

شناسایی علل فرسودگی شغلی کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران و رابطه آن با بلوغ سازمانی نیروی انسانی

فتاح شریف زاده^۱، عباس صالح اردستانی^۲، ماریا حمیدیان^۳، حجت اله نوری^{۴*}

^۱مدیر گروه مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

^۲رئیس دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، تهران، ایران

^۳رئیس امور اداری، دانشکده علوم دریایی، دانشگاه صنعت نفت، مدرس دانشگاه پیام نور، ایران

^۴کارشناس ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، کارشناس ارشد شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران، تهران، ایران

دریافت: ۹۳/۹/۱۱ پذیرش: ۹۳/۱۲/۲۶

چکیده

نیروی انسانی از مهم ترین منابع استراتژیک سازمان می باشد؛ لذا سلامت کارکنان از عوامل موثر در بهره‌وری خواهد بود. در این میان سلامت روحی و روانی می تواند حتی از سلامت جسمانی موثرتر بوده و بر آن موثر واقع گردند. نویسندگان در این مقاله سعی در شناسایی عوامل موثر در علل فرسودگی شغلی در کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی داشته و سپس تاثیر این عوامل را بر بلوغ سازمانی نیروی انسانی که از عوامل اساسی موفقیت سازمان و دستیابی به اهداف آن می باشد پرداخته اند. این تحقیق در شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی (ساختمان های مستقر در تهران) با جامعه آماری ۲۳۷۲ نفر و در نمونه ۲۴۸ نفری (با استفاده از فرمول کوکران) انجام شده و برای تحلیل داده ها از آزمون k-s (جهت تعیین نوع توزیع نمونه) و تحلیل رگرسیون چندگانه از طریق نرم افزار spss استفاده شده است. نتایج حاصل بیانگر شناسایی ۱۹ علت در سه دسته عوامل سازمانی (خط مشی سازمان - آگاهی از استراتژی ها، قوانین و مقررات اداری، امور اداری، پرداخت های سازمان، امنیت شغلی، مسیر ارتقاء سازمانی، استقلال کاری، ارزیابی عملکرد، آموزش، تسهیلات رفاهی، محیط کار) و عوامل بین فردی (مشارکت، روابط بین افراد، رضایت شغلی، رهبری، ماهیت شغل)، عوامل درون فردی (تعهد عاطفی، تجربه، تحصیلات، سن، جنسیت) شده است. گویه های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین-فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ توانمندی کارکنان تاثیر معنی داری دارد.

کلمات کلیدی: فرسودگی شغلی، بلوغ توانمندی کارکنان، خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، روابط بین فردی

مقدمه

از مشخصه های یک سازمان سالم این است که سلامت روانی و جسمانی کارکنان به همان اندازه مورد توجه و علاقه مدیریت سازمان قرار گیرد که تولید و بهره‌وری مورد تاکید است. (Philip, Kitchen & Daly, 2002, 50) انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود ناچار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود. لذا ممکن است شغل باعث نارضایتی و عدم سازگاری شده و در نتیجه فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردیده و دچار فرسودگی شود. فرسودگی شغلی عبارتست از یک فرایند روان‌شناختی که تحت شرایط استرس شغلی شدید حادث می‌شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، کاهش انگیزه و پسرفت (تضعیف عملکرد) نشان می‌دهد (Jablowska k, Borkowska A. 2005, 440). فرسودگی شغلی به عنوان یک پدیده مربوط به کار و محیط کاری، محصول عواملی است که وجود آنها احتمالاً آن را بالا می‌برد و عدم وجودشان به کاهش یا عدم آن منجر می‌شود. (Garossa & et al, 2006, 65) فرسودگی شغلی را می‌توان به عنوان یک واکنش در برابر فشارهای مزمن و پاسخ به فشارهای کاری یا سازمانی معرفی کرد (Byrne, 2013, 2).

روان‌شناسان و مدیران سازمانی به دلیل وجود داشتن ارتباط معنی‌دار بین فرسودگی شغلی و اختلال سلامت کارکنان و همچنین کاهش عملکرد کارکنان همواره علاقه‌مند به مطالعه فرسودگی شغلی می‌باشند. (Bakker and et. al, 2008, 193) این انرژی و اشتیاق در کار باعث می‌شود که کارکنان فعالیت خود را بهتر و با لذت انجام دهند (Bakker and et. al, 2012, 17). فرسودگی شغلی تاثیر زیادی روی خروجی‌های سازمانی و فردی دارد (Wright & Bonett, 1997, p492; Byrne, 2013, 3; Blau & et. al, 2012, 627). در جوامع امروزی، فرسودگی شیوع زیادی پیدا کرده و تقریباً تمامی شئون زندگی مردم را در بر گرفته است (Blau & et. al, 2012, 627). نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود؛ ضمن این‌که می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف روحیه مسئولیت‌ناپذیری کارکنان گردد. علاوه بر این، فرسودگی شغلی با نگرانی‌هایی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصروف‌دارو و الکل و بروز مشکلات خانوادگی، همبستگی دارد (Maslach, 1981, 99). هریک از مولفه‌های مذکور می‌توانند متاثر از موثر بر عواملی همچون عوامل رفتاری، ساختاری، مدیریتی سازمان و ویژگی‌های فردی نیروی‌های انسانی که در سه بعد سازمانی، بین فردی و فردی می‌باشند. در دهه ۱۹۵۰ ثودر شولتز اهمیت سرمایه انسانی را به عنوان عامل تولید همسنگ با اهمیت سرمایه طبیعی و سرمایه فیزیکی معرفی کرد. به عقیده مایو (۲۰۰۱) یک تفاوت اساسی مابین مدیریت سرمایه انسانی و بلوغ آن و مدیریت منابع انسانی وجود دارد و آن این است که مدیر و سازمان با کارکنان و نیروی انسانی تحت عنوان سرمایه برخورد کند، در حالیکه بعداً با آنها به عنوان ارزش برخورد می‌کند.

شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی با توجه به این‌که یکی از چهار شرکت وزارت پر اهمیت نفت (با توجه به این‌که اقتصاد کشور ایران مبتنی بر سرمایه نفتی است) می‌تواند اهمیت ویژه ای در اقتصاد و بهره‌وری کشور داشته باشد. نیروی انسانی شاغل در این سازمان نیز به نوبه اهمیت و قدمت این سازمان

دارای اهمیت خاص خود خواهد بود و توجه به بلوغ سازمانی کارکنان آن و کاهش فرسودگی شغلی آنان و شناخت علمی علل موارد مذکور می‌تواند بر بهره‌وری کل کشور تاثیر به‌سزایی داشته باشد.

ادبیات تحقیق

فرسودگی

فرسودگی شغلی احساس عمومی تحلیل رفتگی است و هنگامی به‌وجود می‌آید که فرد احساس کند فشارهای خیلی زیادی را تحمل می‌کند و رضایت او نیز کم باشد (مورهد و گریفین، ۱۳۸۶، ۲۶۲؛ حقیقی و دیگران ۱۳۸۶، ۳۹۲؛ Brandt, 2002, 587). مفهوم فرسودگی شغلی در اوایل دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط هربرت فروند بن‌دگر معرفی شد. به‌طوری که ظهور و رشد آن را مرهون زحمات ایشان در نیویورک و مازلاک و پانز در کالیفرنیا می‌دانند. هربرت فروند بن‌دگر (۱۹۷۵)، فرسودگی شغلی را حالتی از خستگی یا ناکامی می‌داند که به‌علت از خودگذشتگی فرد، روش زندگی یا ارتباطاتی که منجر به وصول نتیجه دلخواه نمی‌شوند به‌وجود می‌آید. (Burke & Mikkelsen, 2006, 67)

به نظر مازلاک و جکسون، فرسودگی شغلی عبارتست از کاهش قدرت سازگاری فرد بر عوامل فشارزا که نشانه‌های آن خستگی جسمی و عاطفی است (Maslach Jackson, 1982, 230). پانز و آرونسون (۱۹۸۱) فرسودگی شغلی را علامت مشخصه خستگی جسمانی و عاطفی می‌داند (Pines, A., Aronson, 1988, 99). استونر (۱۹۹۳) فرسودگی شغلی را یک موقعیت نامطلوب جسمانی، احساسی و روانی دانسته‌اند. فرسودگی شغلی آثار سقوط جسمی و هم عاطفی است که باید به دقت مورد توجه قرار گیرد (Shaufeli and et. al, 2009, 505). به‌طور کلی فرسودگی شغلی به‌عنوان یکی از مولفه‌های سلامت روانی افراد به تغییرات منفی در نگرش، روحیه و رفتار افراد در مواجهه با فشارهای شغلی گفته می‌شود (Henkens Leenders, 2010, 307).

تعریف مازلاک مبنی بر وجود سه عامل در مورد فرسودگی شغلی است. مازلاک و جکسون فرسودگی شغلی را به‌عنوان سندرمی از خستگی عاطفی^۱، زوال شخصیت^۲ و کاهش موفقیت فردی^۳ معرفی کرده‌اند که این عوامل در میان کسانی که کار گروهی و به نوعی با مردم کار می‌کنند، ایجاد شود (Wright, 1997, 492; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, 400).

چرنیس در سال ۱۹۸۰ مدلی را مطرح و در آن ابعاد و مراحل فرسودگی شغلی را به شرح ذیل مطرح کرده است:

✓ تجربه تنیدگی (Cherniss, 1980, 100)

✓ آشفتگی (Dunn, Moutier, 2008, 48)

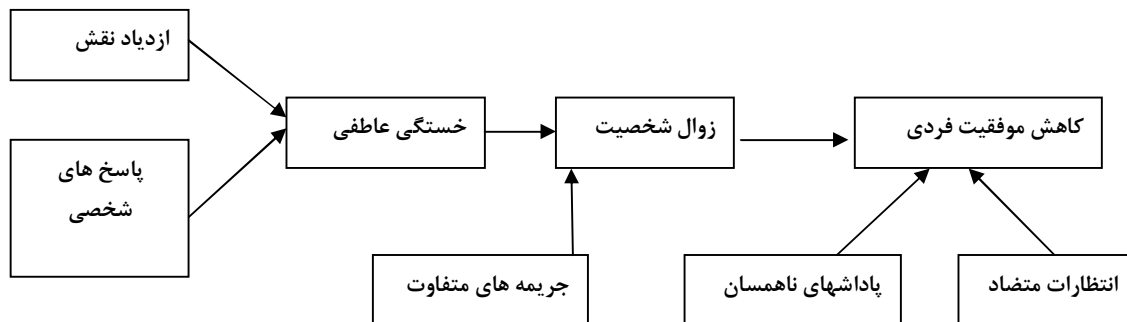
✓ مقابله دفاعی (Cherniss, 1980, 100).

