

ارائه مدل اخلاق حرفه‌ای فرماندهان با تاکید بر دلزدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرکرد^۱

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۳/۰۸/۲۰

تاریخ ویرایش: ۱۴۰۳/۰۸/۱۵

تاریخ دریافت: ۱۴۰۳/۰۶/۲۰



فاطمه امینی موسی آبادی

دانشجوی کارشناسی ارشد، مدیریت دولتی، دانشگاه علوم تحقیقات تهران، ایران

ORCID: 0009-0006-4318-565X

Fateme.am1944@gmail.com



صدیقه طوطیان

دانشیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران غرب، تهران، ایران.

ORCID: 0000-0021-7948-8215

Tootian_ir@yahoo.com



حرمت اصغری

استادیار گروه مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم تحقیقات تهران، ایران.

ORCID: 0000-0002-8582-0539

H_asghari1980@yahoo.com

چکیده

یکی از رویکردهای جدید رهبری که بسیار مورد توجه قرار گرفته است و ضعفها و مشکلات مدل های سنتی رهبری را برطرف کرده، رویکرد رهبری اخلاقی است که در دهه پایانی قرن بیستم به طور جدی در ادبیات رهبری و مدیریت وارد شده است. هدف پژوهش حاضر، ارائه مدل اخلاق حرفه ای فرماندهان با تاکید بر دلزدگی شغلی کارکنان فرماندهی انتظامی شهرکرد می باشد. پژوهش حاضر بر مبنای هدف آن کاربردی از نوع اکتشافی و بر مبنای نتایج کمی می باشد. روش نمونه گیری و حجم در هر دو روش گردآوری و از ابزار روایی و پایایی استفاده شده است. در قسمت دلفی، تعداد ۲۰ نفر از فرماندهان و کارکنان فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران شهرکرد که دارای سابقه بالای ۱۰ سال بودند به تدریج انتخاب شدند. در بخش اعتبارسنجی و سنجش وضعیت موجود و مطلوب پژوهش نیز، تعداد ۳۰۶ نفر در سال ۱۴۰۲ به عنوان نمونه و به صورت

^۱ مقاله مستخرج از پایان نامه دانشجو



هدفمند انتخاب شدند. برای اولویت‌بندی از نرم‌افزار Exper Choice و در بخش اعتبارسنجی از نرم افزارهای SPSS نسخه ۲۳ و Smart PLS استفاده گردید. یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل فردی» حائز رتبه اول در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تاکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. «عوامل سازمانی» حائز رتبه دوم در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تاکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. «عوامل فرهنگی- اجتماعی» حائز رتبه سوم در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تاکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند.

کلمات کلیدی: اخلاق حرفه ای؛ دلزدگی شغلی، فرماندهی انتظامی

۱. مقدمه

اگرچه آموزش «اخلاق حرفه‌ای»^۱ در محیط‌های نظامی اغلب «بیشتر به پرورش یک شخصیت یا مجموعه‌ای از ارزش‌ها می‌پردازد تا آموزش قواعد جهانی»، اما دستورالعمل‌های خاصی مانند «قواعد تعاملی»^۲ یا قواعد حقوقی، حقوقی، کانون اصلی آموزش اخلاقی در نیروهای نظامی محسوب می‌شوند؛ این رویکردهای استاندارد، که همیشه به عنوان آموزش اخلاقی برچسب گذاری نمی‌شوند، بر استدلال اخلاقی مشورتی تمرکز می‌کنند. به عبارت دیگر، آموزش نظامی در مورد استدلال اخلاقی (یعنی ارجاع به استانداردهای فردی) بر حسب ضرورت مبتنی بر اخلاق (یعنی ارجاع به استانداردهای جامعه) است (Troy, 2024). در این بین، «اخلاق حرفه‌ای»^۳ اصولی است که بر رفتار یک فرد یا گروه در یک محیط کسب و کار یا شغلی خاص حاکم است. اخلاق حرفه‌ای نیز مانند ارزش‌ها، قواعدی را ارائه می‌کند که چگونه یک فرد باید در چنین محیطی نسبت به افراد و مؤسسات دیگر رفتار نماید (Raza et al, 2024). زمانی که هیچ قواعد تعاملی توسط استانداردهای اخلاق حرفه‌ای جامعه ارائه نشده باشد پرسنل نظامی نیاز به درگیر شدن در استدلال‌های اخلاق حرفه‌ای دارند (Troy, 2024).

اخلاق حرفه‌ای را می‌توان به‌عنوان مجموعه‌ای از اصول تعریف کرد که بر نحوه ارتباط یک فرد حرفه‌ای با مشتریان، همکاران حرفه‌ای و عموم مردم حاکم است. امروزه اکثر رشته‌های تخصصی و حرفه‌ای قوانین رفتار حرفه‌ای خود را دارند که توسط رهبران اعضا نظارت می‌شود (Poff & Michalos, 2023).

در این بین، محیط‌های نظامی به دلیل ماهیت سفت و خشن خود می‌توانند مستعد انواع رفتارهای غیرحرفه‌ای و ناخوشایند باشند که باعث نارضایتی شغلی و به طور خاص «دلزدگی شغلی»^۴ شود. دلزدگی شغلی یک وضعیت روانی است که بر نحوه درک افراد از خود و دیگران در محل کار تأثیر می‌گذارد؛ همچنین با خستگی، بدبینی و ناکارآمدی در محل کار مشخص می‌شود (Borrelli et al; 2023). در تعریفی دیگر، اصطلاحی است که برای توصیف وضعیت شدید مرتبط با سندرم افسردگی مزمن استفاده می‌شود. دلزدگی شغلی حالتی از خستگی عاطفی، ذهنی و جسمی است که در اثر استرس مداوم و شدید ایجاد می‌شود (Ali et al; 2023).

مدل‌های یک‌بعدی و چند بعدی برای تعریف و مطالعه دلزدگی شغلی ایجاد شده‌اند. مدل‌های تک بعدی از طریق بعد دلزدگی تعریف می‌شوند. این مدل‌ها دلزدگی شغلی را به عنوان یک عامل واحد اندازه‌گیری می‌کنند، اگرچه برخی مدل‌ها بین خستگی روانی و فیزیکی تمایز قائل می‌شوند؛ بعد دلزدگی به عنوان تخلیه مداوم ذخایر عاطفی کارکنان که در محل کار تجربه می‌کنند، تعریف می‌شود. این امر باعث می‌شود که کارکنان از نظر عاطفی از کار خود فاصله بگیرند و سلامت و عملکرد آنها را در محل کار بدتر می‌کند؛ جو اخلاقی در یک سازمان و وجود اخلاقیات حرفه‌ای نقش مهمی در کاهش دلزدگی شغلی در میان کارکنان و در بهبود مشارکت کاری آنها ایفا کرده و از این رو به کاهش نیت ترک شغل آنها نیز کمک می‌نماید (Borrelli et al; 2023).

پیچیده‌تر شدن روزافزون سازمان‌ها و افزایش میزان کارهای غیراخلاقی، غیرقانونی و غیرمسئولانه در محیط‌های کاری، توجه مدیران و صاحب‌نظران را به بحث اخلاق کار و مدیریت اخلاق معطوف ساخته است (امیری و شهناز، ۱۳۹۵). هر حرفه‌ای رفتار، الزامات، تعهدات و قوانین مربوط به خود را دارد که برگرفته از اساسنامه آن

1. Professional ethics
2. Rules of Engagement
3. Professional ethics
4. Job burnout

حرفه است. رعایت همین مسأله باعث افزایش کارایی و پیشرفت فنی آن سازمان می‌شود. معیارهای اخلاقی همچون نقشه‌های راهنمایی هستند که به مدیران و فرماندهان یک سازمان کمک می‌کنند تا نقش‌های خود را به روشنی و وضوح ایفا کنند. این موضوع در سازمان نظامی به ویژه نیروی انتظامی نیز صادق است و رعایت اخلاق حرفه‌ای باعث بهبود روابط اجتماعی و افزایش رضایت‌مندی می‌شود (امین صارمی و قویمی، ۱۳۹۴).

انجام این پژوهش اهمیت بسیار ویژه‌ای دارد زیرا امروزه اصول اخلاق حرفه‌ای یک پیش شرط در مدیریت نیروی انتظامی محسوب می‌شود و با توجه به اینکه کارکردهای مدیریت در معنای واقعی مرتبط با مسئولیت و مسئولیت‌پذیری بوده و این مسأله، خود منبعث از پایبندی به رعایت اصول اخلاقی است می‌توان به این اصل اساسی رسید که اخلاق حرفه‌ای یک دانش است که باید بر مبنای یک سیر منطقی و عقلانی ایجاد و پشتیبانی شود. (رحمان سرشت، رفیعی و کوشا، ۱۳۸۹).

