

From bereavement to burnout; Unpacking the job complexities of employees of Isfahan Bagh Rizvan cemetery

Due to working in an environment that deals with the issue of death and bereavement every day, employees working in a cemetery suffer a lot of psychological, social, and physical pressure. They are exposed to various job injuries, such as job burnout. In this study, this issue is investigated among employees working in the cemetery. The Bagh-e-Rezvan cemetery in Isfahan has been selected as the research field.

The research was conducted using a mixed method and based on an explanatory sequential design. The statistical population includes 136 employees working in Bagh Rizvan cemetery. In the quantitative section, all employees were surveyed. In the qualitative part, 15 participants were selected for interviews in a purposeful sampling from the cases with the highest job burnout level.

The employees of Bagh Rizvan Cemetery feel burnout more than the dimension of personal accomplishment, and job stress has the highest positive correlation with employee burnout compared to other independent variables. The findings indicate that the reasons for the burnout of Bagh Rizvan cemetery employees can be constructed in the themes of "Being labeled and rejected; Lamented mourning; Rejection of occupational identity, Pessimism, and mistrust, Face to face with death, Conflict in job benefits and lost livelihood heritage."

Keywords: Job burnout, Work-related stress, Organizational commitment, Job satisfaction, Cemetery

از سوگ تا فرسودگی: واکاوی پیچیدگی‌های شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان اصفهان

چکیده

کارکنان شاغل در آرامستان‌ها به دلیل مواجهه هر روزه با مسئله مرگ، آسیب‌های روانی، اجتماعی و جسمی غیرقابل انکاری متحمل می‌شوند و فرسودگی شغلی از جمله پیامدهای آن است. این پژوهش در صدد است به توضیح این مسئله در بین کارمندان شاغل در آرامستان پرداد و آرامستان باغ رضوان اصفهان به عنوان محیط مورد مطالعه انتخاب و بررسی کرده است.

پژوهش حاضر به روش ترکیبی و مبتنی بر طرح تبیینی متوالی انجام شده است. جامعه آماری شامل ۱۳۶ کارمند شاغل در آرامستان باغ رضوان اصفهان است. در بخش کمی تمامی کارکنان مورد پیمایش قرار گرفتند. در بخش کیفی ۱۵ مشارکت‌کننده به شیوه هدفمند از بین کارکنانی که بیشترین میزان فرسودگی شغلی را داشتند برای مصاحبه انتخاب شدند.

یافته‌ها بیانگر آن است که کارکنان آرامستان باغ رضوان بیشتر از بعد کفایت شخصی، احساس فرسودگی می‌کنند و استرس شغلی نسبت به سایر متغیرهای بررسی شده بیشترین میزان ارتباط را با فرسودگی شغلی کارکنان دارد. همچنین دلایل فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان را می‌توان در قالب مضامین «برچسب خوردن و طردشدگی، ماتم تلمبار شده، طرد هویت شغلی، بدبینی و بی‌اعتمادی، رو در رویی با مرگ، کشمکش در مزایای شغلی و میراث معیشتی از دست‌رفته» بر ساخت کرد.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی؛ استرس شغلی؛ تعهد سازمانی؛ رضایت شغلی؛ آرامستان

مقدمه

نگهداری نیروهای متعهد، مکمل اقدامات و فرایندهای نظام مدیریت جذب و تجهیز منابع انسانی است؛ بنابراین تمامی سازمان‌ها برای بقا و پیشرفت خود ناچارند بخشی از

سرمایه‌گذاری‌هایشان را در راستای حفظ و نگهداشت منابع انسانی مشغول به کار در سازمان خود صرف نمایند. توجه به سلامت محیط کاری اعم از شرایط فیزیکی و تعاملات کارکنان با ارباب رجوع، همکاران و سایر سازمان‌ها هم حس مثبتی برای افراد نسبت به شغلشان ایجاد می‌کند و هم بهزیستی آن‌ها را در زندگی شخصی‌شان تأمین می‌نماید.

خوشایند بودن محیط کار، به صورت مستقیم و غیرمستقیم در عملکرد کارکنان و سازمان تأثیر خواهد داشت و کنترل و پیشگیری از عواملی که حس مثبت کارکنان به شغلشان را تحت تأثیر قرار می‌دهد در مشاغل سخت و زیان‌آور مانند اشتغال در آرامستان‌ها غیرقابل کتمان است. برخلاف گذشته، که پدیده مرگ به دلیل میزان بالای مرگ و میر در زیست روزمره پذیرفته شده و مناسب سوگ در کنار جریان زندگی جاری بود؛ امروزه تا جایی که امکان دارد هر آنچه مربوط به مرگ است، طرد و انکار می‌شود. متولیان رتق و فتق این امور نیز هم به دلیل بار اجتماعی ناشی از برچسب خوردن‌ها و هم بار روانی مواجهه هر روزه با مرگ و مسائل پیرامون آن، در معرض انواع آسیب‌های ناشی از اشتغال در چنین محیط‌هایی هستند. سر و کله زدن هر روزه با مسئله سوگ در کنار نوع و حجم کار، فشار زمانی، تعداد و نوع مراجعان، تأثیرات غیرقابل انکاری بر افراد شاغل در آرامستان‌ها می‌گذارد. تأثیراتی که در قالب مفاهیمی چون فرسودگی شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی قابل بحث و بررسی است. در این راستا، پژوهش پیش‌رو به منظور شناخت مسائل شغلی معطوف به این نوع از محیط‌های کاری، با انتخاب آرامستان باغ رضوان اصفهان به عنوان میدان مورد مطالعه، به دنبال پاسخ‌گویی به سؤالاتی در رابطه با میزان فرسودگی شغلی، ارتباط سایر متغیرها با این مفهوم و دلایل آن در بین کارکنان این آرامستان است.

فرسودگی شغلی به عنوان یک وضعیت روانی و احساسی که معمولاً در نتیجه استرس‌های مداوم و فشارهای شغلی ایجاد می‌شود، به ویژه در مشاغل خدماتی و حرفه‌ای که با افراد سر و کار دارند بیشتر مشاهده می‌شود. این پدیده، تمایل به ترک کار و رفتارهای اجتنابی را افزایش می‌دهد و عملکرد شغلی، انگیزه، تعهد سازمانی، کارایی و رضایت شغلی را کاهش خواهد داد. مباحثی که در بخش ادبیات نظری و پیشینه پژوهش بیشتر به آن پرداخته خواهد شد.

سؤالات پژوهش

- فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان به چه میزان است؟

- بین فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان و استرس شغلی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی چه رابطه‌ای وجود دارد؟
- فهم کارکنان آرامستان باغ رضوان از شغل و محیط شغلی‌شان چیست؟
- دلایل فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان چیست؟

ادبیات نظری

مسلح فرسودگی شغلی را یک سندرم روانی می‌داند که پاسخ بلندمدت به استرس‌های مزمن شغلی و روابط بین فردی در محل کار است (Maslach & Leiter, 2016) از نظر او فرسودگی شغلی، دارای سه مشخصه خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و بی‌کفایتی شخصی است. خستگی عاطفی به تهی شدن از منابع عاطفی و هیجانی اشاره دارد. کارکنانی که از نظر عاطفی خسته شده‌اند، احساس می‌کنند که فاقد منابع سزاواری بوده و قادر نیستند انرژی خود را به کار گیرند. انرژی که زمانی برای کار صرف می‌شد، دیگر وجود ندارد، بنابراین نیروی کار قادر به انجام کار نیست. تهی شدن از ویژگی‌های شخصیتی یا مسخ شخصیت، اغلب در پاسخ به خستگی عاطفی رخ می‌دهد و وضعیتی را توصیف می‌کند که کارکنان از کار خود، احساس جدایی کرده و به شغل، عملکرد خود و کسانی که با کار آن‌ها ارتباط دارند، مثل ارباب رجوع، همکاران و سایرین بی‌تفاوت شده‌اند. کاهش کفایت شخصی نیز به کاهش ادراک توانایی شغلی برای انجام وظایف اشاره دارد (سلطانی‌نژاد و سلاجقه، ۱۳۹۹).