¹Emotional Exhaustion

²Deper Signalizations

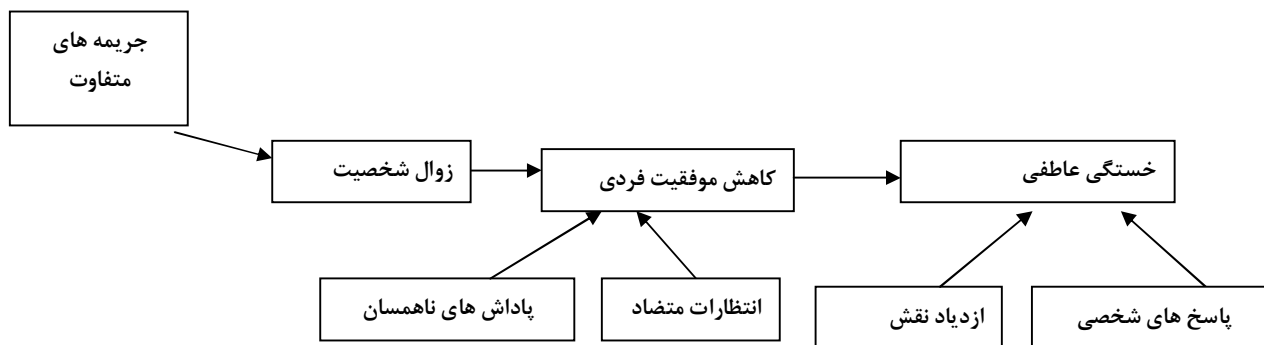
³Diminished Personal Accomplishment

در مطالعات دیمروتی و دیگران^۱ (۲۰۱۰) بعد بدبینی فرسودگی شغلی و بعد فداکاری تعاملی مورد تحقیق قرار گرفت که مخالف با بعد نگرش صحیح شغلی بود (Demerouti, 2010, 218). یکی از مهم‌ترین مدل‌های گسترش فرسودگی، دیدگاهی است که ابتدا به وسیله مازلاک پیشنهاد گردید و سپس توسط بویله لیتر اصلاح گردید (Nyklicek & Pop, 2005, 312). مازلاک در این مدل به بیان مراحل که در ارتباط با فرسودگی شغلی طی می‌شود و همچنین علل به وجود آورنده هر کدام از ابعاد فرسودگی شغلی را مطرح می‌کند.



شکل ۱. مدل مازلاک (Maslach, 1982, 230)

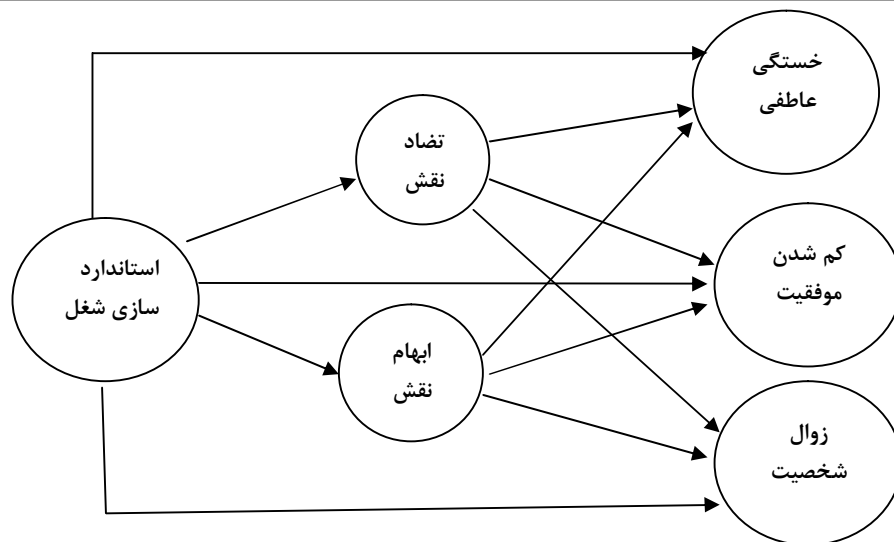
گلمبویوسکی در سال ۱۹۸۹ مدلی را مطرح ساخته است (شکل ۲). این مدل نیز مانند مدل مازلاک به بررسی علل به وجود آورنده فرسودگی شغلی و مراحل شکل‌گیری آن می‌پردازد.



شکل ۲. مدل گلمبویوسکی (Golembiewski, 1996, 93)