نیروی انتظامی از جمله سازمان‌های دولتی است که عرصه اصلی فعالیت آن بستر جامعه و مواجهه با مردمان بوده و بخش اعظمی از حضور اجتماعی آن به تعامل با حوزه جامعه و مردم باز می‌گردد؛ بنابراین تحقق بخشیدن به انتظارات و توقعات مردم می‌تواند پلیس را در انجام وظایفش یاری رساند که همان حفظ و برقراری نظم و امنیت عمومی جامعه است؛ بنابراین مسأله‌ای پژوهش حاضر تبیین نقش و رابطه اخلاق حرفه‌ای کارکنان براساس نوع مأموریت آن‌ها با عملکرد پلیس است و برای اینکه این نهاد قادر باشد به رسالت خود یعنی تحقق نظم و امنیت در جامعه عمل کند، باید تمام کارکنان به ویژه مدیران آن دارای قابلیت، شایستگی برجسته، ذکاوت علمی و آموزشی و اخلاق حرفه‌ای باشند و یکی از این شاخص‌های برجسته و بنیادین که ضریب کارآمدی و اثربخشی نیروهای پلیس را افزایش داده و ضامن اعتماد شهروندان خواهد بود، موضوع توجه به اخلاق حرفه‌ای پلیس است. آمارها مبین آن است ضعف اخلاق حرفه‌ای در بخش‌های مختلف ناجا منجر به ضعف عملکرد آن در استقرار نظم و امنیت بوده است؛ همچنین برخورداری و پایبندی پلیس به اخلاق حرفه‌ای، کارنامه درخشانی از آن به جا گذاشته است (پوراسدی و معدنی، ۱۳۹۵).

بی شک با تبیین استانداردهای مدنظر جامعه اسلامی از پلیس، مبنای درست و روشنی برای برنامه‌ریزان و دست‌اندرکاران مشخص خواهد شد. با وجود انجام پژوهش‌های نسبتاً زیادی که در این حوزه صورت گرفته ولی هنوز موضوع رعایت اخلاق حرفه‌ای و ارتباط آن با دلدزدگی شغلی و عملکرد فرماندهان و مدیران ناجا از مهمترین و حساس‌ترین موضوعات است. به طور کلی می‌توان گفت یکی از فاکتورهایی که به شدت بر روی کارآمدی و بهره‌وری کارکنان در سازمان تأثیرگذار است اخلاق حرفه‌ای فرماندهان می‌باشد. سرخوردگی، خشم کارکنان و نارضایتی از محیط کار هزینه‌های زیادی را برای خود فرد و سازمان ایجاد می‌کند و عملاً این سرخوردگی‌ها در کیفیت زندگی افراد نیز تأثیرگذار است. با توجه به نقش تأثیرگذار رهبری اخلاقی و خدمات متنوع نیروی انتظامی به جامعه، به ویژه در جامعه مورد مطالعه یعنی استان چهارمحال و بختیاری، نبود چنین پژوهشی احساس می‌شود. بنابراین انجام یک کار علمی و ارائه راهکارهای مناسب به فرماندهان و رؤسای یگان‌های اجرای فرماندهی انتظامی استان از جمله اقدامات مفیدی است که می‌تواند نقش بسیار مؤثری در پیشبرد اهداف مورد نظر داشته باشد. این مطالعه به صورت کیفی در کلانتری ۱۳ شهرکرد در سال ۱۴۰۲ انجام می‌شود. بنابراین پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که ارائه مدل اخلاق حرفه‌ای فرماندهان با تأکید بر دلدزدگی شغلی کارکنان چگونه است؟

۲- ادبیات و پیشینه تحقیق

اخلاق حرفه‌ای

«اخلاق حرفه‌ای» قوانین یا اصولی هستند که خصوصیات اخلاقی تعاملات افراد که ناشی از فعالیت‌های حرفه‌ای آنها هستند را تضمین می‌کنند. پیدایش و توسعه چنین قوانینی منعکس‌کننده یکی از جهت‌گیری‌های اخلاق انسانی است، زیرا به ایجاد ارزش فرد و انسانیت در روابط بین فردی کمک می‌کند (Abdumannonovna, 2024). طبق تعاریف استاندارد این اصطلاح، حرفه‌ای‌ها در واقع اساتید حوزه‌های تخصصی خود هستند که ویژگی‌های ارزشمند (نظیر اخلاق و کردار مناسب) برای شکوفایی انسان را در اختیار جامعه قرار می‌دهند (Forster & Maxwell, 2023). حرفه‌گرایی به شیوه خاصی که فرد وظایف خود را انجام می‌دهد اشاره دارد. حرفه‌ای‌گرایی زمانی نشان داده می‌شود که یک فرد الزامات شغل خود را برآورده کند و دانش یا توانایی‌های خاص رشته را نشان دهد. علاوه بر این، حرفه‌ای بودن توانایی به کارگیری مهارت‌های تخصصی حل مسئله، پیروی از هنجارهای رفتاری خاص حوزه و توانایی انجام کارهایی است که نمی‌توان از افراد عادی انتظار داشت (Hebenstreit et al; 2023). اخلاق علم بررسی و اکتساب صفات نیک و مبارزه با صفات بد است که آثار و پیامدهای بسیاری بر جامعه دارد (Wilson, 2021).

اخلاق حرفه‌ای مجموعه قواعدی است که باید افراد به صورت داوطلبانه و بر اساس فطرت خود در انجام کارهای شغلی و حرفه‌ای رعایت کنند، بدون آنکه الزام خارجی وجود داشته باشد یا در صورت تخطی به مجازات‌های قانونی بینجامد (Loach, 2019). ویژگی‌های اخلاق حرفه‌ای مانند دلبستگی به کار، روحیه مشارکت و اعتماد، ایجاد تعامل با سایر همکاران و غیره است که نقش مؤثری در موفقیت و عملکرد سازمان دارند (Chokprajakchat & Sumretphol, 2017). اخلاق حرفه‌ای به چگونگی رفتار و آداب شخص هنگام انجام فعالیت‌های حرفه‌ای می‌پردازد و مجموعه‌ای از استانداردهای سلوک بشری است که رفتار افراد و گروه‌ها را در یک ساختار حرفه‌ای تعیین و تبیین می‌کند (Fuchs & Schalljo, 2016). اخلاق حرفه‌ای تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و اثربخشی سازمانی دارد به گونه‌ای که بهره‌وری را افزایش داده، ارتباط را بهبود می‌بخشد و میزان خطرهای سازمانی را کاهش می‌دهد (Rodriguez & Juricic, 2018).

از یک سو ضعف در اخلاق حرفه‌ای به کاهش ارتباطات و افزایش خسارت در سازمان میانجامد و مدیریت بیشتر بر روی کنترل گذشته تکیه خواهد کرد. زیرا افراد اطلاعات را به مدیریت نرسانده و در این صورت انرژی سازمان به انرژی منفی تبدیل می‌شود و توان سازمان به جای آنکه صرف اهداف سازمانی شود، صرف شایعه، غیبت و کم کاری می‌گردد. از سوی دیگر تقویت اخلاق حرفه‌ای تأثیر چشمگیری بر روی فعالیت‌ها و نتایج سازمان دارد و بهره‌وری را افزایش، ارتباطات را بهبود و میزان خطر را کاهش می‌دهد (Yuren & Arnaz, 2014).

اخلاق حرفه‌ای نظامی، مانند اخلاق پزشکی یا رسانه، یک ظرفیت بنیادین است که هر عضو باید در طول حرفه خود به دست آورد، توسعه داده و ارتقا دهد. هدف اصلی آموزش اخلاق حرفه‌ای این است که افراد را با ظرفیت تشخیص اخلاقی درست از نادرست در زمانی که قوانین دیگر مفید نیستند، فراهم کند. اخلاق حرفه‌ای نظامی قصد ندارد فرد نظامی را به یک فیلسوف تبدیل کند، بلکه در عوض مهارت‌های پرسشگری بلاغی را فراهم می‌کند که به آن‌ها کمک می‌کند تصمیمات آگاهانه بگیرند. در آغاز، بخش تدریس باید ملموس باشد. مؤثرترین روش برای دستیابی به این هدف، پایه‌گذاری دستورالعمل بر اساس مطالعات موردی است (Micewski, 2016).

افراد استخدام شده از موقعیت‌های بحث شده به عنوان مرجعی برای تصمیم‌گیری‌های دشوار آینده استفاده می‌کنند. این تصمیمات می‌توانند پیچیده باشند، یا به دلیل پیچیدگی پارامترها یا پیامدهای احتمالی. بسیاری از تصمیمات اخلاقی شامل یک جزء یکپارچگی خواهند بود، اما این نوع رویکرد چند وجهی در اصلاح سطح پایه اصول آموزشی ضروری است (Baker, 2015).

دلزدگی شغلی

دلزدگی شغلی یک سندرم روان‌شناختی است که نشان‌دهنده واکنش طولانی‌مدت به عوامل استرس‌زای محیط کار است و عمدتاً به فشار مزمن اشاره دارد که به ناهماهنگی یا عدم تناسب بین کارمند و شغل نسبت داده می‌شود؛ دلزدگی شغلی شامل سه بعد کلیدی است: خستگی، بدبینی، و احساس ناکارآمدی. از زمانی که Maslach & Jackson (1981) مفهوم و ابزارهای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی را توسعه دادند، مسیر تحقیق فرسودگی شغلی با تجربیات واقعی افراد در محیط کار سروکار که منجر به درک جامعی از زمینه و پیامدهای این پدیده و همچنین راهبردهای مداخله شد (Xie et al; 2024). به عنوان مثال، محققان دلزدگی شغلی بیشتر بر زمینه شغلی، مانند تقاضاها و منابع شغلی (Huang et al; 2021) و حمایت اجتماعی، نسبت به متغیرهای فردی مانند شخصیت تمرکز کرده‌اند. در مورد پیامدهای آن، فرسودگی شغلی به طور قوی و مثبت با ترک خدمت مرتبط است و نقش منفی در عملکرد شغلی کارکنان دارد (ژیه و همکاران، ۲۰۲۴).

