Residents, pp.1-5.

Gutkin Paulina M., Madeline Minneci, John Valenton, CNMT, Nataliya Kovalchuk, PhD, Daniel T. Chang, MD and Kathleen C. Horst, MD, 2020, Importance of a Culture Committee for Boosting Morale and Maintaining a Healthy Work Environment in Radiation Oncology, pp.1-3.

Kennedy Sean P., Kevin R. Garewal, 2020, Quantitative analysis of workplace morale in academic librarians and the impact of direct supervisors on workplace morale, pp.1-11.

Lakshmi Vijay & Singh Manjari, 2018, A burnout model of job crafting: Multiple mediator effects on job performance, pp.305-315.



Lian Ling, Shengzhong Guo, Qian Wang, Lihong Hu, Xueer Yang, Xuejie Li ,2021, Calling, character strengths, career identity, and job burnout in young Chinese university teachers: A chain-mediating model,pp.1-7.

Liu Mingxiao, Ning Wang , Pengcheng Wang, Haomeng Wu, Xiang Ding,Fengqing Zhao,2021, Negative Emotions and Job Burnout in News Media Workers: A Moderated Mediation Model of Rumination and Empathy,pp.75-82.

Muslim Noor Awanis, David Deanb, David Cohen,2016, Employee Job Search Motivation factors: An evidence fromelectricity provider company in Malaysia,pp.532-40.

Panagopoulos Nikolaos G., Bryan Hochsteinb, Thomas L. Bakerb, Michael A. Pimentel,2018., Boosting sales force morale in highly dynamic, complex markets: The role of job resources,pp,1-17.

Rodríguez Francisco J. García, Daniel Dorta-Afonso b, Manuel Gonz´alez-de-la-Rosa,2020, Hospitality diversity management and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment across individual differences,pp.1-9.

Rodríguez Francisco J. García, Daniel Dorta-Afonso b, Manuel Gonz´alez-de-la-Rosa,2020, Hospitality diversity management and job satisfaction: The mediating role of organizational commitment across individual differences,pp.1-9.

Yue, Z., Qin, Y., Li, Y. et al. Empathy and burnout in medical staff: mediating role of job satisfaction and job commitment. BMC Public Health 22, 1033 (2022). <https://doi.org/10.1186/s12889-022-13405-4>.



فصلنامه بازاریابی خدمات عمومی

دوره ۲، شماره ۴، پاییز ۱۴۰۳، مقاله پژوهشی، صفحات ۱۰۷-۱۲۵