کیم و همکاران به عوامل زمینه‌ساز مرتبط با فرسودگی شغلی مانند تعارض نقش و ابهام نقش اشاره کرده‌اند. از نظر آنان فردی که دچار تعارض نقش است مجبور خواهد بود، چندین کار را هم‌زمان به انجام برساند و در نتیجه، به خستگی از کار و نهایتاً فرسودگی شغلی مبتلا خواهد شد. ابهام نقش در راستای آگاه نبودن فرد از انتظاراتی که از وی وجود دارد اتفاق می‌افتد. چنین افرادی، مطمئن نیستند که چگونه می‌توانند این انتظار را برآورده سازند. نتیجه این عدم آگاهی نسبت به وظیفه محوله، این خواهد بود که فرد شاغل، نمی‌تواند ارزشمندی و موفقیت در کار خود را احساس نماید. ازدیاد نقش در راستای ناتوانی افراد در نه گفتن به پیشنهاد کاری و مسئولیت‌های فراوان و بیش از حدی است که بر عهده آن‌ها گذاشته می‌شود. در نتیجه، مسئولیت‌ها و وظایف زیادی را به خود تحمیل می‌نمایند این

^۱Maslach

ازدیاد در نقش‌های محوله فشار شغلی دائم و مکرر را به دنبال خواهد داشت و فرد در معرض فرسودگی شغلی قرار می‌گیرد (kim et al,2009). با وجود آن که کشورهای توسعه‌یافته مانند آمریکا و ژاپن استرس شغلی بیشتر و در ادامه فرسودگی شغلی بیشتری را تجربه می‌کنند، اما استرس شغلی آنان ناشی از تقاضای شغلی بالا و ساعات کاری طولانی است اما در کشورهای در حال توسعه، استرس شغلی ناشی از استاندارد نبودن محیط کار، نبود منابع کافی و ابهام نقش می‌باشد (Vallasamy et al., 2023).

پیشینه پژوهش

همانگونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود در پژوهش‌های تجربی انجام شده در زمینه فرسودگی شغلی متغیرهایی چون استرس شغلی، تعهد سازمانی، رضایت شغلی، جو سازمانی و متغیرهای زمینه‌ای در ارتباط با فرسودگی شغلی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در این پژوهش‌ها فرسودگی شغلی با ابعاد تعهد سازمانی رابطه معکوس از خود نشان داده است؛ بدین معنا که با کاهش فرسودگی شغلی احساس وفاداری فرد به سازمان بیشتر خواهد شد و بالعکس. همچنین بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی نیز رابطه معکوس وجود دارد و افرادی که رضایت شغلی بالاتری دارند، از فرسودگی شغلی کمتر رنج می‌برند.

جدول (۱): پیشینه‌های داخلی و خارجی پژوهش

موضوع	محققان	سال	نتایج مطالعه
ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی در بهروزان	ملاحمدی و همکاران	(۱۴۰۲)	بین استرس شغلی با خستگی عاطفی و شخصیت‌زدایی ارتباط مستقیم و معنادار و بین استرس شغلی و موفقیت فردی ارتباط معکوس و معنادار وجود داشته است.
رابطه احساسات منفی و فرسودگی شغلی با میانجی‌گری نشخوار فکری و تعدیلگری همدلی در شهرداری کاشان	طاهری و گودرزی	(۱۴۰۰)	احساسات منفی ارتباط مثبتی با فرسودگی شغلی دارد. بین احساسات منفی و فرسودگی شغلی با میانجی‌گری نشخوار فکری و تعدیلگری همدلی رابطه وجود دارد.
بررسی تاثیر فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی با نقش واسطه‌ای ویژگی‌های جمعیت شناختی	خدادادی زنگیر و بهاری	(۱۳۹۹)	فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر دارد. اگرچه فرسودگی شغلی در بین کارکنان با سنین مختلف تفاوت معنادار ندارد اما تعهدسازمانی کارکنان مرد را تضعیف می‌کند.

موضوع	محققان	سال	نتایج مطالعه
کارکنان ستاد سازمان بنادر و دریانوردی			
تعیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره‌وری کارکنان	میرکمالی و همکاران	(۱۳۹۸)	فرسودگی شغلی، خستگی احساسی، مسخ شخصیت و کاهش احساس کفایت شخصی با بهره‌وری کارکنان رابطه معکوس و معنادار دارد.
استرس و رابطه آن با فرسودگی شغلی کارکنان بخش بهداشت	حمیدی و همکاران	(۱۳۹۷)	بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی ارتباط معناداری وجود دارد. بین استرس و فرسودگی شغلی با متغیرهای زمینه‌ای افراد معنادار نمی‌باشد.
رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران	صادقی و همکاران	(۱۳۹۵)	بین رضایت شغلی و خستگی عاطفی و مسخ شخصیت پاسخگویان همبستگی منفی و بین رضایت شغلی و کاهش موفقیت فردی همبستگی مثبت وجود دارد.
فرسودگی شغلی در میان پرستاران بخش مراقبت‌های ویژه بیمارستان درجه سوم در پاهانگ مالزی	محمود و لودین	(۲۰۲۱)	با وجود داشتن سطح بالایی از خستگی روحی و غیرشخصی شدن، پرستاران هنوز می‌توانند از دستاورد خود، ارزیابی مثبتی داشته باشند.
مطالعه مقطعی بر فرسودگی شغلی در میان پزشکان چینی	ژانگ و همکاران	(۲۰۲۰)	نشانه‌های فرسودگی شغلی در میان پزشکان چینی بسیار رایج است و با سن، نوع تخصص و میزان ساعات کاری آنان در ارتباط است. پزشکان چینی با ۲۰-۳۰ سال سابقه کار، بسیار بیشتر در معرض فرسودگی شغلی هستند.
اثر فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی بر قصد ترک شغل کارمندان آزمایشگاه بالینی در فلوریدا	هیلتون	(۲۰۱۵)	بین ترک کار، سن و شیفت کاری رابطه وجود دارد. بین فرسودگی شغلی و تعهد سازمانی رابطه منفی وجود دارد.
تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی پرستاران روانپزشکی	باسمین و همکاران	(۲۰۱۵)	تنها تعهد هنجاری با فرسودگی شغلی ارتباط دارد. تعهد عاطفی و تعهد مستمر اثر قابل توجهی بر فرسودگی شغلی پرستاران نداشته است.
بررسی ساعات کاری طولانی بر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی	دالورا و همکاران	(۲۰۱۵)	ساعات طولانی کار پرستاران بر رضایت شغلی و فرسودگی شغلی اثر مثبت دارد. بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه معکوس برقرار است.

روش پژوهش

این پژوهش به روش ترکیبی و مبتنی بر طرح تبیینی متوالی در سال ۱۴۰۰ انجام شده است. در طرح تبیینی متوالی، داده‌های کیفی به تبیین یا بسط نتایج اولیه به دست آمده از تحلیل‌های کمی کمک می‌نمایند (کرسول و کلارک، ۱۳۹۴: ۷۹). ابتدا با استفاده از روش کمی، مفاهیم برگرفته از ادبیات نظری و پیشینه تجربی مرتبط با فرسودگی شغلی و عوامل مرتبط با آن سنجش شد و سپس یافته‌های به دست آمده با بهره‌گیری از روش کیفی، تعمیق گردید.

جامعه آماری پژوهش حاضر در بخش کمی، کلیه کارکنان سازمان آرامستان باغ رضوان اصفهان (۱۳۶ نفر) بوده‌اند. جهت انجام پیمایش از پرسشنامه‌های استاندارد سنجش فرسودگی شغلی «مسلج»، استرس شغلی «HSE»، رضایت شغلی «دانشگاه مینه‌سوتا» و تعهد سازمانی «آلن و میر» استفاده شد. بعد از انجام پیمایش، با بهره‌گیری از اطلاعات کسب شده از این بخش، برخی از کارکنان به شیوه هدفمند از موارد انحرافی یا کرانه‌ای، برای انجام مصاحبه‌های کیفی انتخاب شدند. منظور از موارد انحرافی یا کرانه‌ای، مشارکت‌کنندگانی هستند که از نظر اطلاعات، غنی و به نوعی غیرعادی یا خاص هستند (Paton, 1990: p169). بر این اساس کارکنان با بیشترین میزان فرسودگی شغلی شناسایی و با آن‌ها مصاحبه انجام شد. در نهایت ۱۵ نفر از کارکنان آرامستان در سه بخش سالن تطهیر، امور اداری و کادر فنی مورد مصاحبه نیمه‌ساختارمند قرار گرفتند.