درک سازوکارهای دلزدگی شغلی برای تضمین رفاه کارکنان و در نتیجه اثربخشی عملکرد آنها بسیار مهم است و از این رو توانمندسازی افراد برای مقابله با دلزدگی شغلی، باید در نظر گرفته شود تا به طور کلی عملکرد خوبی داشته باشند (Malta et al; 2024). دلزدگی شغلی به یک حالت خستگی و افسردگی روحی، روانی و فیزیکی گفته می‌شود. استرس بیش از اندازه و برای مدت زمان طولانی باعث ایجاد چنین حالتی در فرد می‌شود. دلزدگی شغلی زمانی ایجاد می‌شود که فرد از نظر روحی، به پوچی و بی‌احساسی برسد و نتواند نیازهای ثابت و اصلی خود را برآورده کند که در نتیجه باعث افزایش میزان استرس در فرد می‌شود. هرچه میزان استرس افزایش پیدا کند، رفته رفته علاقه و انگیزه وی برای ایفای نقش‌هایی که بر عهده اوست، پایین می‌آید و در نتیجه کاهش راندمان کاری فرد را به دنبال دارد (Heinemann & Torsten, 2017).

دلزدگی شغلی حالتی از فقدان انرژی و نشاط در فرد است. فرد احساس کسالت‌آمیزی نسبت به انجام رفتار شغلی دارد که نتیجه فشار دائم و مکرر در محیط کار است. دلزدگی شغلی نوعی از فرسودگی روانی است که در پاسخ به فشارهای روانی شامل سه جزء خستگی یا تحلیل محیطی، از خودبیگانگی و فقدان موفقیت فردی یا پیشرفت فرد ایجاد شده است و گریبانگیر افرادی می‌شود که اغلب کمال‌گرا و به طور افراطی درگیر کار هستند. دلزدگی شغلی با فشارهای روانی رابطه دارد. فشارهای روانی وقتی رخ می‌دهد که بین خواسته‌های محیطی با توانایی‌های فرد ناهمخوانی وجود دارد (Maslach & Leiter, 2016).

عدم علاقه و اشتیاق به کار باعث بروز عکس‌العمل‌هایی در موقعیت‌های فردی و کاری می‌گردد. تداوم شرایط بد کاری باعث می‌شود فرد بصورت ناخودآگاه در مقابله با شرایط ایجاد شده واکنش‌هایی همچون بی‌تفاوتی نسبت به کار، شانه خالی کردن از زیر بار مسئولیت‌ها، احساس کسالت و سستی و عدم تمایل به ادامه کار، کاهش کمی و کیفی بازدهی، افزایش ساعات غیبت از کار، وقت‌کشی و تعلل، فاصله گرفتن از دیگران و... از خود نشان دهد. تغییر در شرایط کاری می‌تواند استرس‌زا و در نهایت موجب دلزدگی از شغل گردد. (Salvagioni et al; 2018).

سازمان‌هایی که فضای غیر تعاملی ایجاد می‌نمایند به نحوی که کارمندان آنان در یک فضای ناامن که دوستی و صداقت در آن وجود ندارد، فعالیت می‌کنند که مهارت همدلی، همکاری و همفکری صمیمانه بین آنان وجود ندارد و هر کسی به فکر منافع شخصی خود است، در واقع زمینه را برای ظهور پدیده دزدگی شغلی کارکنان فراهم نموده‌اند. عدم توجه مدیران به امنیت مالی کارکنان در سازمان نیز یکی از مهمترین انگیزه‌های کارمندان برای کار کردن را کاهش می‌دهد. زیرا هدف از اشتغال کارمندان، دستیابی به منافع مالی و تأمین زندگی و نیازهای شخصی است (Melinda Smith et al;2021).

محیط کار و شرایط حاکم بر آن چه از نظر فیزیکی و چه از نظر روحی تاثیر بسزایی در ایجاد دزدگی شغلی دارد. نداشتن روابط نزدیک و صمیمی و یا نبود افرادی که در شرایط مختلف از فرد حمایت نماید بر عملکرد فرد در سازمان تاثیر خواهد داشت و بطورکلی شرایط کاری، ویژگیهای رفتاری و نوع سبک زندگی فرد در ایجاد دزدگی شغلی و بعبارتی فرسودگی شغلی نقش دارند (مسلج و لیتیر، ۲۰۱۶).

پیشینه تحقیق

✓ میرزاخانی و همکاران (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان تأثیر رهبری اخلاقی بر پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسطه نشاط سازمانی انجام دادند. نتایج حاکی است ابعاد رهبری اخلاقی می‌تواند تغییرات فرسودگی شغلی کارکنان دانشگاه را پیش‌بینی کند و با ترمیم و بازسازی شاخص‌هایی مانند احساس خستگی روحی، بی‌تفاوتی نسبت به همکاران و دانشجویان و احساس هدر رفت نیرو و توان، از فرسودگی شغلی پیش‌بینی نماید.

✓ آراسته و همکاران (۱۴۰۲) تحقیقی با عنوان ارائه مدل ارتقای اخلاق حرفه‌ای دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران انجام دادند. نتایج نشان داد مهمترین عوامل مؤثر فردی، سازمانی، آموزشی و پژوهشی، محیطی بر ارتقای اخلاق حرفه‌ای تأثیرگذار هستند.

✓ مهدی‌زاده اشرفی و همکاران (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان طراحی مدل ارزیابی اخلاق سازمانی در صنایع کوچک و متوسط انجام دادند. جامعه آماری این پژوهش مدیران صنایع کوچک و متوسط می‌باشند. برای شناسایی معیارها و روابط بین معیارها نمونه‌گیری غیر احتمالی انجام گرفته است. پس از طراحی پرسشنامه نظرات خبرگان جمع‌آوری و مؤلفه‌ها و شاخص‌های ارزشیابی اخلاقی سازمانی اولویت‌بندی گردید. یافته‌های پژوهش نشان داد برای طراحی مدل ارزشیابی اخلاق سازمانی در صنایع کوچک و متوسط باید مؤلفه‌های عوامل فردی، عوامل سازمانی، عوامل محیطی، عوامل ساختاری و عوامل زمینه‌ای که هر کدام دارای شاخص‌هایی می‌باشند تدوین و بررسی شود.

✓ کرمی و علیدوستی (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان تأثیر راهبردهای نمایش عاطفی فرماندهان بر کاهش دل زدگی شغلی کارکنان در فرماندهی انتظامی انجام دادند. یافته‌های پژوهش نشان داد بین دو متغیر راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و دزدگی شغلی، خستگی عاطفی کارکنان رابطه‌ی معکوس وجود دارد. همچنین بین راهبردهای نمایش عاطفی و عملکرد فردی کارکنان رابطه‌ی مثبت و معناداری دیده شد. با توجه به اینکه بروز راهبردهای نمایش عاطفی به ویژه نمایش عمیق و واقعی مدیران می‌تواند بر کاهش دزدگی شغلی کارکنان تأثیرگذار باشد، همچنین با افزایش راهبردهای عاطفی عمیق و واقعی مدیران میزان مسخ شخصیتی کارکنان کاهش می‌یابد، پیشنهاد می‌شود برای کاهش دزدگی شغلی کارکنان فرماندهان به متغیرهای نمایش عاطفی توجه ویژه داشته باشند.

✓ فیروزکوهی مقدم و همکاران (۱۴۰۰) تحقیقی با عنوان اثربخشی آموزش گروهی مبتنی بر پذیرش و تعهد بر فرسودگی و انگیزش شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی انجام دادند. یافته‌ها نشان داد آموزش پذیرش و

تعهد بر فرسودگی از یافته‌های فوق می‌توان نتیجه گرفت که آموزش گروهی مبتنی بر پذیرش و تعهد بر کاهش فرسودگی و افزایش انگیزش شغلی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی مؤثر است.

✓ محمدی فومنی و همکاران (۱۳۹۹) تحقیقی با عنوان ارائه مدل اخلاق حرفه‌ای برای اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان انجام دادند. نتایج نشان داد که مؤلفه‌های صداقت، عدالت، احترام، مسئولیت‌پذیری، قانون‌مداری، وفاداری و حفظ کرامت انسانی به عنوان مؤلفه‌های تأثیرگذار بر اخلاق حرفه‌ای اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان شناسایی شدند. یافته‌ها نشان داد که تمام مؤلفه‌های شناسایی شده، در بین اعضای هیأت علمی دانشگاه فرهنگیان در حد مطلوب بود و مدل ارائه شده از برازش مطلوبی برخوردار است.

✓ رضایی (۱۳۹۹) تحقیقی با عنوان رابطه مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای با عملکرد فرماندهان و مدیران نیروی انتظامی (مورد مطالعه: فرماندهان و مدیران انتظامی استان کرمانشاه) انجام داد. نتایج نشان داد که با توجه به سطوح معناداری مشاهده شده در متغیرهای مدنظر اعم از انضباط کاری، مسئولیت‌پذیری، رعایت عدالت و انصاف، صداقت و امانت‌داری و رعایت ادب و احترام، نرمال بودن داده‌ها تأیید شد؛ بدان معنا که هر یک از مؤلفه‌های یادشده اخلاق حرفه‌ای بر عملکرد فرماندهان و مدیران انتظامی استان کرمانشاه تأثیرگذار است.