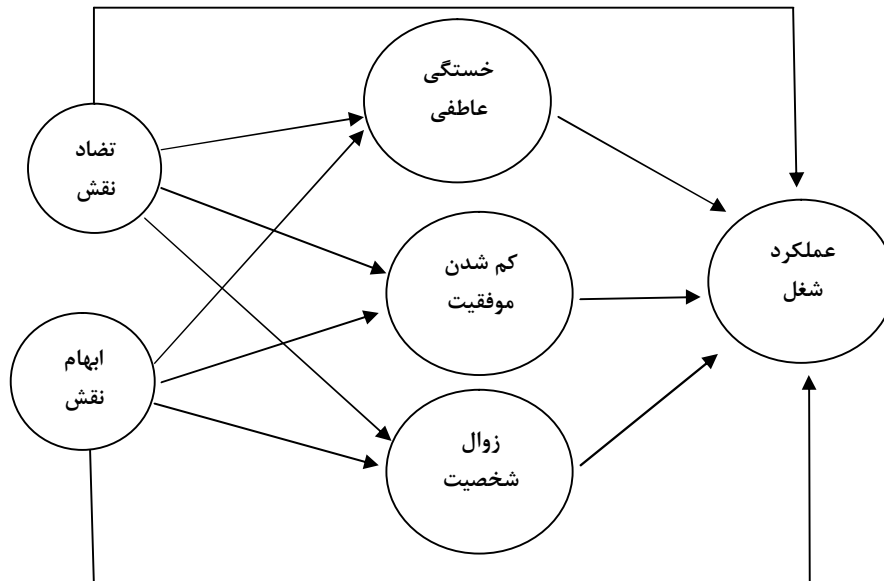
کاپنر و همکارانش (۱۹۹۳) مدلی مطرح کردند که در مدل آن‌ها بین فشارهای و آشفتگی روانی، رابطه مثبت وجود دارد. هییه و همکارانش در سال ۲۰۰۲ مدلی را ارائه دادند که در آن به رابطه بین استانداردسازی و فرسودگی شغلی اشاره می‌شود و عوامل استرس‌زای نقش (تضاد نقش و ابهام نقش) به‌عنوان متغیرهای تعدیل کننده در این رابطه قرار دارند.

¹Demerouti, E., Mostert, K., & Bakker, A.B



شکل ۳. مدل هییه و هییه (hsieh & hsieh, 2002)

کاراتپ و اولدگ در سال ۲۰۰۸ مدلی را ارائه کردند (شکل ۴) که در آن رابطه بین عوامل فشارزای نقش (تضاد شغل و ابهام نقش) و عملکرد شغلی مورد بررسی قرار می‌گیرد و ابعاد فرسودگی شغلی مازلاک به‌عنوان متغیرهای عادی تعدیل‌کننده عنوان می‌شوند.



شکل شماره ۴. مدل کاراتب و اولدگ (Karatep , Uludage, 2008,115)

مازلاک و لیتر در سال ۲۰۰۸ پنج رویکرد برای فرسودگی شغلی به شرح ذیل مطرح می‌نمایند:

رویکرد سنتی - رویکرد روابط انسانی - رویکرد سیستمی - رویکرد فرهنگی - رویکرد انتقادی

(Maslach, Leiter, 2008, 190)

پاریک (۱۹۸۲) در پاسخ به این سوال که: چه عاملی باعث می‌گردد افراد دچار فرسودگی شغلی شوند؟ می‌گوید که این عوامل متعدد و عبارتند از: سطح فشار روانی، نوع فشار روانی، شخصیت فرد، ماهیت شغل یا نقش فرد، نوع زندگی فرد در خارج از محیط کار، سبک زندگی فرد، سبک‌هایی که فرد برای مقابله با فشار روانی به کار می‌گیرد، جو یا اقلیم سازمانی و مانند آن.

میچل (۱۹۸۲) عوامل ایجاد کننده فرسودگی شغلی را به سه گروه عوامل اجتماعی، عوامی سازمانی و شغلی و عوامل شخصی تقسیم بندی نموده است (Kozusznik and et. al, 2012,508).

علاوه بر عواملی همچون رهبری، مولفه‌های فردی از قبیل روان‌شناسی، انگیزه و فشارهای روحی روانی در ایجاد فرسودگی شغلی موثرند. (Gustafsson , Skoog,2012,187) نتیجه تحقیقات به عمل آمده نشان می‌دهد عواملی جمعیت شناختی همچون سن، وضعیت تاهل، میزان تحصیلات و همچنین عوامل سازمانی و کاری همچون زمان انجام کار، تغییر محل کار، نقش سازمانی از عوامل تاثیر گذار فرسودگی شغلی می‌باشند. (Maccacaro and et. al,2011,288)

هاکانن (۲۰۰۶) بیان می‌دارد علت فرسودگی شغلی را می‌توان در سه جنبه سازمانی (خط مشی سازمان، پرداخت‌های سازمان، ساختار سازمانی، امنیت شغلی، مسیر ارتقا سازمانی، مرحله حیات سازمان، نظارت و کنترل، ارزیابی عملکرد، پیچیدگی شغلی، ارزش کار، آموزش و ...)، بین فردی (مشارکت، تعارض اهداف، تعارض نقش، روابط بین افراد، ابهام نقش، درک حمایت سازمانی، رضایت شغلی، انگیزه و...) و درون فردی (ارزش‌ها، ویژگی‌های جسمانی - روانی، تغییر در زندگی، انتظارات، مهارت‌های شخصی، تجربه، سن، مشکلات خانوادگی و...) مطرح می‌شود (Hakanen& et al.,2006, 497).

بلوغ سازمانی نیروی انسانی

بلوغ از نظر لغوی به معنای رسیدگی و پختگی و دستیابی به رشد کامل است (Brainy,2008). از نظر فرانک (۲۰۰۵) بلوغ با شاخص‌هایی چون توانایی برای تعیین اهداف واقع بینانه، سازگاری با دیگران، رفتار اختیاری و مبنی بر آزادی، ارزیابی و قضاوت عاقلانه در مورد این که چه چیز برای فرد مناسب و چه چیز نامناسب است، با ابعاد کاری، اجتماعی، روانی و ذهنی شناخته می‌شود (Frank , 2005).