یافته‌ها

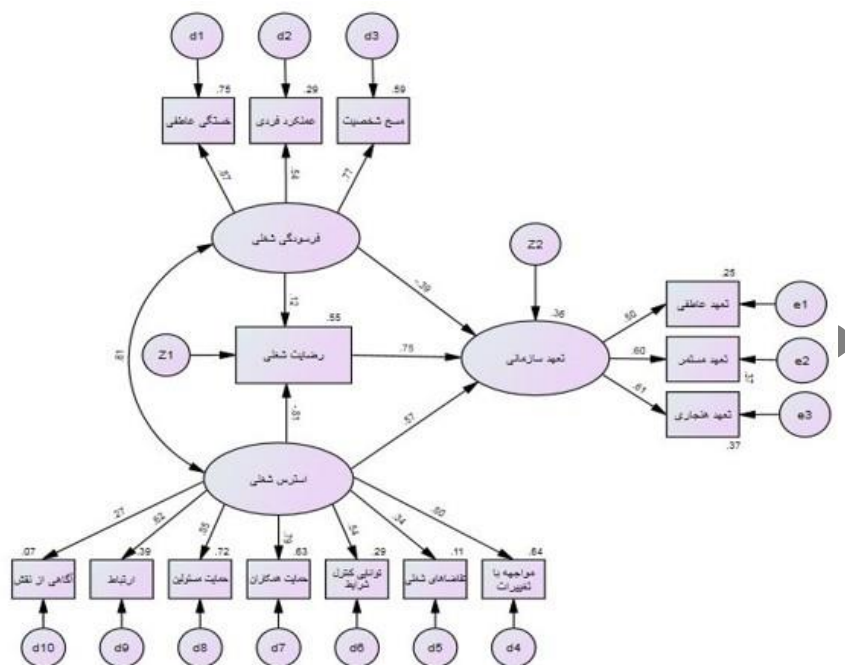
جدول زیر توصیف‌کننده ابعاد فرسودگی شغلی در بین کارکنان آرامستان باغ رضوان است. بیشترین میزان احساس فرسودگی شغلی کارکنان در بین ابعاد این مفهوم، مربوط به احساس بی‌کفایتی شخصی است. ۷۵ درصد پاسخگویان به میزان زیاد احساس بی‌کفایتی می‌کنند به این معنا که در فرایند کاری خود احساس موفقیت و پیشرفت ندارند؛ از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند تلاش‌شان برای آن‌ها نتایج مثبتی به همراه نداشته است.

جدول (۳): توصیف ابعاد فرسودگی شغلی

ابعاد	طبقه	درصد	ابعاد	طبقه	درصد	ابعاد	طبقه
نسبت عاطفی	کمتر از حد متوسط	۷۸	نسبت عقلی	کمتر از حد متوسط	۸۵/۳	نسبت هیجانی	کمتر از حد متوسط
	متوسط	۱۱		متوسط	۹/۶		متوسط
	بالاتر از حد متوسط	۱۱		بالاتر از حد متوسط	۵/۱		بالاتر از حد متوسط
							درصد
							۵/۹
							۱۹/۱
							۷۵

بررسی رابطه بین متغیرهای پژوهش

پیشینه‌های نظری و تجربی مرور شده حاکی از آن بود که متغیرهایی نظیر استرس شغلی، تعهد سازمانی و رضایت شغلی با احساس فرسودگی شغلی ارتباط دارند. استرس ناشی از کار، منجر به تخلیه انرژی روانی فرد شده و زمینه را برای ابتلا به فرسودگی شغلی فراهم می‌کند؛ همچنین به کار بستن راهکارهای مرتفع نمودن استرس شغلی در مهار فرسودگی شغلی و افزایش تعهد سازمانی، نقش بسزایی داشته است (ن.ک ملااحمدی و همکاران، ۱۴۰۲؛ حمیدی و همکاران، ۱۳۹۷). در تحقیقات مختلف، فرسودگی شغلی با تعهد سازمانی و رضایت شغلی رابطه معکوس از خود نشان داده است. همچنین از نظر برخی محققان رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان تأثیر مثبت دارد و سرمایه اجتماعی سازمان و انسجام کارکنان را ارتقا می‌بخشد (ن.ک خدادادی و بهاری، ۱۳۹۹؛ صادقی و همکاران، ۱۳۹۵). این پشتوانه‌های نظری و مطالعاتی، مبنایی برای ترسیم مدل نظری پژوهش گردیدند. به منظور بررسی روابط بین مفاهیم در مدل نظری، از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد تا بتوان قابل قبول بودن مدل و روابط بین متغیرهای پژوهش را بررسی کرد.



شکل (۱): مدل معادله ساختاری (قبل از اصلاح)

جدول (۴): شاخص‌های برازش مدل معادله ساختاری (قبل از اصلاح)

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	مقدار	برآزش مطلوب
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۸۲	GFI > %90
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش هنجار نشده (TLI)	۰/۸۰	NNFI > %90
	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۸۴	CFI > %90
	شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۸۵	IFI > %90
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده (PNFI)	۰/۶۱	بالا تر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA)	۰/۱۰	RMSEA < %10
	کای اسکوتر بهنجار شده به درجه آزادی (CMIN/DF)	۲/۵۱	مقدار زیر ۵

بعد از بررسی شاخص‌های برازش مدل، مشخص شد که مدل آزمون شده به مقدار کافی از برازش مطلوب برخوردار نیست. به عنوان مثال نیکویی برازش که دارای دامنه تغییرات بین صفر و یک است و هر چه مقدار محاسبه شده به یک نزدیک تر باشد بیانگر برازش بهتر مدل است، در مدل حاضر معادل ۰/۸۲ است. ریشه میانگین مربعات خطای برآورد باید کمتر از ۰/۱ (در برخی

منابع کمتر از ۰/۸) باشد که در مدل ارائه شده برابر ۰/۱ می‌باشد. میزان شاخص‌های نیکویی برازش، برازش هنجارنشده و برازش افزایشی نیز باید بیشتر از ۰/۹ باشد که در مدل تحت بررسی به ترتیب برابر ۰/۸۴، ۰/۸۰ و ۰/۸۴ است. بنابراین برای اینکه بتوان روابط بین متغیرهای تحقیق در جامعه مورد مطالعه را به خوبی بازنمایی نمود، این روابط مجدداً بررسی و مدل اصلاح گردید.

به منظور اصلاح مدل، ابتدا روابط ساختاری تحت عنوان اثرات مستقیم و غیرمستقیم از حیث معناداری و شدت اثر بررسی گردید. همان‌گونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود، تمامی روابط مستقیم تعریف شده در مدل به غیر از تأثیر فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی تأیید گردید. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که متغیرهای استرس شغلی و رضایت شغلی، دارای اثرات مستقیم معنادار و مثبت بر تعهد سازمانی هستند؛ فرسودگی شغلی، دارای اثر مستقیم معنادار معکوس بر تعهد سازمانی و استرس شغلی نیز دارای اثر مستقیم معنادار معکوس بر رضایت شغلی است. از آنجایی که سطح معناداری اثر مستقیم فرسودگی شغلی بر رضایت سازمانی ۰/۴۵۵ و بیش از سطح قابل قبول است بنابراین این رابطه تأیید نمی‌شود.