✓ دانشور و همکاران (۱۳۹۷) تحقیقی با عنوان بررسی رابط فرسودگی شغلی و ابعاد آن با استرس شغلی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان انجام دادند. نتایج نشان داد که میزان خستگی عاطفی در سطح کم، مسخ شخصیت در سطح بالا، ناکارآمدی در سطح بالا، و اکثر افراد جامعه نیز دارای استرس طبیعی محاسبه گردید. نتایج نشان داد هر چه میزان استرس بین کارمندان بیشتر باشد میزان فرسودگی در بین کارکنان نیز بیشتر است. در نتیجه مداخلاتی در جهت کم کردن استرس شغلی و تقویت منابع مقابله با آن می‌تواند به کاهش فرسودگی شغلی در کارکنان کمک نماید.

✓ رضانی و همکاران (۱۳۹۶) تحقیقی با عنوان نقش تعدیلگری حمایت در رابطه بین کار عاطفی و عملکرد شغلی با هدف بررسی تأثیر کار عاطفی بر عملکرد شغلی با توجه به نقش تعدیلگری حمایت سازمانی، حمایت مدیریت و حمایت همکار در سال ۱۳۹۶ در بین کارکنان یک سازمان عمومی در شهر مشهد انجام دادند. نتایج پژوهش حاکی از این بود که اقدام عمیق و سطحی بر عملکرد شغلی اثرگذار هستند. علاوه بر این نتایج حاصل از بررسی نقش تعدیلگر حمایت مدیریت، حمایت همکار و حمایت سازمانی نیز بیانگر تأیید نقش تعدیلگری این متغیرها در رابطه بین اقدام عمیق و اقدام سطحی با عملکرد شغلی می‌باشند.

✓ ریاحی پاقعه و همکاران (۱۳۹۶) در پژوهشی با عنوان راهبردهای نمایش عاطفی مدیران و عملکرد شغلی پرستاران که به روش توصیفی و همبستگی و به صورت مقطعی در یکی از بیمارستان‌های آموزشی تهران بر روی یک نمونه ۱۰ نفره از مدیران پرستاران انجام دادند و به این نتیجه رسیدند که راهبردهای نمایش عاطفی واقعی و عمیق مدیران در سطح بالای ۶۷ درصد و عملکرد شغلی کارکنان نیز در سطح بالای ۹۰ درصد ارزیابی شد. از بین راهبردهای نمایش عاطفی فقط نمایش عاطفی واقعی مدیران با عملکرد کارکنان همبستگی مثبتی داشت. رابطه‌ی معناداری در سایر متغیرهای راهبردهای نمایش عاطفی و عملکرد شغلی مشاهده نشد.

✓ نتایج حاصل از پژوهش نیری و همکاران (۱۳۹۵) نشان می‌دهد که بین ارزش‌های اخلاقی با تنش ناشی از ابهام و محدودیت اختیارات و مسئولیت، تنش ناشی از تعارض و تضاد و تنش شغلی کلی، رابطه معنادار وجود دارد. رهبری اخلاق مدار نیز با تنش شغلی کلی و ابعاد آن رابطه منفی و معناداری داشته است. محققان نتایج خود از

این پژوهش را اینطور بیان می‌کنند که رعایت معیارهای ارزشی و اخلاقی در قالب اخلاق حرفه‌ای، زمینه‌های کاهش تنش شغلی را فراهم می‌کند.

✓ Vera و همکارانش (۲۰۲۲) پژوهشی با عنوان بررسی رهبری اخلاقی و منابع شغلی در رفاه افسران گمرکی انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که رهبری اخلاقی به طور قابل توجهی با منابع شغلی و رضایت شغلی مرتبط است، اما نه با فرسودگی شغلی. رهبری اخلاقی به رضایت شغلی به طور غیر مستقیم از طریق منابع شغلی و فرسودگی شغلی مرتبط است. مدل واسطه‌گری سریالی اثر غیرمستقیم (رهبری اخلاقی < منابع شغلی < فرسودگی شغلی < رضایت) معنی دار بود. نتایج شواهدی را ارائه می‌کند که رهبری اخلاقی یک مؤلفه مهم برای شکلدهی به ادراک منابع شغلی (یعنی استقلال و اهمیت کار) و در درجه اول کاهش استرس و بهبود رضایت است.

✓ Daderman & Basinska (۲۰۱۹) تحقیقی با عنوان ارزش‌های کاری افسران پلیس و رابطه آن‌ها با فرسودگی شغلی و درگیری کاری انجام دادند. نتایج نشان می‌دهد که افسران پلیس بالاترین اولویت را به ارزش‌های کاری بیرونی می‌دهند. فرسودگی شغلی با ارزش‌های کار درونی شناختی (خلاقیت، چالش، و تنوع) همبستگی منفی داشت، در حالی که مشارکت کاری با بزرگترین گروه از ارزش‌های کاری درونی (خلاقیت، چالش، تنوع، نوع دوستی، و موفقیت) و نیز همبستگی مثبت با ارزش‌های کاری بیرونی داشت (پرستیژ و همکاران). افسران پلیس بین سطوح فرسودگی شغلی و درگیری کاری، برای ارزش‌های درونی کاری مانند تنوع، چالش، و خلاقیت (اثرات بزرگ)، و برای نوع دوستی و پرستیژ (اثرات متوسط) تفاوت معنی‌داری نشان دادند.

✓ باتای (۲۰۱۸) اخلاق حرفه‌ای را در میان پرستاران بررسی کردند که نشان می‌دهد آن‌ها تمایل به رعایت اخلاق حرفه‌ای دارند اما ضرورت آموزش و تمرین در این زمینه یک چالش به شمار می‌رود.

✓ تحقیق پاگلیارو و همکاران (۲۰۱۸) نشان داد که در سازمان‌هایی که جو اخلاقی بر اساس نحوه برخورد شخصی افراد با مسائل اخلاق شکل گرفته، شخصیت مؤثر سازمان کم‌رنگ شده و جدایی در روش‌های اخلاقی بیشتر می‌شود.

✓ Badolamenti و همکاران (۲۰۱۷) در بررسی‌های انجام شده در خصوص راهبردهای عاطفی نشان دادند که راهبردهای نمایش عاطفی مثبت سبب افزایش همکاری و ترویج رفتار کارآمدتر شغلی همکاران می‌شود، لذا سازمان‌ها تمایل دارند کارکنان را تشویق کنند تا احساسات خود را کنترل نموده و نمایش‌های عاطفی مثبت را بروز دهند. از طرفی احساسات جزء جدایی ناپذیر فرایندها و نتایج مرتبط با رهبری اثربخش است، به گونه‌ای که در نظریه‌های مختلف رهبری تحول‌گرا، کارزماتیک و مبادله‌ای مدنظر قرار گرفته است.

✓ نیوس و کوئینتان (۲۰۱۷) در پژوهش با عنوان مدیریت سرمایه انسانی و خلاقیت در صنعت هتلداری با بررسی ۱۰۹ شرکت فعال در زمینه هتلداری در اسپانیا نشان دادند که روش‌های استخدام و گزینش، نوآوری و خلاقیت در عملکرد و روش‌های مدیریت سرمایه انسانی در توسعه مدیران و منابع انسانی مؤثر است.

۰۳. روش تحقیق

پژوهش حاضر بر مبنای هدف آن کاربردی می‌باشد. از حیث روش آمیخته (کیفی - کمی) از نوع اکتشافی و بر مبنای گردآوری داده‌ها کمی می‌باشد.

۰۳،۱. جامعه آماری، نمونه آماری و روش نمونه‌گیری

هنگامی که نمونه‌های در دسترس زیاد باشند و پژوهشگر حق انتخاب از میان نمونه‌ها را داشته باشد، حداقل نمونه انتخابی ۲۰ نفر بود. اما انتخاب نمونه تا دستیابی به اشباع نظری ادامه یافت. از جمله ویژگی‌های جامعه آماری می‌توان به داشتن مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد و به بالا و همچنین کسانی که از سابقه خدمتی بیش از ۱۰ سال برخوردار می‌باشند) در سازمان متبوع که سابقه فعالیت در حوزه مدیریت منابع انسانی را دارند، می‌باشند. در بخش کمی و برای اعتبارسنجی، اولویت‌بندی، سنجش وضعیت موجود و مطلوب، جامعه آماری تحقیق را کلیه کارکنان فرماندهی انتظامی جمهوری اسلامی ایران شهرکرد (۱۵۰۰) بود که برای تعیین حجم نمونه از فرمول کوکران عداد ۳۰۶ نفر به عنوان نمونه انتخاب شد. روش نمونه‌گیری به صورت تصادفی طبقه‌ای بود.

۰۳،۲. ابزار سنجش

در بخش کیفی، برای جمع‌آوری اطلاعات از ابزار مصاحبه نیمه ساختاریافته بود. سوالات مورد استفاده در بخش کمی، پرسشنامه‌های این تحقیق از نوع سؤال‌های بسته می‌باشد. مزیت این نوع سؤال استخراج و تجزیه و تحلیل آسان و سریع داده‌هاست (روستا و همکاران، ۱۳۹۵). در پرسشنامه‌ها از طیف لیکرت استفاده شده است. برای شناسایی ابعاد، شاخص و مؤلفه‌های اخلاق حرفه‌ای فرماندهان با تأکید بر دلزنگی شغلی کارکنان فراجای شهرکرد، پرسش‌نامه مجزا بین خبرگان مورد نظر توزیع گردید که نتایج آن در ادامه بصورت مشروح آورده شده است. محقق پس از تکمیل و جمع‌آوری اطلاعات کتابخانه‌ای با راهنمایی استاد راهنما به تدوین پرسشنامه‌ی مناسب پرداخته است. در بخش اول: سوالات بخش اول شامل سوالات جمعیت شناختی چون (جنسیت، سن، تحصیلات و سابقه خدمت) از کارکنان و مدیران مورد بررسی و بخش‌های بعد در بردارنده سوالات مربوط به متغیرهای مورد بررسی پژوهش می‌باشد. بخش دوم که شامل تنه اصلی سوالات می‌باشد از طریق پرسشنامه مورد بررسی قرار گرفت. لازم بذکر پرسشنامه‌های مورد استفاده در این تحقیق از نوع نگرش سنجی و براساس طیف پنج گزینه‌ای لیکرت جهت تجزیه و تحلیل، طراحی شده‌اند. بر این اساس نحوه‌ی امتیازدهی در این مقیاس از گزینه خیلی زیاد تا خیلی کم مخالف مشخص شده است.