مفهوم بلوغ^۱ به معنای تحقق اصول مدیریت که دارای مفهوم چند بعدی است، به طوری که بلوغ در یک اصل نشانگر تلاش برای تأمین خواسته‌های مشتری توأم با حرکت به سمت مدیریت صحیح می‌باشد. بلوغ از نظر لغوی به معنای رسیدگی و پختگی و دستیابی به رشد کامل است (Brainy,2008).

سازمان‌های بالغ به اهدافی دقیق دست می‌یابند که تعهد کرده بودند به دست می‌آورند. سازمان‌های نابالغ غالباً به بعضی از اهداف نائل شده و به بعضی از اهداف نمی‌رسند. براساس تعریف موسسه مهندسی نرم افزار^۲ در استاندارد CMMI، بلوغ عبارتست از پتانسیل رشد توانمندی‌ها؛ براین اساس، همراه با افزایش توانمندی‌ها، سطح بلوغ افزایش خواهد یافت. به عبارتی یک پیوستار است، نه یک نقطه پایان.

¹Maturity

²Software Engineering Institute

مدل های بلوغ عمدتاً بر پایه الگوهای برتر تشکیل شده‌اند؛ به این مفهوم که الگوهایی را که امتحان خود را پس داده‌اند موفقیت و کارآمدی آن‌ها اثبات شده را به صورتی ساختار یافته در کنار هم قرار می‌دهند و این ساختار مدل بلوغ را تشکیل می‌دهد.

در تعریف بلوغ سازمانی می‌توان گفت؛ مولفه‌ای است که از طریق استانداردسازی در به‌کارگیری دانش، مهارت، تکنیک و روش‌های صحیح مدیریتی سازمان‌ها را قادر می‌سازد تا به ثبات و موفقیت و پیشی گرفتن از رقبا دست یابند (Benbasat, 1999:23). بلوغ سازمانی بیانگر میزان درک، آمادگی و تبحر سازمان در پیاده سازی نظام‌های گوناگون مدیریتی در سازمان است (Carroll, 1995:24).

بلوغ سازمانی شامل ۵ فاز می باشد که خلاصه هر فاز در ادامه بررسی شده است.

فاز آغازین یا مقدماتی^۱: این اولین مرحله است که ممکن است هر سازمانی در آن قرار داشته باشد. در این مرحله هیچ قانونی حکمفرما نیست و حتی گاهی هرج و مرج نیز برقرار می باشد؛ لذا برای رسیدن به این مرحله احتیاج به انجام هیچ فرآیند اصل (Key Process) نمی باشد.

فاز طبقه بندی^۲: مرحله‌ای است که سازمان تا حدی قانونمند شده است به عبارتی سازمان در این مرحله می‌تواند موفقیت‌های قبلی خود را در شرایط مشابه تکرار کند. لازم به ذکر است اگر مشتری درصد انتخاب سازمانی برای پشتیبانی محصولات خریداری شده می‌باشد. این مرحله Minimum Level برای انتخاب می‌باشد.

فاز برنامه کاری^۳: در این مرحله بر اساس قانونمندی نسبی که در سطح سازمان حکمفرماست دستورالعمل‌ها و رویه و استانداردهایی در سطح سازمان تعریف و مستندسازی می‌شود و می‌توان در این مرحله سرویس‌های ارائه شده را به طور منسجم سازماندهی کرد و ارتقا داد.

فاز یکپارچه سازی^۴: در این مرحله سازمان در جایگاهی قرار دارد که می‌تواند اهداف کیفی کمیت‌پذیر را شناسایی کرده و ارتقا دهد، به عبارتی می‌تواند نسبت به کیفیت ارزیابی کمیتی داشته باشد. تمرکز این مرحله بر یکپارچه سازی فناوری اطلاعات در راستای کاهش هزینه تعامل میان سیستم‌ها و تکنولوژی‌های زیر ساختی است.

فاز بهینه سازی^۵: در این مرحله سازمان می‌تواند برنامه‌ریزی‌های کوتاه مدت و میان مدت داشته و اهداف خاصی را بر اساس این برنامه‌ها تعیین کند. در این جایگاه سازمان می‌تواند تکنولوژی و یا سرویس جدید ارائه دهد و ارتقاء مداوم داشته باشد.

اثربخشی فرایند کمی و اهداف بهره‌وری (هدف) برای عملکرد هستند، تاسیس شده بر اساس اهداف کسب و کار سازمان است. بهینه‌سازی یک فرایند شامل خلبانی ایده‌های جدید و فن‌آوری و تغییر فرآیندهای غیر موثر برای رسیدن به اهداف تعریف شده و اهداف است (Filstad and et. al, 2010:406-410).

¹Initial

²Defined

³Integrated

⁴Measurement and Analysis

⁵Optimized

روش تحقیق و تحیل آماری

پژوهش حاضر از نظر سطح بازده توصیفی و تشخیصی بوده، از نظر وسعت چون تنها در شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده‌های نفتی در تهران انجام شده از نوع تحقیق منطقه‌ای می‌باشد و از نظر درجه کنترل نیز به لحاظ این که در محیط سازمان انجام گرفته میدانی و نیز باتوجه به طریقه جمع‌آوری ادبیات نظری می‌توان این پژوهش را کتابخانه‌ای نیز دانست. از بُعد دیگر این تحقیق بر اساس هدف در زمره تحقیقات کاربردی^۱ است.