جدول (۵): بررسی اثرات مستقیم متغیرها (قبل از اصلاح)

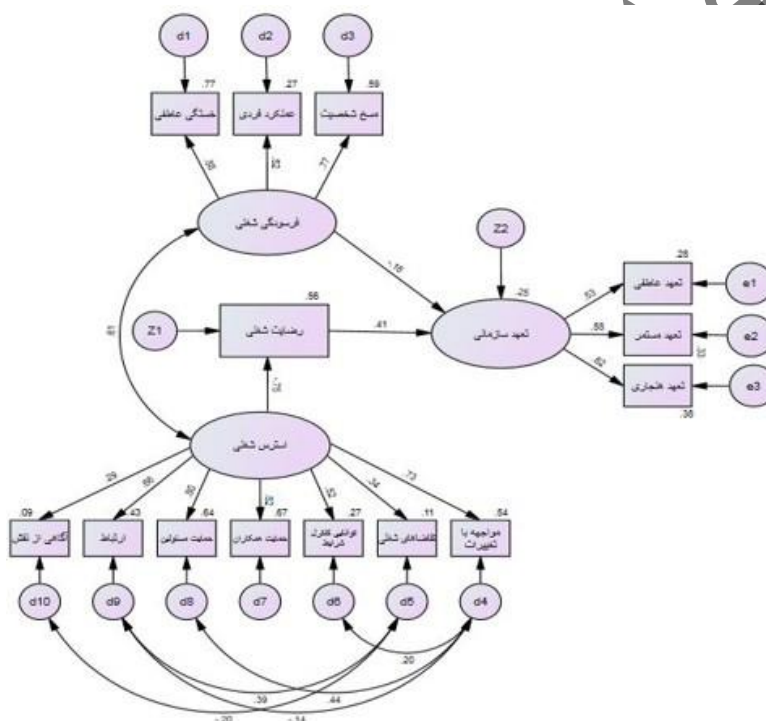
متغیر مستقل	ضریب	کران پایین	کران بالا	معناداری
استرس شغلی -> تعهد سازمانی	۰/۵۶۹	۰/۰۳۳	۱/۳۱۲	۰/۰۴۲
رضایت شغلی -> تعهد سازمانی	۰/۷۵۱	-۰/۸۵۱	۱/۲۱۶	۰/۰۰۷
فرسودگی شغلی -> تعهد سازمانی	-۰/۳۹۱	-۰/۸۵۱	-۰/۰۲۸	۰/۰۳۵
استرس شغلی -> رضایت شغلی	-۰/۸۱۲	-۱/۱۱۱	-۰/۶۲۳	۰/۰۰۰
فرسودگی شغلی -> رضایت شغلی	۰/۱۲۰	-۰/۱۷۶	۰/۵۱۰	۰/۴۵۵

به منظور بررسی اثرات غیرمستقیم و ارزیابی شدت اثر میانجی از شاخص VAF استفاده گردید. در صورتی که این شاخص بالاتر از ۰/۸ باشد نشان‌دهنده میانجی‌گری کامل و در صورتی که بین ۰/۲ تا ۰/۸ باشد میانجی‌گری متغیر، جزئی به حساب می‌آید. همانگونه که مشاهده می‌شود اثر غیرمستقیم فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی با میانجی‌گری رضایت شغلی معنادار نیست؛ زیرا سطح معناداری بالاتر از ۰/۰۵ است. در حالی که اثر غیرمستقیم استرس شغلی بر تعهد سازمانی با میانجی‌گری رضایت شغلی، معنادار است. از آنجایی که ضریب VAF بالاتر از ۰/۸ است، میانجی‌گری رضایت شغلی در رابطه بین استرس شغلی و تعهد سازمانی، از نوع میانجی‌گری کامل است.

جدول (۶): بررسی اثرات غیر مستقیم متغیرها (قبل از اصلاح)

متغیر مستقل	ضریب	کران پایین	کران بالا	معناداری	VAF
استرس شغلی - رضایت شغلی - تعهد سازمانی	-۰/۶۱۰	-۰/۱۳۰۰	-۰/۱۹۵	۰/۰۰۶	۱/۵
فرسودگی شغلی - رضایت شغلی - تعهد سازمانی	۰/۰۹۰	-۰/۰۹۶	-۰/۵۵۵	۰/۴۲۴	۰/۲۹

بعد از اصلاح مدل ابتدایی و انجام تغییرات توصیه شده بر اساس شاخص‌های پیشنهادی، مدل اصلاح شده پژوهش به شکل زیر ترسیم شد.



شکل (۲): مدل معادله ساختاری (بعد از اصلاح)

جدول (۷): شاخص‌های برازش مدل ساختاری (بعد از اصلاح)

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	مقدار به دست آمده در مدل	برآزش مطلوب
شاخص‌های برازش مطلق	شاخص نیکویی برازش (GFI)	۰/۸۹	GFI > %90
	شاخص برازش هنجار نشده (TLI)	۰/۸۹	NNFI > %90

گروه‌بندی شاخص‌ها	نام شاخص	مقدار به دست آمده در مدل	برازش مطلوب
شاخص‌های برازش تطبیقی	شاخص برازش تطبیقی (CFI)	۰/۹۲	CFI>%90
	شاخص برازش افزایشی (IFI)	۰/۹۲	IFI>%90
شاخص‌های برازش مقتصد	شاخص برازش مقتصد هنجار شده (PNFI)	۰/۶۴	بالاتر از ۵۰ درصد
	ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMESA)	۰/۷۹	RMESA<%10
	کای اسکور بهنجار شده به درجه آزادی (CMIN/DF)	۱/۸۴	مقدار زیر ۵

با توجه به شاخص‌های اصلاح شده، تمامی شاخص‌ها، بهبود یافته‌اند و مدل پی‌شنهادی، برازش خوبی را نشان می‌دهد. ضریب کاسکوئر بهنجار شده به درجه آزادی ۱/۸۴ تقلیل یافته و مطلوب به حساب می‌آید. شاخص برازش مقتصد هنجار شده ۰/۶۴ (بالاتر از ۵۰٪) و شاخص نیکویی برازش نزدیک به ۰/۹ و قابل قبول به نظر می‌رسد. همچنین ریشه میانگین مربعات خطای برآورد کمتر از ۰/۸ شده است. میزان شاخص‌های برازش تطبیقی، برازش هنجار نشده و برازش افزایشی نیز به ترتیب ۰/۹۲، ۰/۹۰ و ۰/۹۲ شده و مطلوب به حساب می‌آید. بنابراین می‌توان ادعا کرد اصلاحات انجام شده، منطقی و در جهت بهبود مدل بوده است.

با توجه به مدل جدید دو اثر مستقیم استرس شغلی بر تعهد سازمانی و فرسودگی شغلی بر رضایت شغلی حذف شده است. همانگونه که در جدول زیر مشاهده می‌شود، با توجه به سطوح معناداری به دست آمده، رضایت شغلی دارای اثر معنادار مستقیم و مثبت بر روی تعهد سازمانی است و استرس شغلی دارای اثر معنادار مستقیم و منفی بر روی رضایت شغلی است. در حالی که اثر مستقیم و معکوس فرسودگی شغلی بر تعهد سازمانی با توجه به سطح معناداری به دست آمده تایید نمی‌شود.

جدول (۸): اثرات مستقیم متغیرها (بعد از اصلاح)

متغیر مستقل	ضریب	کران پایین	کران بالا	معناداری
رضایت شغلی -> تعهد سازمانی	۰/۴۰۹	-۰/۱۰۵	۰/۶۵۲	۰/۰۰۷
فرسودگی شغلی -> تعهد سازمانی	-۰/۱۵۹	-۰/۴۴۹	۰/۱۵۳	۰/۳۲۹
استرس شغلی -> رضایت شغلی	-۰/۸۶۷	-۰/۸۶۷	-۰/۵۷۸	۰/۰۰۰

به دلیل معنادار نشدن اثر غیرمستقیم فرسودگی شغلی بر روی تعهد سازمانی، این رابطه در مدل اصلاح شده، حذف گردید. اثر غیرمستقیم استرس شغلی بر روی تعهد سازمانی، به اثر میانجی کامل تبدیل شده است و سطح معناداری به دست آمده در جدول زیر نشان‌دهنده این موضوع است که متغیر استرس شغلی در جامعه آماری مورد مطالعه، تمامی اثراتش را بر روی تعهد سازمانی از طریق متغیر رضایت شغلی اعمال می‌کند.