۰۳،۳. روایی و پایایی

بخش کیفی: جهت اطمینان از قابلیت اعتمادپذیری یافته‌ها (روایی)، از تکنیک درگیری طولانی‌مدت با حوزه‌ی مورد مطالعه (کرسول، ۲۰۰۷) استفاده شد. به این صورت که پژوهشگر به مدت طولانی با مشارکت‌کنندگان بخش کیفی پژوهش در تماس بوده و نظرات و دیدگاه‌های آنان را شد.

بخش کمی: در این پژوهش از روایی محتوایی و سازه‌ای برای بررسی روایی استفاده گردید. در این پژوهش با روش تعیین روایی محتوایی ابزار اندازه‌گیری، پرسشنامه‌های تنظیم شده قبل از توزیع بین اعضای نمونه انتخابی، به رؤیت استاد راهنما رسیده و پس از اخذ نقطه نظرات ایشان به منظور مطابقت پرسشنامه‌های تنظیمی با شرایط جامعه‌ی مورد مطالعه، تلاش گردیده در تنظیم پرسشنامه نهایی روایی صوری، سازه‌ای (روایی سازه پرسشنامه تحقیق با روش تحلیل عاملی تأییدی با نرم‌افزار اسمارت پی. ال اس مورد تأیید قرار گرفت) و روایی صوری سوالات مطرح

شده چه در ظاهر و مقدار شباهت با موضوع و چه از نظر اینکه سؤالات بطور واقعی معرف قسمت‌های محتوایی متغیرهای مورد سنجش باشند، لحاظ گردد. روایی محتوایی دو نوع است روایی صوری و منطقی. برای بررسی روایی محتوایی آزمون به دو شیوه عمل می‌شود که شاخص نسبت روایی محتوایی توضیح داده می‌شود:

الف) شاخص نسبت روایی محتوایی (CVR): این شاخص توسط لاوشه طراحی شده است. جهت محاسبه این شاخص از نظرات کارشناسان متخصص در زمینه محتوای آزمون مورد نظر استفاده می‌شود و با توضیح اهداف آزمون برای آن‌ها و ارائه تعاریف عملیاتی مربوط به محتوای سؤالات به آن‌ها، از آن‌ها خواسته می‌شود تا هر یک از سؤالات را بر اساس طیف سه بخشی لیکرت «گویه ضروری است»، «گویه مفید است ولی ضروری نیست» و «گویه ضرورتی ندارد» طبقه‌بندی کنند. بر اساس تعداد متخصصینی که سؤالات را مورد ارزیابی قرار داده اند، حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس جدول زیر بایستی باشد. سؤالاتی مقدار CVR محاسبه شده برای آن‌ها کمتر از میزان مورد نظر با توجه به تعداد متخصصین ارزیابی کننده سؤال باشد، بایستی از آزمون کنار گذاشته شوند به علت اینکه بر اساس شاخص روایی محتوایی، روایی محتوایی قابل قبولی ندارند.

جدول (۱): حداقل مقدار CVR قابل قبول بر اساس تعداد متخصصین نمره گذار

تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR	تعداد متخصصین	مقدار CVR
۵	۰/۹۹	۱۱	۰/۵۹	۲۵	۰/۳۷
۶	۰/۹۹	۱۲	۰/۵۶	۳۰	۰/۳۳
۷	۰/۹۹	۱۳	۰/۵۴	۳۵	۰/۳۱
۸	۰/۷۵	۱۴	۰/۵۱	۴۰	۰/۲۹
۹	۰/۷۸	۱۵	۰/۴۹		
۱۰	۰/۶۲	۲۰	۰/۴۲		

۳،۴. روش تجزیه و تحلیل اطلاعات

آمار توصیفی

مهمترین روش‌های توصیفی بکار گرفته شده در تحقیق حاضر عبارتند از: فراوانی، درصد فراوانی، درصد جمعی. همچنین در این تحقیق از روش‌های آمار توصیفی جهت تنظیم داده‌ها در جداول توزیع فراوانی آزمودنی‌ها استفاده گردید.

آمار استنباطی

بخش کیفی: در بخش کیفی از تحلیل تم به صورت دستی و با کمک نرم افزار اکسل انجام شد. بخش کمی: در پژوهش حاضر، با توجه به ماهیت تحقیق در بخش اول از روش دلفی استفاده گردید. سپس و نوع متغیرها از آزمون های آماری زیر استفاده می شود. در این بررسی از روش های موجود در آمار توصیفی نظیر جداول توزیع فراوانی مطلق، میانگین جهت بررسی و مقایسه اطلاعات جمع آوری شده از طریق پرسشنامه و در بخش آمار استنباطی برای تجزیه و تحلیل و همچنین برای تحلیل عاملی و الگوسازی معادلات ساختاری (SEM) مورد استفاده قرار گرفت. سپس برای اولویت بندی متغیرها از تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد. ضمن این که، برای بررسی وضعیت موجود و مطلوب متغیرهای تحقیق از آزمون تی استفاده شد. نرم افزارهای مورد استفاده در این تحقیق شامل SPSS نسخه ۲۳، Smart PLS نسخه ۳ و نرم افزار Exper Choice بود.

۴. تجزیه و تحلیل داده های پژوهش

در این تحقیق برای محاسبه ضریب آلفای کرونباخ، بین ۳۰ نفر از نمونه آماری توزیع شد و با استفاده از نرم افزار آماری SPSS¹⁹ ضریب آلفای کرونباخ برای کل پرسشنامه در جدول شماره (۲) آمده است. این مقادیر نشان دهنده این مطلب است که پرسشنامه از پایایی مناسبی برخوردار است.

جدول (۲): مقادیر آلفای کرونباخ پرسشنامه

مقدیر آلفای کرونباخ	مولفه ها
۰/۷۵۱	بُعد فردی
۰/۷۱۲	بُعد سازمانی
۰/۷۲۶	بُعد فرهنگی - اجتماعی
۰/۷۱۷	دل زدگی شغلی

۴.۱. نتایج آزمون دلفی

شاخص های نتایج آزمون دلفی در دور سوم به شرح جدول زیر می باشد:

جدول (۳): نتایج دلفی در دور اول

ردیف	گویه ها	میانگین	انحراف معیار
۱	همدلی و گذشت	۴/۶۵	۰/۴۸۷
۲	بی طرفی سیاسی	۴/۵۲	۰/۸۲۱
۳	تحمل و سعه صدر	۴/۲۱	۰/۹۹۵
۴	انتقادپذیری	۴/۰۲	۰/۶۲۶
۶	پرهیز از قضاوت	۴/۳۲	۰/۸۲۱
۷	اعتدال و انعطاف	۴/۳۱	۰/۳۲۱



فصلنامه علمی رویکردهای نو در مدیریت دولتی

The scientific quarterly of
New Approaches in Public Administration



JNAPA

۰/۵۵۲	۱	توانایی استدلال	۸
	۴/۵۱		
۰/۶۵۴	۱	تفکر خلاق و انتقادی	۹
	۴/۱۴		
۰/۵۶۸	۲	خودشناسی	۱۰
	۴/۱۲		
۰/۵۵۳	۲	التزام به ارزش های دینی	۱۱
	۴/۰۱		
۰/۷۴۵	۲	تقوای الهی	۱۲
	۴/۳۱		
۰/۵۵۱	۳	پذیرش زمینه های فرهنگی	۱۳
	۴/۳۶		
۰/۴۸۷	۵	اجتناب از مادی گرایی	۱۴
	۴/۲۱		
۰/۸۲۱	۰	ارتقای هویت مذهبی	۱۵
	۴/۲۲		
۰/۹۹۵	۴	توانایی درک احساسات دیگران	۱۶
	۴/۱۷		
۰/۶۲۶	۶	اعتماد به نفس	۱۷
	۴/۵۴		
۰/۸۲۱	۳	صبوریت و خونسردی	۱۸
	۴/۶۶		
۰/۳۲۱	۲	قابلیت کار گروهی	۱۹
	۴/۶۹		
۰/۶۳۶	۳	مسئولیت پذیری	۲۰
	۴/۵۱		
۰/۷۶۵	۶	علاقه به شغل	۲۱
	۴/۳۲		
۰/۶۶۸	۳	عدم سوء استفاده از اموال دولتی	۲۲
	۴/۶۹		
۰/۷۴۱	۱	ادراک وظایف حرفه ای	۲۳
	۴/۵۹		
۰/۵۵۸	۶	توجه به توسعه حرفه ای خود	۲۴
	۴/۷۴		
۰/۵۶۵	۳	اشتراک گذاری دانش	۲۵
	۴/۶۱		
۰/۸۲۱	۲	به روز بودن	۲۶
	۴/۵۲		
۰/۹۹۵	۳	مدیریت اطلاعات	۲۷
	۴/۲۱		
۰/۶۲۶	۱	تعامل مناسب با همکاران	۲۸
	۴/۰۲		