در این تحقیق از سه پرسشنامه اصلی استفاده شد. پرسشنامه فرسودگی شغلی، پرسشنامه استاندارد و بومی بلوغ سازمانی و پرسشنامه برای بررسی عوامل شناسایی شده از طریق دلفی. این پرسشنامه‌ها در قالب یک پرسشنامه چهار قسمتی شامل قسمت عوامل جمعیت‌شناختی و سه پرسشنامه مطروحه در بین پاسخ دهندگان توزیع گردید.

قسمت اول: پرسشنامه فرسودگی شغلی شامل ۳۱ سوال براساس پرسشنامه مازالاک و گلدراد با ضریب همبستگی آلفای کرونباخ ۰/۹۴ و با مقیاس پنج گزینه ای لیکرت.

قسمت دوم: پرسشنامه استاندارد بلوغ سازمانی شامل ۴۵ سوال با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۳ در مقیاس پنج گزینه ای لیکرت بر اساس پرسشنامه مصدق راد سال ۲۰۱۰.

قسمت سوم: شامل پرسشنامه سنجش عوامل شناسایی شده شامل ۶۶ سوال با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۷ و در مقیاس پنج گزینه ای لیکرت.

ضمن این که این مقاله بررسی بخشی از پایان نامه کارشناسی ارشد بوده و به ضرورت انجام کار مصاحبه‌هایی با تکمیل کنندگان پرسشنامه انجام شده که به دلیل ضیق حجم نگارش صرفاً نتایج آن در تکمیل یافته‌های حاصل‌زا پرسشنامه و تحلیل آماری در قسمت نتیجه‌گیری و پیشنهادات ذکر شده است.

جامعه آماری مورد مطالعه این تحقیق مدیران و کارکنان شرکت ملی پالایش و پخش فرآورده های نفتی ایران (کارکنان ستادی مستقر در ساختمان‌های مرکزی شماره ۱ و ۲ و ۳- ستاد شرکت ملی پخش- ستاد شرکت خطوط لوله و مخابرات و ستاد شرکت ملی مهندسی و ساختمان) جمعاً به تعداد ۲۳۷۲ نفر.

برای تعیین حجم نمونه در این تحقیق از جدول مورگان و فرمول نمونه گیری کوکران استفاده شده

است

$$n = \frac{\frac{z^2 pq}{d^2}}{1 + \frac{1}{N} \left(\frac{z^2 pq}{d^2} - 1 \right)}$$

پس از جای گذاری مقادیر در فرمول بالا، و استفاده از جدول مورگان تعداد نمونه تقریباً ۲۴۸ نفر به دست آمد.

برای تعیین توزیع نرمال نمونه و یا غیرنرمال بودن آن از آزمون کروسکال والیس (K-S) استفاده شده است.

¹Applied Reaserch



نتایج نشان داده شده در جدول شماره یک بیان می‌کند sig در رابطه با متغیرهای فرسودگی شغلی، بلوغ سازمانی کارکنان بزرگ‌تر از ۰/۰۵ بوده است؛ لذا می‌توان ادعا نمود توزیع نمونه در متغیرهای مطرح شده نرمال می‌باشد.

جدول ۱. نتایج آزمون K-S

متغیرها	تعداد	Z آماره	Sig
فرسودگی	۲۴۸	۲/۵۳	۰/۲۰۰
بلوغ سازمانی کارکنان	۲۴۸	۰/۹۶۰	۰/۳۱۶

باتوجه به تعدد علل فرسودگی فراتر رفتن کار به یک دوره بیش از یک سال از میان آن‌ها عده‌ای از متغیرهای با توجه به توزیع ۱۲۱ پرسشنامه باز دلفی در بین محققین داخلی و ۸۴ پرسشنامه در بین محققین خارجی و جمع‌آوری برخی از متغیرهای ذکر شده در ادبیات تحقیق حذف گردیدند در نهایت با ۱۹ عامل باقی‌مانده شکل ۱ به عنوان طرح تحقیق پذیرفته و اجرا شد. برای تعیین روند پیش‌بینی تاثیر متغیرها از فرمول رگرسیون چند متغیره استفاده شده است:

$$y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4 + b_5x_5 + \dots$$

در این مرحله به بررسی تاثیر متغیر فرسودگی شغلی، ابعاد مشروحه در مدل، گویه‌های مطرح شده به‌غیر از گویه جنسیت (به‌دلیل مقیاس اندازه‌گیری آن که اسمی می‌باشد) از طریق تحلیل رگرسیون پرداخته شده است.

یافته های تحقیق

متغیرهای مستقل با روش ورودی در جدول شماره ۲ قابل مشاهده است. بر اساس داده‌های حاصل از جدول شماره ۳، ضریب همبستگی چندگانه برای متغیر، ابعاد و گویه‌های ورودی برابر ۰/۷۷۳ و ضریب تعیین تعدیل شده که بیانگر میزان تاثیر متغیر مستقل بر متغیر وابسته می‌باشد برابر ۰/۵۶۱ بوده است. جدول شماره ۴ حاوی تحلیل رگرسیون چندگانه حاوی تحلیل واریانس رگرسیون است. Sig کم‌تر از پنج درصد به‌دست آمده مؤید تائید فرض خطی بودن مدل ارائه شده است. با توجه به جدول شماره ۵، Sig آزمون تساوی ضرایب رگرسیون و مقدار ثابت صفر برای گویه‌های سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین فردی، رهبری و تعهد عاطفی کم‌تر از پنج درصد است، فرض تساوی رد می‌شود و نیازی به خارج شدن این متغیرها از مدل نیست. سایر گویه‌ها از مدل خارج گردیده اند.