جدول (۹): اثرات غیر مستقیم متغیرها (بعد از اصلاح)

متغیر مستقل	ضریب	کران پایین	کران بالا	معناداری
استرس شغلی -> رضایت شغلی -> تعهد سازمانی	-۰/۳۰۶	-۰/۴۸۳	-۰/۰۹۹	۰/۰۰۵

چرایی فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان

یافته‌های کمی بیانگر آن بود که ۷۵ درصد کارکنان آرامستان باغ رضوان به میزان زیاد از لحاظ احساس کفایت‌مندی دچار فرسودگی شغلی شده‌اند به این معنا که در فرایند کاری خود احساس موفقیت و پیشرفت ندارند؛ از تلاش‌های حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند کار و تلاش‌شان برای آن‌ها نتایج مثبتی به همراه نداشته است. به منظور فهم چرایی رخداد این پدیده، با ۱۵ نفر از کارکنانی که دارای بیشترین احساس بی‌کفایتی بودند مصاحبه انجام شد. در ادامه خلاصه‌ای از تحلیل یافته‌های حاصل از مصاحبه‌ها که در قالب مضامین «برچسب خوردن و طردشدگی، ماتم تلمبار شده، طرد هویت شغلی، بدبینی و بی‌اعتمادی، کشمکش در مزایای شغلی و میراث معیشتی از دست‌رفته» بر ساخت گردیده است ارائه می‌شود.

برچسب خوردن و طردشدگی: عمده‌ترین چالش مشارکت‌کنندگان در مصاحبه‌ها، هویت شغلی‌شان است. از آنجایی که هویت شغلی تحت تأثیر عناوینی است که به آن الصاق می‌شود، اگر این عناوین با داغ ننگ همراه باشند، شرایط پذیرش اجتماعی را برای دارندگان آن شغل دشوار می‌کند:

- از خونه اقوام برگشتیم بعد فهمیدم که ظرفی که من توش غذا خوردم رو انداختن دور. (زن شاغل در سالن تطهیر)

- هر خواستگاری که برای دخترم میومد تا می‌گفتم باباش مرده شوره میرفت. (زن شاغل در سالن تطهیر همسر غسال)

-دم یه مغازه که میریم تا می‌فهمن ما تو باغ رضوان کار می‌کنیم، یا ازمون فرار می‌کنن، یا شروع می‌کنن پرسیدن این که الان قبر، چنده و از این حرفا. (مرد شاغل در سالن تطهیر)

طرد هویت شغلی؛ این جا جای من نیست: برخی از مصاحبه‌شوندگان یا به اجبار در آرامستان کار می‌کنند یا به واسطه شاغل بودن خانواده‌هایشان به این کار مشغول شده‌اند. این مصاحبه‌شوندگان پیش‌آگاهی منفی نسبت به شغلشان دارند، آن را نپذیرفته‌اند و نتوانسته‌اند سازگاری لازم را با آن به دست بیاورند. آن‌ها محیط و شرایط شغلی را تغییر ناپذیر تلقی می‌نمایند و ترس از مرده و فضای سوگ نزد ایشان بسیار بالاست:

-من از اولم دلم نمی‌خواست بیام تو قبرستون کار کنم. اخویم اصرار کرد. گفت حالا تو وارد شهرداری بشو بعد جابه‌جا می‌شی. (مرد- کارمند بخش اداری)

-یه بار بیرون بودیم، پشت چراغ قرمز، یه بچه‌ای تو ماشین بغلی گفت ایا بابا این آقایی که رفتیم برا آقاجون باغ رضوان دیدیمش! من کلی جلو خانومم خجالت کشیدم. (مرد- شاغل در سالن تطهیر)

-موقعی که رفتیم خواستگاری، به خانواده زنم گفتم من تو بایگانی شهرداری کار می‌کنم، نگفتم که تو قبرستونم! (مرد- کارمند بخش خدماتی)

-اصلاً روایاته که میگه تو قبرستون توقف نکنین. نماز بخونین، غذا نخورین، بعد ما هر روز اینجا ییم. مجبوریم تو قبرستون همه این کارا رو انجام بدیم. (مرد- کارمند بخش اداری)

ماتم تلمبار شده، سوگ‌های ناتمام: ارتباط مداوم کارکنان با پدیده سوگ و همذات‌پنداری با متوفی و خانواده‌های شان آنان را درگیر ماتمی می‌کند که به دلیل تکرار هر روزه، بر روانشان تلمبار می‌شود:

-من خودم به عنوان یه غساله، وقتی یکی از اعضای اون خانواده میان خودم رو میذارم جای دختر اون میت یا خواهرش و فکر میکنم منم یکی از اعضای خانواده اون میت هستم! خودمو داغدار حساب میکنم. (زن شاغل در سالن تطهیر)

-وقتی فوتی تصادفی یا سوختگی میارن یاد بچه خودم میوفتم تا چند روز حتی تا یه هفته نمیتونم گوشت بخورم یا گوشت بپزم!

-بدترین چیز اینجا کار کردن همین حزنشه! که هیچ کاریش هم نمیشه کرد. (مرد- کارمند بخش اداری)

از سوی دیگر، وابستگان و نزدیکان کارکنان نیز به دلیل عدم آگاهی از شرایط شغلی شان و پنهان کاری خود فرد، همراهی لازم برای به پایان رساندن سوگ را با آنان ندارند. مصاحبه شوندگان، نه تنها بخش اجتماعی سوگ را تجربه نمی‌کنند، بلکه پنهان کاری شغلی را به عنوان یک ارزش تلقی کرده و همین موضوع باعث می‌شود بیش از پیش سوگ زیسته نشده بازتولید شود و فرسودگی احتمالی را در ایشان پیچیده‌تر کند: «بهش فکر می‌کنم توی خونه ولی بروز نمیدم! نمیتونم مسائل اینجا رو تو خونه ببرم، با پسرم مطرح کنم یا به همسرم منتقل کنم. نه اونا میخوان که بدونن، نه من بهشون بروز میدم.» (زن شاغل در سالن تطهیر)

بدبینی و بی‌اعتمادی؛ در کمین تهمت: در بین کارکنانی که با بیشترین میزان فرسودگی شغلی مورد مصاحبه قرار گرفتند نوعی بدبینی و بی‌اعتمادی به همکاران مشاهده می‌گردد:

-اگه مثلاً پیام کارت بزنم، یه همکار آقا هم دم دستگاه باشه بهش سلام کنم، سریع میگوین بین اینا یه چیزی هست. (زن شاغل در سالن تطهیر)

-اینجا یه فضای بدبینی وجود داره، مثلاً اگه شما در حال صحبت با یه مدیر یا مسئولی باشی بقیه دچار این سوءتفاهم میشن که تو داری لابد زیر آب اونو میزنی. (مرد-کارمند بخش اداری)
-اینجا یه طوره که اگه تو یه روز بیای و مثلاً با بچه‌هات یا شوهرت حرفت شده باشه، همه به خود شون می‌گیرن فکر می‌کنن تو از اونه که ناراحتی! اصلاً کمیشه با کسی حرف زد! همه چیز رو به خودشون می‌گیرند. (زن-شاغل در سالن تطهیر)

کشمکش در مزایای شغلی؛ من رسمی، توی غیر رسمی: کارکنان رسمی به دلیل برخورداری از امکانات بیشتر، دریافت به موقع حقوق و امنیت شغلی، خود را در جایگاه برتری نسبت به کارکنان غیررسمی (شرکتی) قرار می‌دهند. تبعیض مزایا و شرایط شغلی بین رسمی و غیر رسمی، بیش از آنکه در افراد ایجاد حس ناامیدی و نادیده شدن کند، تاب‌آوری آنان برای تحمل شرایط سخت کاری و انگیزه برای تغییر شرایط و رشد خود توانمندی را کاهش می‌دهد: «اونایی که رسمی‌ان فکر می‌کنن باید به ما دستور بدن، یا هرچی میگوین ما باید بگیریم چشم! چون طوری رفتار می‌کنن که به هر حال حق با اوناست.» (زن شاغل در سالن تطهیر)

میراث معیشتی از دست‌رفته: تعدادی از شاغلین فعلی آرامستان باغ رضوان کشاورزانی هستند که از سال‌های میانی دهه هشتاد، با خشک شدن رودخانه زاینده‌رود، شغل خود را از دست داده‌اند و برای تأمین معاش وارد این مجموعه شده‌اند. این افراد، سوگوار خشک شدن رودخانه، رها کردن کار کشاورزی و از دست دادن معیشت میراثی خود بودند. مسئله‌ای که به