۰/۸۲۱	۶	۴/۳۲	رعایت حریم خصوصی	۲۹
۰/۳۲۱	۲	۴/۳۱	داشتن مهارتهای ارتباطی	۳۰
۰/۵۵۲	۱	۴/۵۱	توجه به سلسله مراتبی اداری	۳۱
۰/۶۵۴	۱	۴/۱۴	عدم تبعیض بین کارکنان	۳۲
۰/۵۶۸	۲	۴/۱۲	توجه به ابعاد اجتماعی - فرهنگی	۳۳
۰/۵۵۳	۲	۴/۰۱	احترام به هنجارهای اجتماعی	۳۴
۰/۷۴۵	۲	۴/۳۱	علاقه مندی به پیشرفت فرهنگی جامعه	۳۵
۰/۵۵۱	۳	۴/۳۶	توجه به فرهنگهای مختلف	۳۶
۰/۴۸۷	۵	۴/۲۱	ارتقای مهارتهای شهروندی	۳۷
۰/۸۲۱	۰	۴/۲۲	حفظ منزلت اجتماعی کارکنان	۳۸
۰/۹۹۵	۴	۴/۱۷	برخوردهای اجتماعی مناسب	۳۹
۰/۶۲۶	۶	۴/۵۴	آداب معاشرت مناسب	۴۰
۰/۸۲۱	۳	۴/۶۶	خستگی از کار	۴۱
۰/۳۲۱	۲	۴/۶۹	حرکت آهسته زمان در کار	۴۲
۰/۶۳۶	۳	۴/۵۱	بیحالی در انجام کار	۴۳
۰/۷۶۵	۶	۴/۳۲	خواب الود بودن در کار	۴۴
۰/۶۶۸	۳	۴/۶۹	عدم تمرکز در کار	۴۵
۰/۸۲۱	۲	۴/۵۲	سکون بودن شغل	۴۶
۰/۹۹۵	۳	۴/۲۱	تکراری بودن شغل	۴۷
۰/۶۲۶	۱	۴/۰۲	بی تفاوتی نسبت به کار	۴۸
۰/۸۲۱	۶	۴/۳۲	تمایل به جابجایی شغلی	۴۹

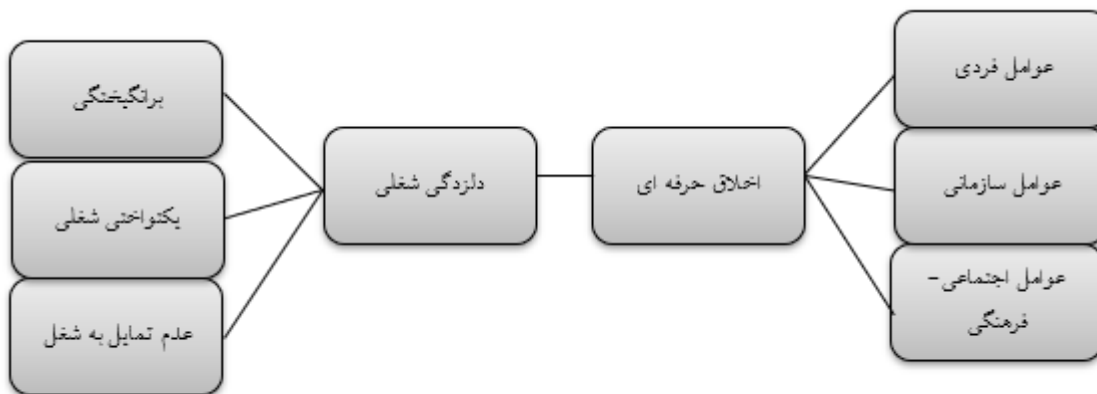
۰/۳۲۱	۲	بی حوصلگی در کار	۵
	۴/۳۱		۰

جدول (۴): نتایج آزمون کندال دور سوم دلفی

۵۰	تعداد
۰/۴۲۵	ضریب کندال
۶۵/۶۲۵	کای اسکوئر
۰/۸۴۱	آلفا
۰/۰۰۱	سطح معنی داری

با توجه به اینکه سطح معنی داری کوچکتر از $0,05$ می باشد بنابراین می توان گفت که تفاوت میانگین رتبه ها معنی دار می باشد؛ پس می توان به صورت کلی اجماع میان نظرات خبرگان را در خصوص همه مفاهیم دید.

با عنایت به موارد فوق، مدل مفهومی تحقیق به شرح زیر تدوین گردید.

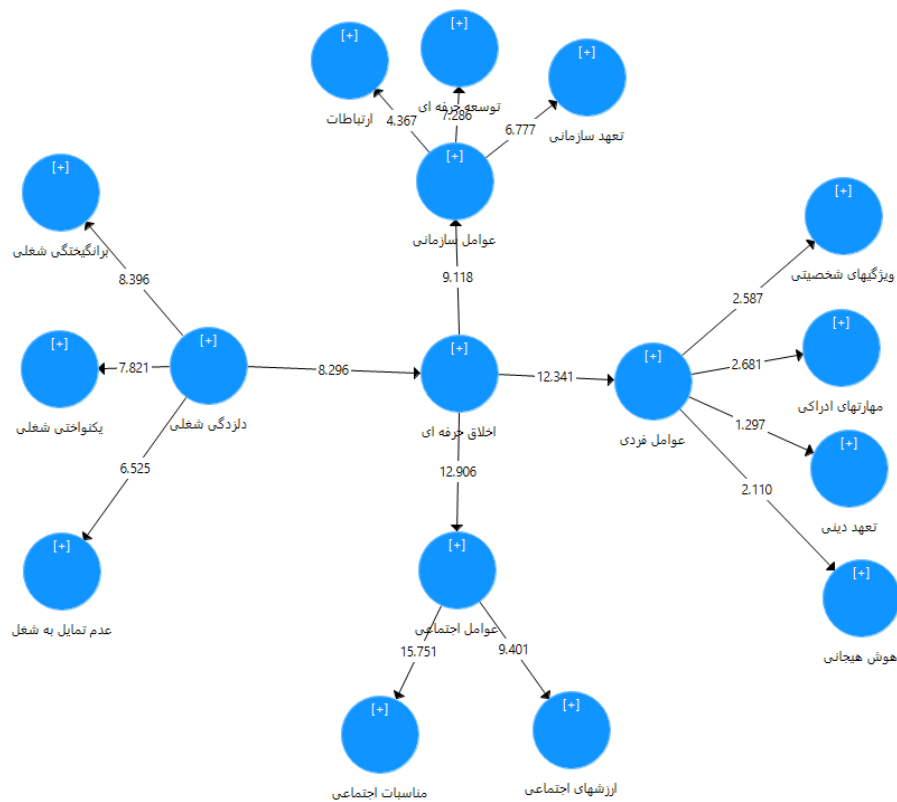


شکل (۱): مدل مفهومی تحقیق

معیارهای ارزیابی برازش بخش ساختار

اعداد معناداری t

ضرایب مربوط به مسیر بین متغیرها از مقدار $1/96$ بیشتر است که معنادار بودن این مسیر و مناسب بودن مدل ساختاری را نشان می دهد.



شکل (۲): مدل معادلات ساختاری در حالت مقادیر معناداری t

معیارهای R^2

سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ عنوان مقدار ملاک برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته شده است. با توجه به جدول زیر مقادیر R^2 نشان از برازش مناسب مدل دارد.

جدول (۶): مقادیر R^2

مقادیر R^2	متغیر	ردیف
۰/۷۴۶	عوامل فردی	۱
۰/۷۴۴	عوامل سازمانی	۲
۰/۶۱۷	عوامل فرهنگی اجتماعی	۳
۰/۲۹۱	دلزدگی شغلی	۴

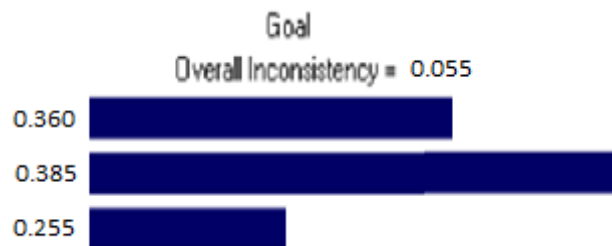
اولویت‌بندی ابعاد اخلاق حرفه‌ای با تاکید بر دلزدگی شغلی چگونه است؟

میزان نرخ سازگاری برابر با ۰/۰۵۵ و کمتر از ۰/۱۰ می‌باشد در تحلیل مقدار بدست آمده CR می‌توان گفت که مقایسات زوجی گروه در جدول (۶) از سازگاری برخوردار است.

جدول (۶): وزن و مقادیر اولویت ابعاد اخلاق حرفه‌ای

اولویت	وزن	ابعاد
۲	۰,۳۶۰	عوامل سازمانی
۱	۰,۳۸۵	عوامل فردی
۳	۰,۲۵۵	فرهنگی - اجتماعی

با توجه به جدول فوق، شاخص «عوامل فردی» حایز رتبه اول، «عوامل سازمانی» رتبه دوم و «عوامل فرهنگی - اجتماعی» رتبه سوم شدند.