$$y = 75.315 - 0.152x_3 + 0.387x_7 + 0.285x_{12} + 0.167x_{14} + 0.127x_{15} + 0.150x_{17} - 0.186x_{19} + 0.124x_{21}$$

متغیر وابسته	متغیر مستقل	ابعاد	گویه ها
بلوغ توانمندی کارکنان	فرسودگی شغلی	عوامل سازمانی	خط‌مشی سازمان (آگاهی از استراتژی ها، قوانین و مقررات اداری، امور اداری) پرداخت‌های سازمان امنیت شغلی مسیر ارتقاء سازمانی استقلال کاری ارزیابی عملکرد آموزش تسهیلات رفاهی محیط کار
		عوامل بین فردی	مشارکت روابط بین افراد رضایت شغلی رهبری ماهیت شغل
		عوامل درون فردی	تعهد عاطفی تجربه تحصیلات سن جنسیت

شکل ۶. طرح تحقیق

جدول ۲. متغیرهای مستقل وارد شده

مدل	متغیرهای ورودی	متغیرهای حذف شده	روش مورد استفاده
۱	تعهد عاطفی- تحصیلات- نوع استخدام- سابقه در سازمان‌های مشابه- سابقه در پست- سابقه در سازمان- آگاهی از خط مشی سازمانی- امنیت شغلی- رهبری- پرداخت‌های سازمان - محیط کار- مشارکت- آموزش و یادگیری- رضایت شغلی- روابط بین فردی- سن - کارراهه شغلی- تسهیلات رفاهی- ارزیابی عملکرد	.	ورودی

جدول ۳. خلاصه جدول ضریب همبستگی چند گانه

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تعیین	ضریب تعیین تعدیل شده	خطای معیار تخمین
1	.773 ^a	.598	.561	19.08910

جدول ۴. تحلیل واریانس

منبع تغییرات	جمع مربعات	df درجه آزادی	میانگین مربعات	F آماره	Sig.
ضریب رگرسیون α	122452.973	21	5831.094	16.002	.000 ^b
مقدار ثابت e	82353.027	226	364.394		
جمع	204806.000	247			

جدول ۵. ضرایب رگرسیون

Sig.	آماره t	مقدار استاندارد شده ضرایب رگرسیون	ضرایب رگرسیون استاندارد نشده		متغیرها	علامت
		Beta	خطای معیار ستون B	B		
.000	4.299		15.891	68.315	مقدار ثابت	a
.318	-1.001	-.060	2.033	-2.035	میزان تحصیلات	X1
.818	.230	.014	2.353	.541	نوع استخدام	X2
.024	-2.265	-.152	.221	-.501	سن	X3
.053	1.943	.104	.236	.459	سابقه کار در این پست	X4
.066	1.847	.122	.245	.452	سابقه کار در این سازمان	X5
.993	-.009	.000	.188	-.002	سابقه کار در پست مرتبط یا سازمان مشابه	X6
.000	4.578	.387	4.414	20.208	آگاهی از خط مشی سازمان	X7
.241	-1.175	-.075	2.174	-2.554	پرداخت سازمانی	X8
.567	-.574	-.034	3.090	-1.772	امنیت شغلی	X9
.575	-.562	-.044	2.682	-1.506	مسیر ارتقاء (کارراهه شغلی)	X10
.396	.850	.062	3.348	2.845	استقلال کاری	X11
.002	3.191	.285	3.150	10.052	ارزیابی عملکرد	X12
.247	1.160	.076	2.426	2.813	آموزش و یادگیری	X13
.029	-2.202	-.167	3.618	-7.967	تسهیلات رفاهی	X14
.041	2.054	.127	2.541	5.219	محیط کاری	X15
.469	-.725	-.046	2.895	-2.098	مشارکت	X16
.026	2.239	.150	2.635	5.900	روابط بین فردی (همکاران)	X17
.057	1.914	.117	2.461	4.712	رضایت شغلی	X18
.001	-3.331	-.186	3.005	-10.011	رهبری	X19
.219	-1.231	-.069	3.205	-3.947	ماهیت شغل	X20
.047	1.993	.124	2.122	4.229	تعهد عاطفی	X21

نتیجه گیری و پیشنهادات

فولادی و همکاران در تحقیقی در دانشگاه علوم پزشکی اصفهان بین بلوغ سازمانی و امور اداری، ارتباطات، محیط کار، مدیریت عملکرد، آموزش و توسعه و نظام جبران خدمت و پاداش رابطه معناداری یافته است (حسینی فولادی و همکاران، ۱۳۸۸: ۴۲). فرایند کارگزینی (امور اداری و کارراهه شغلی) و وجود خط‌مشی‌ها و دستورالعمل‌ها، ارتباطات، سلامت کارکنان، فرایند آموزش و مدیریت عملکرد را با بلوغ سازمانی (بلوغ توانمندی کارکنان) دارای رابطه معناداری دانسته است (حاتم پور و همکاران، ۱۳۹۰: ۷۶۰-).