عنوان یک موضوع قابل پردازش، از منظر بیرونی به آن پرداخته نمی شود، لاینحل باقی مانده و تلاش اساسی برای مرتفع شدن آن انجام نشده است: «بعد کساد شدن کشاورزی / ودم / اینجا. مجبور شدم بیام خب نون زن و بچه را باید بدم. گفتم شاید بتونم بعد از مدتی برگردم سر کار خودم، هنوز که نشده! اوضاع رو که می بینین...» (مرد- کارمند بخش خدماتی)

جمع بندی یافته ها

نتایج حاصل از یافته های کمی بیانگر این موضوع بود کارکنان آرامستان باغ رضوان از لحاظ عملکرد فردی، احساس فرسودگی می کنند به این معنا که در فرایند کاری خود احساس موفقیت، کفایت و پیشرفت ندارند. به عبارت دیگر کارکنان از تلاش های حرفه ای خود برداشت های منفی دارند و احساس می کنند که کار و تلاش و حرفه شان برای آن ها نتایج مثبتی به همراه ندارند. یافته های بخش کیفی نیز نشان دهنده آن است که کارکنان به دلیل قرار گرفتن در محیط کاری که سوگ بخش جدانشدنی آن محسوب می شود، با نقص و شرم دست و پنجه نرم می کنند بنابراین نسبت به خودشان دیدگاه منفی دارند و از خود خجالت زده هستند. مکانیسم مقابله ای افراد مصاحبه شده با این شرایط در پیش گرفتن انزوا و قطع ارتباط با دیگران است که حاکی از خستگی عاطفی آن ها، کاهش نیروهای هیجانی شان و ناتوانی شان از برقراری ارتباط با دیگران است.

از بین ابعاد استرس شغلی، کارکنان آرامستان باغ رضوان در زمینه «کنترل شرایط» و «مواجهه با تغییرات» بیش از سایر ابعاد، استرس دارند. به این معنا که کارکنان در زمینه کنترل شرایط احساس می کنند در مسیر انجام کار خود از انتخاب و اختیار کافی برخوردار نیستند و همچنین در مورد چگونگی ایجاد و اجرای تغییرات سازمانی نیز دچار استرس شغلی هستند. در مصاحبه های انجام شده نیز از جمله مواردی که کارکنان (به ویژه کارکنان بخش اداری) به صورت غیر مستقیم به آن اشاره کردند، مسئله عدم توانایی در کنترل شرایط بود. حزن و اندوه سایه افکننده بر آرامستان، سوگواری خانواده های متوفیان و پرتنش بودن رفتارهای آنان از مصادیق چنین شرایطی است. مصاحبه شوندگان به این موضوع اشاره داشتند که مجبور هستند این شرایط تحمل کنند و این امر منجر به افزایش اضطراب آنان می شود. به طور کلی کارکنان شاغل در آرامستان را به تناسبات و تعامل با مخاطب می توان به دو دسته تقسیم نمود: کسانی که مستقیماً با خانواده متوفی در ارتباط هستند (مانند کارکنان بخش اداری) و کارکنانی

که با خود متوفی در تماس‌اند (مانند کارکنان سالن تطهیر). یافته‌های حاصل از بخش کیفی نشان‌دهنده آن است که کارکنانی که با خانواده سوگوار در تماس هستند، معمولاً از اضطراب بالا رنج می‌برند زیرا در بیشتر زمان‌های کاری خود با سوگواری، رفتارهای آشفته و پرتنش روبه‌رو هستند و به‌خاطر همذات‌پنداری با خانواده داغدار و سعی در درک شرایط استرس آن‌ها افزایش می‌یابد. کارکنانی که با خود متوفی روبه‌رو هستند از ماتم تلنبارشده رنج می‌برند آن‌ها دائماً با پدیده مرگ و سوگ دست و پنجه نرم می‌کنند اما نمی‌توانند به سوگواری تمام متوفی‌هایی که با آن‌ها روبه‌رو می‌شوند، بنشینند در نتیجه خمودگی و افسردگی در آن‌ها افزایش می‌یابد. مکانیزم‌های حل مسئله که در بخش کیفی از گفتگو با مصاحبه‌شوندگان به منظور مدیریت این شرایط مشاهده شد، عمدتاً مکانیزم‌های مقابله‌ای روانی ضعیف در قالب دوری‌گزینی، سرکوب و درون‌ریزی هیجانات ناخوشایند به شکل نوشخوار فکری به موضوعات رخ داده بود.

همانگونه که در توضیح ابعاد استرس شغلی مشخص شد، از جمله مواردی که در یک سازمان منجر به افزایش استرس می‌شود ارتباط نا‌سالم با همکاران است. مسئله همکاری و رابطه کارکنان آرامستان باغ رضوان با یکدیگر از جمله مسائلی بود که در بخش کیفی پررنگ شد. یافته‌ها حاکی از آن بود که رابطه کارکنان با یکدیگر توأم با بدبینی و بی‌اعتمادی است. از یک طرف کسانی که با قرار گرفته در شرایط کاری آرامستان دچار نقص و شرم در خود هستند (به این معنا که از کارشان و حتی از خودشان شرم‌منده هستند) با گذشت زمان دچار بدبینی نسبت به اطرافیان‌شان می‌شوند و تصور می‌کنند که همه در حال بدگویی از آن‌ها هستند یا صحبت‌های آن‌ها را اشتباه متوجه شده و دچار سوءداشت می‌شوند و با اتخاذ چنین رویکردی، ایجاد رابطه سالم با همکاران دشوار خواهد شد. از طرف دیگر کارکنانی که به صورت رسمی در استخدام آرامستان هستند (مخصوصاً در سالن تطهیر)، به واسطه برخورداری از شرایط بهتر از سایر کارکنان، نوعی سلطه پنهان بر آن‌ها دارند و کارکنان شرکتی یا غیررسمی از این سلطه در رنج هستند. آن‌ها به رفتارهای سلطه‌مآبانه‌ی کارکنان رسمی و برخورد بالا به پایین‌شان معترض هستند و از داشتن تجربه دلچسب و صمیمانه‌ای با همکاران خود محروم می‌باشند.

از جمله نتایج قابل تأمل در بین روابط متغیرهای اصلی پژوهش در بخش کمی، تأثیر قوی استرس شغلی بر متغیرهای فرسودگی و رضایت شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان است. بدین معنا که استرس شغلی رابطه قوی مثبت با فرسودگی شغلی و رابطه قوی منفی با رضایت

شغلی کارکنان داشته است. بر این اساس هر چقدر استرس شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان بیشتر شود فرسودگی شغلی آن‌ها نیز بیشتر می‌شود؛ رابطه همبستگی قوی منفی بین استرس شغلی کارکنان و رضایت شغلی آن‌ها نیز بیانگر این است که هر چقدر استرس شغلی کارکنان بیشتر شود رضایت شغلی آن‌ها کاهش پیدا می‌کند.

آزمون مدل پژوهش در راستای نتایج بالا حاکی از آن بود که متغیر اثرگذار بر تعهد سازمانی (به عنوان متغیر وابسته پژوهش) و همچنین رضایت شغلی کارکنان آرامستان باغ رضوان، متغیر استرس شغلی است. به این معنا که استرس شغلی علاوه بر اینکه رضایت شغلی کارکنان را به طور مستقیم تحت تأثیر قرار می‌دهد از طریق تحت تأثیر قرار دادن رضایت شغلی آن‌ها بر تعهد سازمانی شان نیز تأثیر منفی دارد؛ به عبارت دیگر اگرچه استرس شغلی کارکنان به طور مستقیم در کاهش تعهد سازمانی آن‌ها اثرگذار نیست و تعهد سازمانی کارکنان آرامستان باغ رضوان در حد متوسط و قابل قبول است اما متغیر استرس شغلی با تحت تأثیر قرار دادن رضایت شغلی کارکنان (کاهش رضایت شغلی) در دراز مدت تعهد سازمانی کارکنان را نیز تحت تأثیر قرار می‌دهد. بر این اساس لازم به نظر می‌رسد اقداماتی در راستای کنترل استرس کارکنان و فراهم آوردن محیط کم‌تنش در سازمان و در نتیجه افزایش رضایت شغلی آن‌ها انجام شود که در بخش پیشنهادات پژوهش به آن پرداخته شده است.