نمودار (۱): وزن و مقادیر اولویت ابعاد اخلاق حرفه‌ای

اولویت‌بندی مولفه‌های اخلاق حرفه‌ای با تاکید بر دلزدگی شغلی چگونه است؟

اولویت‌بندی مولفه‌های فردی
میزان نرخ سازگاری برابر با ۰/۰۵۴ و کمتر از ۰/۱۰ می‌باشد. در تحلیل مقدار بدست آمده CR می‌توان گفت که مقایسات زوجی گروه در جدول (۷) از سازگاری برخوردار است.

جدول (۷): وزن و مقادیر اولویت مولفه‌های فردی

اولویت	وزن	ابعاد
۲	۰,۲	ویژگی‌های فردی
۴	۰,۱	هوش هیجانی
۳	۰,۲	تعهد دینی
۱	۰,۳	مهارت‌های ادراکی
۴۷		

با توجه به جدول فوق، شاخص «مهارت‌های ادراکی» حایز رتبه اول و «هوش هیجانی» رتبه چهارم شدند.



نمودار (۲): وزن نهایی مولفه‌های فردی

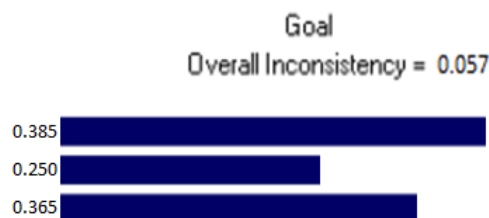
اولویت‌بندی مولفه‌های سازمانی

میزان نرخ سازگاری برابر با ۰/۰۵۷ و کمتر از ۱۰٪ می‌باشد. در تحلیل مقدار بدست آمده CR می‌توان گفت که مقایسات زوجی گروه در جدول (۸) از سازگاری برخوردار است.

جدول (۸): وزن و مقادیر اولویت مولفه‌های سازمانی

اولویت	وزن	ابعاد
۲	۰,۳۶۵	تعهد سازمانی
۱	۰,۳۸۵	توسعه حرفه ای
۳	۰,۲۵۰	ارتباطات

با توجه به جدول فوق، شاخص «توسعه حرفه‌ای» حایز رتبه اول، «تعهد سازمانی» رتبه دوم و «ارتباطات» رتبه سوم شدند.



نمودار (۳): وزن نهایی مولفه‌های سازمانی

اولویت‌بندی مولفه‌های اثربخشی اجتماعی

میزان نرخ سازگاری برابر با ۰/۰۶۶ و کمتر از ۱۰٪ می‌باشد. در تحلیل مقدار بدست آمده CR می‌توان گفت که مقایسات زوجی گروه در جدول (۹) از سازگاری برخوردار است.

جدول (۹): وزن و مقادیر اولویت مولفه‌های فرهنگی-اجتماعی

اولویت	وزن	ابعاد
۱	۰,۵۵۹	ارزش‌های اجتماعی
۲	۰,۴۴۱	مناسبات اجتماعی

با توجه به جدول فوق، عامل «ارزش‌های اجتماعی» حایز رتبه اول و «مناسبات اجتماعی» رتبه دوم شدند.



نمودار (۴): وزن نهایی مولفه‌های فرهنگی-اجتماعی

۵- بحث و نتیجه‌گیری

پژوهش حاضر با هدف طراحی الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی انجام شد. در راستای دستیابی به اهداف تحقیق، با مرور مطالعات پیشین، تلاش گردید تا عواملی مختلف که در این بین می‌توانند مورد توجه قرار بگیرند، احصا و با روش دلفی تلاش گردید تا نسبت به تأیید و رد آن اقدام گردد. یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل فردی» حایز رتبه اول در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. نتیجه بدست آمده با مطالعات کریمی و بسطامی (۱۴۰۲)، زاده مرادیان و همکاران (۱۴۰۰)، عبدالله و همکاران (۲۰۱۹) و چانگ و همکاران (۲۰۱۹) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان بیان داشت که ایجاد ارتباط بین شغل و رفتار کارکنان سازمان از وظایف اصلی مدیران می‌باشد. در این بین، وظایف مدیران انتظامی کشور از اهمیت دوچندانی برخوردار است. به نحوی سبب می‌شود تا کارکنانی که با مردم سروکار دارند، احساس رضایت از شغل داشته باشند و نسبت به ارائه خدمات برای شهروندان اقدام نمایند. تا زمانی که کارکنان و جو حاکم بر سازمان را مناسب و درخور شایسته احساس نمایند، انتظار نمی‌رود تا این کارکنان با دارا بودن احساس خستگی روحی، روانی و فیزیکی بتوانند امنیت عمومی جامعه رو تضمین نمایند. بنابراین مدیران می‌توانند در جهت انجام وظایف سازمانی خویش، و اتخاذ تصمیمات مهم و با در نظر گرفتن اخلاق حرفه‌ای نسبت به ایجاد جو سازمانی مناسب گام بردارند. یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل سازمانی» رتبه دوم در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. نتیجه بدست آمده با مطالعات قاضی و همکاران (۱۳۹۸)، کریمی و بسطامی (۱۴۰۲)، زکی‌زاده و همکاران (۲۰۲۳) و سائر و وود (۲۰۲۰) همخوانی دارد. در تشریح این نتیجه می‌توان بیان داشت که زمانی که کارکنان سازمان از شغل خود دلزده می‌شوند، یک حالت تنفر یا ناسازگاری با هر نوع تجربه تکراری و بی‌قراری زیاد در شرایطی که رهایی از یکنواختی امکانپذیر نیست، ایجاد می‌شود که با نشانه‌هایی همچون احساس ملالت و خستگی، بی‌معنایی، پوچی، کسل بودن و عدم علاقه، عدم ارتباط یا عدم

تعامل با یک رویداد یا وضعیت یا محیط فعلی همراه است. بر این مدیران باید به ایجاد جوی که این شرایط را دگرگون می‌نمایند، همت نمایند. مدیران با رعایت عوامل سازمانی می‌تواند زمینه را برای کاهش دلزددگی فراهم نمایند.

یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل فرهنگی- اجتماعی» رتبه سوم شدند. در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. نتیجه بدست آمده با مطالعات جمالی و همکاران (۱۴۰۲)، مرادیان و همکاران (۱۴۰۰)، ووس (۲۰۱۸) و فرچ و اسپاج (۲۰۱۶) همخوانی دارد. در تبیین این نتیجه می‌توان داشت که به منظور توسعه و بهبود مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش‌های شغلی و پیامدهای روان شناختی مثبت، توجه به ابعاد فرهنگی- اجتماعی مدیران در پرتو اخلاق حرفه‌ای، از اهمیت بالایی برخوردار است. طبق تئوری تناسب بین فرد و محیط کاری، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری دلزدگی شغلی دارند. دلزدگی شغلی در بلندمدت موجب فشار روانی برای فرد می‌شود، به طوری که می‌توان یکی از علل اصلی دلزدگی شغلی را عدم تناسب بین فرد و محیط کاری‌اش دانست.

یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل فردی» حایز رتبه اول در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. بر این اساس، موارد زیر توصیه می‌گردد:

✓ در زمان تصمیم‌گیری برای کارکنان، از پیش قضاوت خودداری نمایند و تلاش نمایند تا با سعه صدر صحبت‌های کارکنان را بشنوند و بعداً تصمیم بگیرند.

✓ با رعایت احترام و کرامت انسانی، جو همدلی و صمیمیت را در سازمان افزایش دهند.

✓ یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل سازمانی» رتبه دوم در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان

انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. بر این اساس، موارد زیر توصیه می‌گردد:

✓ با شرکت‌های در کلاس‌های آنلاین و حضوری در دوره‌های مختلف حرفه‌ای، نسبت به تقویت و بهبود

آموزش‌های حرفه‌ای مدیریت اقدام نماید.

✓ برگزاری کارگاه‌های آموزشی ارتباطات بین سازمانی و فراسازمانی و شرکت خود و دیگران، اقدام

نمایند.

یافته‌های تحقیق نشان داد «عوامل فرهنگی- اجتماعی» رتبه سوم شدند. در جهت الگوی اخلاق حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با تأکید بر دلزدگی شغلی می‌باشند. بر این اساس، موارد زیر توصیه می‌گردد:

✓ برگزاری دوره‌های آموزشی شهروندانی در تمامی رده‌های سازمانی

✓ رعایت حریم خصوصی کارکنان در تمام سئونات اداری و سازمانی.

در راستای غنی بخشی به نتایج پژوهش حاضر، موضوعات پژوهشی زیر ارائه می‌گردد

✓ انجام پژوهش کیفی با هدف ارائه الگوی اخلاقی حرفه‌ای فرماندهان انتظامی کشور با رویکرد دلفی.