علیرغم احساس فرسودگی عملکردی در بین کارکنان همچنین بالا بودن استرس شغلی در زمینه کنترل شرایط و مواجهه با تغییرات، متغیر تعهد سازمانی در بین کارکنان آرامستان باغ رضوان در وضعیت مطلوبی قرار دارد. البته لازم به ذکر است که میزان تعهد سازمانی در بین کارکنان مسن‌تر، دارای سابقه کاری بیشتر و با میزان تحصیلات پایین‌تر بیشتر است. همچنین از بین واحدهای مختلف محل خدمت کارکنان آرامستان باغ رضوان، در بین کارکنان سالن تطهیر بیشترین میزان تعهد سازمانی مشاهده می‌شود؛ این امر می‌تواند نشان‌دهنده این موضوع باشد که افرادی که در این واحد مشغول به خدمت هستند به دلیل مجموع شرایطی که با آن مواجه هستند؛ از جمله مهارت شغلی (غسالی یا مهارت‌هایی نظیر آن) که تنها در یک آرامستان قابل عرضه است، سطح تحصیلات پایین که عملاً توانایی تصدی انواع شغل در انواع سازمان‌ها را محدود می‌کند و داشتن تفکر مذهبی (این یافته در بخش کیفی کار حاصل گردید) مبنی بر این که انجام شغل‌هایی این‌چنینی همراه با ثواب اخروی است شغل خود را پذیرفته‌اند؛ بنابراین مجموع این ویژگی‌های کارکنان سالن تطهیر باعث افزایش تعهد عاطفی، هنجاری (به دلیل

ثواب داشتن انجام چنین مشاغلی) و مستمر (به دلیل نداشتن تحصیلات و مهارت کافی برای پیدا کردن شغل جایگزین) آن‌ها به سازمان آرامستان باغ رضوان می‌شود.

پیشنهادهات

در بخش کمی مشخص گردید که دو طیف از کارکنان بیشترین میزان فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند: افرادی که مستقیماً با خانواده متوفی در ارتباط هستند (مانند کارکنان بخش اداری) و کارکنانی که با خود متوفی در تماس‌اند (مانند کارکنان سالن تطهیر). جهت فهم چرایی بالا بودن فرسودگی در این دو دسته، از پژوهش کیفی کمک گرفته شد. یافته‌ها حاکی از آن بود که کارکنانی که با خانواده سوگوار در تماس هستند، معمولاً از اضطراب بالا رنج می‌برند زیرا در بیشتر زمان‌های کاری خود با سوگواری، رفتارهای آشفته و پرتنش روبه‌رو هستند و به‌خاطر همذات‌پنداری با خانواده داغدار و سعی در درک شرایط، استرس آن‌ها افزایش می‌یابد. از طرف دیگر کارکنانی که با خود متوفی روبه‌رو هستند از ماتم تلنبارشده رنج می‌برند؛ آنها دائماً با پدیده مرگ و سوگ دست و پنجه نرم می‌کنند اما نمی‌توانند به سوگواری کامل بنشینند در نتیجه خمودگی و فرسودگی در آنها افزایش می‌یابد.

با بهره‌گیری از یافته‌های به دست آمده از تحلیل‌های کمی و مصاحبه‌های کیفی به نظر می‌رسد رعایت مواردی که در ادامه توضیح داده می‌شود می‌تواند به کنترل فرسودگی شغلی کارکنان آرامستان یاری رساند.

تدوین پروتکل توان‌بخشی با تأکید بر شرایط ویژه مخاطبان در آرامستان باغ رضوان راستای ارتقاء کیفیت زندگی فردی و زیست شغلی افراد مرتبط با این مجموعه می‌تواند در درازمدت از آسیب‌های روانی جلوگیری می‌کند. راه‌اندازی واحد مددکاری در آرامستان نیز، هم در زمینه ارائه خدمات به کارکنان (توسط روانشناسان مقیم در مجموعه) و هم در زمینه ارائه خدمات به مراجعان (توسط تکنسین مددکاری در قالب نقش مباشر) می‌تواند نقشی اثرگذاری در تعدیل تنش‌های جاری در محیط کاری آرامستان داشته باشد.

فراخوانی جامعه جهت تعامل با کارکنان آرامستان و ایجاد تجربه‌ای غیر از دفن متوفی در محیط آرامستان برای مخاطبان، می‌تواند در بازتعریف هویت قبرستان و تعدیل احساس طردشدگی در بین کارکنان این سازمان تأثیرگذار باشد. ایجاد کانون تطهیرکنندگان داوطلب

می‌تواند از جمله اقدامات در این زمینه باشد. راه‌اندازی این کانون علاوه بر اینکه بار روانی و جسمانی کار در سالن تطهیر را برای کارکنان این بخش تعدیل می‌کند، به دلیل حضور افراد غیرسازمانی و از بطن جامعه در این کانون، کمیت و کیفیت تعاملات کارکنان با بدنه جامعه را تغییر می‌دهد. اهتمام به انجام فعالیت‌های دیگری چون برگزاری بازارچه محلی، تعریف اردو و بازدید از آرامستان برای نهادها و موسسات مختلف، احداث موزه‌ای با مفهوم مرگ (با تعریف بخش‌هایی چون ارائه آداب اجتماعی مرگ، روایت شغل غسالی، نمایش اشیای بازمانده از متوفیان، روایات و داستان‌های شکل گرفته در بستر باغ رضوان و ...) می‌توانند از جمله اقدامات دیگر در این زمینه باشد. سطح دیگری از ترمیم هویت آرامستان را می‌توان در ارتباط بین بخشی این سازمان با سایر بخش‌های شهرداری جستجو کرد. از جمله مواردی که طی فرایند انجام مصاحبه‌ها مشاهده شد، تلقی کارکنان سایر بخش‌های شهرداری اصفهان، از آرامستان به عنوان تبعیدگاه شغلی است. به نظر می‌رسد تلاش جهت ارتباط هر چه بیشتر کارکنان آرامستان با سایر همکاران در بخش‌های دیگر شهرداری در قالب تعریف نشست‌ها، رویدادها و بازدید از مجموعه هم به ایجاد مفاهیم بخش‌های مختلف شهرداری با یکدیگر منجر می‌شود و هم به آشنا شدن سایر همکاران شاغل در شهرداری با فضای کاری آرامستان کمک می‌نماید.

کارکنانی که به خصوص در سالن تطهیر کار می‌کنند به دلیل قرار گرفتن دائمی در مجاورت رطوبت یا جابه‌جایی جنازه با مشکلات جسمانی مواجه شده یا خواهند شد. پژواک صدای شیون و زاری در فضای سالن انتظار بخش تطهیر آزاردهنده است. به منظور کنترل سلامت جسمی کارکنان، علاوه بر اهمیت بخشی به طب کار و چکاپ‌های دوره‌ای سلامت سازمانی، توجه به مباحث ارگونومی می‌تواند نقش مهمی در تأمین سلامت جسمی و روانی کارکنان ایجاد کند. سامان‌دهی فضای انتظار وارثان و غسل‌خانه از منظر صوتی و کالبدی نیز در کاهش تنش روانی و کنترل هیجانات منفی جاری نقش به سزایی دارد.

در جریان انجام مصاحبه و کاوش در متن آرامستان باغ رضوان، به نظر می‌رسید که در بخش غسل‌خانه زنانه، به دلیل فقدان چشم‌ناظر، سلسله مراتب غیررسمی بین افراد شکل گرفته است که عمدتاً مبتنی بر دسته‌بندی قدیمی و جدید، رسمی و غیررسمی است! این در حالی است که از نظر سازمانی رده شغلی این افراد یکسان است. تعریف غیررسمی چنین روابطی، زمینه را برای اعمال قدرت و فشار روانی بر برخی از افراد توسط سایر نیروها ایجاد کرده است و منجر به ایجاد تنش در تعاملات بین کارکنان در این بخش شده است. از آنجایی

که تجربه حضور طلبه خانم در بین کارکنان این بخش در گذشته در تعدیل روابط بین کارکنان نقش به سزایی داشته است. پیشنهاد می شود با تعریف چنین نقش هایی (به طور مشخص توسط افراد طلبه) در فضای غسالخانه، به کاهش تنش در این محیط و توازن قدرت غیررسمی بین افراد کمک شود.