✓ بررسی تأثیر عوامل سازمانی در بروز دلزدگی شغلی کارکنان

✓ انجام این تحقیق در جامعه آماری دیگر و با فرهنگ متفاوت و انجام مقایسه تطبیقی بین آن‌ها

منابع و مآخذ

۱. آراسته، حمید رضا و مومنین، رضا و قورچیان، نادر قلی و جعفری، پروش. (۱۴۰۲). ارائه مدلی برای ارتقای اخلاق حرفه ای دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی استان تهران.
۲. امین صارمی، نودر، و قویمی، پژمان. (۱۳۹۴). رابطه اخلاق حرفه ای پلیس با تکرار اعمال مجرمانه اطفال و نوجوانان بزهکار. مطالعات امنیت اجتماعی، ۲(۴۴)، ۱۶۳-۱۸۴.
۳. پوراسدی، محمد و معدنی، جواد. (۱۳۹۵). تاثیر مولفه های مسئولیت اجتماعی بر کیفیت ارائه خدمات انتظامی. فصلنامه علمی انتظام اجتماعی.
۴. رحمان سرشت، حسین، و رفیعی، محمود. (۱۳۸۸). مسوولیت اجتماعی: اخلاقیات فراسازمانی. تدبیر، (۲۰۴).
۵. فیروزکوهی مقدم بیتا، ثناگوی محرر غلامرضا، شیرازی محمود. (۱۴۰۱). بررسی تاثیر آموزش پذیرش و تعهد بر فرسودگی و انگیزش شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی. رویش روان شناسی، ۱۱ (۴): ۱۲۱-۱۳۲.
۶. کرمی، ذبیح اله، و علیدوستی، اکبرعلی. (۱۴۰۱). تاثیر راهبردهای نمایش عاطفی فرماندهان بر کاهش دل زدگی شغلی کارکنان در فرماندهی انتظامی استان چهارمحال و بختیاری. پژوهش های مدیریت انتظامی (مطالعات مدیریت انتظامی)، ۱۷(۱)، ۱۷۹-۲۰۰.
۷. مهدیزاده اشرفی، علی و جهانگیر فرد، مجید و مجیبی، تورج و جمالی منفرد، نسرين. (۱۴۰۱). طراحی مدل ارزیابی اخلاق سازمانی در صنایع کوچک و متوسط.
۸. میرزا خانی، عبدالرحمن و آهی سنزینی، پرویز و درویشی، صیاد. (۱۴۰۲). تاثیر رهبری اخلاقی بر پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان با نقش واسط نشاط سازمانی.

Resources

Abdumannonovna, T. D. (2024). An Understanding of the Auditor's Professional Ethics and its Importance in the Auditor's Work. *American Journal of Public Diplomacy and International Studies* (2993-2157), 2(2), 7-11. <https://doi.org/10.5220/0008339803310338>

Ali, U., Tari, E., Lao, H. A., & Koroh, L. I. (2023). THE EFFECT OF PRINCIPAL SUPERVISION AND BURNOUT ON TEACHER WORK ETHICS AT RITA KAKA PUBLIC ELEMENTARY SCHOOL. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 4(4), 399-413. <https://doi.org/10.35672/afeksi.v4i4.144>

Baker, D.-P. (2015). *Key concepts in military ethics*. Sydney, AU: UNSW. <https://doi.org/10.4135/9781446268184.n52>

Borrelli, I., Rossi, M. F., Melcore, G., Perrotta, A., Santoro, P. E., Gualano, M. R., & Moscato, U. (2023). Workplace Ethical Climate and Workers' Burnout: a systematic review. *Clinical Neuropsychiatry*, 20(5), 405. <https://doi.org/10.1111/beer.14168/v2/review1>

Chokprajakchat, S., & Sumretphol, N. (2017). Implementation of the code of professional ethics for Thai civil servants. *Kasetsart Journal of Social Sciences*, 38(2), 129-135. <https://doi.org/10.1016/j.kjss.2016.03.004>



Forster, D., & Maxwell, B. (2023). Using codes of professional ethics and conduct in teacher education: pitfalls and best practice. In *Ethics and Integrity in Teacher Education* (pp. 25-42). Cham: Springer International Publishing. https://doi.org/10.1007/978-3-031-16922-9_3

Fuchs, M., & Schalljo, M. (2016). 'Western' professional ethics challenged by foreign acquisitions: German managers' patterns of interpretation surrounding Chinese and Indian investors. *Geoforum*, 75, 20-28. <https://doi.org/10.1016/j.geoforum.2016.06.017>

Hebenstreit, G., Marics, A., & Hlavac, J. (2022). Professional ethics and professional conduct. *Handbook for interpreters in asylum procedures*, 2(8), 74-85. <https://doi.org/10.1102/9781118837119.ch10>

Heinemann, L. V., & Heinemann, T. (2017). Burnout research: Emergence and scientific investigation of a contested diagnosis. *Sage Open*, 7(1), 2158244017697154. <https://doi.org/10.1177/2158244017697154>

Loach, B. L. (2019). A time to speak and a time to keep silent: Professional ethics, conscience, and the medical interpreter. *Ethics, Medicine and Public Health*, 11, 52-59. <https://doi.org/10.1016/j.jemep.2019.100420>

Malta, G., Plescia, F., Zerbo, S., Verso, M. G., Matera, S., Skerjanc, A., & Cannizzaro, E. (2024). Work and Environmental Factors on Job Burnout: A Cross-Sectional Study for Sustainable Work. *Sustainability*, 16(8), 3228. <https://doi.org/10.3390/su16083228>

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its Implications for psychiatry. *World psychiatry*, 15(2), 103-111. <https://doi.org/10.1002/wps.20311>

Micewski, E. R. (2016). Conveying ideas and values in education! Challenges in teaching military ethics. In T. R. Elssner, R. Janke, & A. C. Oesterle (Eds.), *Didactics of Military Ethics* (pp. 173-177). Leiden, ND: BRILL NIJHOFF. https://doi.org/10.1163/9789004312135_015

Poff, D. C., & Michalos, A. C. (Eds.). (2023). *Encyclopedia of business and professional ethics*. Springer Nature. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-22767-8>

Raza, S. A., Khan, K. A., & Hakim, F. (2024). Whether organizational citizenship behavior is triggered by employee CSR perception and spiritual values: the moderating role of Islamic work ethics. *Management Research Review*, 47(3), 353-373. <https://doi.org/10.1108/mrr-10-2022-0714>

Rodriguez, J. V., & Juricic, Z. (2018). Perceptions and attitudes of community pharmacists toward professional ethics and ethical dilemmas in the workplace. *Research in Social and Administrative Pharmacy*, 14(5), 441-450. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2017.05.010>

Salvagioni, D. A. J., Melanda, F. N., Mesas, A. E., González, A. D., Gabani, F. L., & Andrade, S. M. D. Physical, psychological and occupational consequences of job burnout: A systematic review of Prospective studies. *PloS one*, 12(10), e0185781. (2017). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0185781>

Troy, J. (2024). Ethics as Moral Practice in Peacekeeping Missions: Insights on the Importance of Ethical Training. *International Peacekeeping*, 1-23. <https://doi.org/10.1080/13533312.2024.2305901>

Wilson, R. (2021). Ethical issues in teledentistry: Following the American dental association principles of ethics and code of professional conduct. *The Journal of the American Dental Association*, 152(2), 176-177. <https://doi.org/10.1016/j.adaj.2020.12.001>



Xie, X., Huang, C., Cheung, S. P., Zhou, Y., and Fang, J. (2021). Job demands and resources, burnout, and psychological distress of social workers in China: moderation effects of gender and age. *Front. Psychol.* 12:741563. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.741563>

Xie, X., Tu, Y., & Huang, C. (2024). Intercultural communication competence and job burnout in MNC employees: the mediation role of job stress. *Frontiers in Psychology*, 15, 1339604. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2024.1339604>

Xie, X., Zhou, Y., Fang, J., and Ying, G. (2022). Social support, mindfulness, and job burnout of social workers in China. *Front. Psychol.* 13:332. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.775679>

Yuren, T., & Arnaz, J. A. (2014). Professional ethics and employability in higher education policies in Mexico. *An Analysis of the Discourse Procedi Social and Behavioral Sciences*. 182-188. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.08.053>



Presentation of Professional Ethics Model of Commanders with Emphasis on Job Burnout of Shahrekord Police Command Staff



Fatemeh Amini Musa Abadi

Master's student, public administration - majoring in organizational behavior; Tehran University of Research Sciences

Fateme.am1944@gmail.com



Seddiqeh Tootian

Associate Professor, Department of Public Administration, Islamic Azad University, West Branch, Tehran, Iran

Tootian_ir@yahoo.com



Hormat Asghari

Assistant Professor, Department of Public Administration, Islamic Azad University, Research Sciences Branch, Tehran, Iran

H_asghari1980@yahoo.com

Received: ۱۰ September 2024 | Revised: 05 November 2024 | Accepted: 10 November 2024

Abstract

One of the new leadership approaches that have received much attention and overcome the weaknesses and problems of traditional leadership models is the ethical leadership approach, which was seriously introduced in the literature of leadership and management in the last decade of the ۲۰th century. The purpose of this research is to present the professional ethics model of commanders with emphasis on the job burnout of Shahrekord police command staff. The current research is based on its purpose of application of exploratory type and based on quantitative results. Sampling and volume methods have been used in both collection methods and validity and reliability tools have been used. In the Delphi section ۲۰ commanders and employees of the police command of the Islamic Republic of Abran Shahrekord .who had more than ۱۰-years of experience .were gradually selected. In the validation and measurement of the current and desirable research situation, ۳۰۶ people were selected as a sample in ۱۴۰۲. Expert Choice software was used for prioritization, and SPSS version ۲۳ and Smart PLS software were used in the validation section. The research findings showed that "individual factors" have the first rank in the direction of the model of professional ethics of the country's law enforcement commanders with emphasis on job burnout. "Organizational factors" have the second rank in the direction of the model of professional ethics of the country's law enforcement commanders with emphasis on job burnout. "Social and cultural factors" are ranked third in the direction of the model of professional ethics of the country's law enforcement commanders, with an emphasis on job burnout.

Keyword: Professional Ethics, Job Burnout, Police Commander.