احساس در حاشیه قرار گرفتن و نادیده انگاری به طور عام از سمت جامعه و به طور خاص از سمت مقامات بالادستی سازمان از جمله دغدغه های دیگر مصاحبه شوندگان بود. اقداماتی چون ارائه گزارش کار توسط مدیریت به کارکنان در مورد وضعیت فعلی و هم اندیشی جهت ایجاد تغییرات آتی در سازمان؛ نظرخواهی و اعمال پیشنهادات کارکنان بخش های مختلف در مورد بهترین شیوه انجام وظایف شغلی؛ تفویض اختیارات در چهارچوب قواعد سازمانی در مورد زمان انجام وظایف شغلی و تنظیم زمان استراحت؛ قدردانی از کارکنان به مناسبت های مختلف اعم از قدردانی دسته جمعی و همچنین بزرگداشت یادبودها در رویدادهای زندگی شخصی هر کدام از کارکنان از جمله اقدامات پیشنهادی در این زمینه است. از جمله اقدامات دیگر پایبندی هر چه بیشتر به فرایندهای اداری ساختارمند است که به نظر می رسد به بهبود تعاملات درون سازمانی آرامستان به خصوص در حوزه اداری و حوزه مدیر عامل منجر خواهد شد؛ حفظ ساختارمندی فرایندهای اداری مجموعه، از تغییر سلیقه های روندهای تثبیت شده به دلیل تغییر در سمت افراد و مسئولین جلوگیری خواهد کرد. این شکل از پیشبرد امور در سازمان نه تنها سرعت انجام وظایف و رضایت سازمانی کارکنان افزایش می دهد بلکه تنش های بین کارکنان و مراجعه کنندگان را کاهش می دهد.

سپاسگزاری

این مقاله برگرفته از طرحی با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی و تأثیر آن بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان سازمان آرامستان باغ رضوان» به کارفرمایی شهرداری اصفهان است. ضمن تصریح به این موضوع که کلیه حقوق مادی و معنوی آن متعلق به این نهاد می باشد، از شهرداری اصفهان و آرامستان باغ رضوان که در در تأمین بودجه، امکانات و لوازم تحقیق نقش مؤثری داشته اند قدردانی می شود.

منابع

- حمیدی، یداله؛ بشیریان، سعید؛ بابامیری، محمد؛ نوروزی شادمانی، بنیامین؛ روشنایی، قدرت‌الله (۱۳۹۷). استرس و رابطه آن با فرسودگی شغلی کارکنان بخش بهداشت، مهندسی بهداشت حرفه‌ای، ۵ (۱). ۳۵-۴۳
- خدادادی زنگیر، سید فاضل؛ بهادری، نادر (۱۳۹۹). پژوهش‌های کاربردی در مدیریت و حسابداری، ۵ (۱۸). ۱-۱۵
- سلطانی نژاد، جواد و سلاجقه، سنجر (۱۳۹۹). تأثیر توانمندسازی ساختاری بر فرسودگی شغلی در دانشگاه‌های دولتی ایران: نقش حلقوی رفتار شهروندی فردی و رفتار شهروندی سازمانی. مدیریت دولتی، ۱۲ (۲). ۲۶۲-۲۳۸
- صادقی، امیر؛ شادی، مجید؛ مقیم‌بیگی، عباس (۱۳۹۵). رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی پرستاران، مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی همدان، ۲۴ (۴). ۲۳۸-۲۴۴
- طاهری، مصطفی؛ گودرزی، محمدهادی (۱۴۰۰). رابطه احساسات منفی و فرسودگی شغلی با میانجی‌گری نشخوار فکری و تعدیل‌گری همدلی در شهرداری کاشان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان یزد، مرکز پیام نور تفت.
- کرسول، جان؛ پلانو کلارک، ویکی (۱۳۹۴). روش‌های پژوهش ترکیبی، ترجمه علیرضا کیامنش و جاوید سرایی، تهران: آییژ
- ملااحمدی، غلامرضا، کریمی، محمود، حقانی، شیماء، قراچه، مریم (۱۴۰۲). ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی در بهورزان. پرستاری ایران، ۳۶ (۱۴۱)، ۲۶-۳۹
- میرکمالی، کیمیا سادات؛ احمدی‌زاد، آرمان؛ کاظم‌زاده، سعید؛ ورمقانی، مریم (۱۳۹۸). تعیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره‌وری کارکنان، /رگنومی، ۷ (۱). ۳۷-۴۴

References

- Creswell J W, Plano Clark V L (2015). Designing and Conducting Mixed Methods Research, Alireza Kiamanesh & Javed Saraei. Tehran, Aeezh Publishing.(in Persian).
- King, M (2009) Surviving Stress at Work: Understand It, Overcome It, Behzad moradaza & shadi farahmandi. Tehran, Danzheh Publishing..(in Persian).
- Soltaninejad J, Salajeghe,(2020) The Impact of Structural Empowerment on Job Burnout in Iranian State Universities: The Ring Role of Individual Citizenship Behavior and Organizational Citizenship Behavior, Public Administration;12(2).238-262 (in Persian).

- Azizi L, Feizabadi Z, Salehi M (2008). Exploratory and confirmatory factor analysis of Maslach job burnout questionnaire in Tehran University employees, *Psychological Studies*, 4(3). 73-92. (in Persian).
- Dallora, C. Griffiths, P. Ball, J. Simon, M. & Aiken, L. (2015). Association of 12 h shifts and nurses' job satisfaction, burnout and intention to leave: findings from a cross-sectional study of 12 European countries. *Health services research*, 5, 1-7
- Hamidi Y, Bashirian S, Babamiri M, Norouzi B, Roshanaei G (2018). Stress and its relationship with burnout of health workers. *johe*; 5 (1) :35-43 (in Persian).
- Hilton, T.A. (2015). Effect of Burnout and Organizational Commitment on the Turnover Intention of Clinical Laboratory Employees in Florida. *Health Services*. Walden University.
- Khodadi Z, Khodadi Ph (2020) Examining the effect of job burnout on organizational commitment with the mediating role of demographic characteristics (gender and age) of employees of Ports and Maritime Organization; 5 (18) :1-15 (in Persian).
- Kim, M. Y. Lee, J. Y. & Kim, J. (2009) "Relationships among Burnout, Social Support and Negative Mood Regulation Expectancies of Elementary School Teachers in Korea." *Asia Pacific Education Review*, 10: 475-482.
- Mahamud, N. & Ludin, S.M. (2021). The prevalence of burnout syndrome among critical care nurses in a tertiary hospital in Pahang, *Enfermeria Clinica*, 31, 334-338.
- Maslach C, Leiter MP. (2016) Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*. 15(2):103-11.
- Mirkamali K, Ahmadizad A, Kazemzadeh S, Varmaghani M. (2019) Determining the Relationship Between Job Burnout and Employee Productivity. *Iran J Ergon*; 7 (1) :37-44 (in Persian).
- Molaahmadi Gh, Karimi M, Haghani Sh, Gharacheh M (2023) The relationship between occupational stress and burnout in Behorzan, *Nursing Research*, 36.(141), 26-39. (in Persian).
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods* (pp. 169-186). Beverly Hills, CA: Sage.
- Sadeghi A, Shadi M, Moghimbaegi A. (2016) Relationship between Nurses' job satisfaction and burnout. *Avicenna J Nurs Midwifery Care* 2016; 24 (4) :238-246 (in Persian).
- Vallasamy, S. K., Muhadi, S. U., & Retnam, S. K. V. (2023). Underlying Factors that Contributed to Job Stress in an Organisation. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 13(5), 1239 – 1250.

- Yasmin, K. Marzuki, N. (2015).Organizational Commitment and Job Burnout among Psychaitric Nurses in Punjab Pakistan. Journal of Sociological Research. 6, (2). 138-149
- Zhang, S et al. (2020). A cross-sectional study of job burnout, psychological attachment and the career calling of Chines doctors. BMC health services research 20 (1), 1-11.

حفظاً
پیشکش شدہ