۷۶۱). قوچانی و قوچانی در بررسی شرکت‌های تولیدی رابطه بین سبک رهبری و بلوغ توانمندی کارکنان را مثبت و معنی داری یافته اند (قوچانی، قوچانی، ۱۳۹۱: ۱۶۳). سلطانی و بهرانی نژاد جونقانی ۷ شاخص تحت عنوان رهبری سازمان، فرهنگ سازمانی، مهارت های کارکنان، سیستم‌ها و نظام‌های سازمان، تغییر و تحول سازمانی، ساختار و یادگیری سازمانی را بر بلوغ سرآمدی کارکنان موثر دانسته‌اند (سلطانی و بهرامی‌نژاد جونقانی، ۱۳۸۹: ۱۸۹). در این مقاله نیز تاثیر سن، آگاهی از خط مشی سازمانی، ارزیابی عملکرد، تسهیلات رفاهی، محیط کاری، روابط بین فردی، رهبری و تعهد عاطفی بر بلوغ سازمانی مورد تأیید قرار گرفت.

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهادات زیر ارائه می گردد:

۱. داشتن خط مشی مناسب و برتر از آن آگاهی مناسب افراد و کارکنان از خط مشی از طریق آموزش‌های سیستم کیفی، آگاهی افراد از قوانین و مقررات و فرایندهای رسمی و اداری مرتبط با کار ایشان از طریق آموزش‌های بدو استخدام و آموزش‌های مداوم حین خدمت جهت تغییرات مندرج در سازمان.
۲. گزینش و استخدام نیروهای علاقه‌مند و با تجربه در سمت مشابه در سازمان‌های دیگر و یا استخدام فارغ‌التحصیلانی که از طریق دوران کارآموزی با سمت آشنایی دارند.
۳. تجدیدنظر در شرح وظایف رده‌های شغلی، آشنایی افراد و کارکنان با وظایف شغلی، صراحت در ارزیابی عملکرد و اطلاع‌رسانی با افراد از نحوه ارزیابی آن‌ها به نحوی مشابه ارزیابی عملکرد ۳۶۰ درجه.
۴. افزایش آموزش‌های ضمن خدمت تخصصی به منظور افزایش مهارت و بلوغ مهارتی افراد برطبق نظریه گریس ارجریس.
۵. استفاده از سیستم پرداخت پاداش بر مبنای عملکرد.
۶. تنظیم برنامه‌های تفریحی و ورزشی مناسب به همراه خانواده‌های کارکنان و برنامه‌ریزی مناسب به منظور بهره‌مندی اختیاری و یا اجباری کارکنان از تسهیلات رفاهی جهت کاهش فرسایش‌های کاری.
۷. افزایش بلوغ حرفه‌ای کارکنان و ارتقای مهارت از طریق آموزش و یادگیری سازمانی و ارتقای فرهنگ یادگیری در سازمان به همراه ایجاد مشوق‌های لازم.
۸. ارتقاء الگوها و فرایندهای سازمانی و تشویق به الگوبرداری افراد از آن‌ها.
۹. مستندسازی مکاشفات و تصمیم‌های گذشته به منظور ارتقای سیستم دانشی و استفاده از الگوهای سازمانی.
۱۰. برخورداری کارکنان از استقلال کاری مناسب جهت تصمیم‌گیری.
۱۱. ایجاد محیط کاری مناسب هم از لحاظ روانی و هم از لحاظ فیزیکی.
۱۲. ارتقای فرهنگ دوستی در کنار فرهنگ رقابت‌پذیری.
۱۳. بهره‌مندی از خدمات مدیرانی با توانایی شنود موثر و افزایش این مهارت در مدیران فعلی.

۱۴. ایجاد امنیت روانی برای کارکنان از دو جنبه پیشرفت شغلی و درک حمایت سازمانی از افراد در زمان مواجهه با مشکلات سازمانی- شغلی و یا خانوادگی.
۱۵. ایجاد درک صحیح از ماهیت‌های شغلی و میزان عملکرد مورد نیاز و نحوه ارتقاء و بهبود آن‌ها و در عین حال ایجاد فضای لازم به منظور تشویق خلاقیت و نوآوری‌های حرفه‌ای کارکنان.
۱۶. ایجاد تعهد روانی و بلند مدت به فرآیندها و خط مشی‌های سازمان و رای تعهد حرفه‌ای افراد در شغل و تخصص خویش.
۱۷. استفاده از رهبران و مدیران با ویژگی قدرت مرجعیت و کریزماتیک جایگزین صرفاً قدرت قانونی.
۱۸. ارتقاء مهارت‌های رهبری حرفه‌ای و مرشدانه جایگزین رهبری آمرانه و دستوری.

منابع

- ۱ موره‌د، گریگوری و گریفین، (۱۳۸۳)، "رفتار سازمانی"، ترجمه الوانی و معمارزاده، انتشارات مروارید، چاپ هشتم، تهران
- ۲ حاتم پور، فرزانه، یارمحمدیان، محمد حسین، توکلی، ناهید و شمس، اسد اله، (۱۳۹۰)، "شناسایی نیازهای سطوح بلوغ سازمانی بر اساس مدل بالندگی توانمندی کارکنان در بخش مدارک پزشکی بیمارستان‌های دولتی شهر اصفهان"، مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره ۸، شماره ۶، صص ۷۵۴-۷۶۵
- ۳ حسینی فولادی، شیوا، یار محمدیان، محمد حسین و عجمی، سیما، (۱۳۸۸)، "رابطه بین فرهنگ سازمانی و بلوغ سازمانی کارکنان بیمارستان‌های آموزشی وابسته به دانشگاه علوم پزشکی اصفهان"، فصلنامه بیمارستان، سال هشتم، شماره ۲
- ۴ سلطانی، ایرج و بهرامی نژاد جونقانی، ریحانه، (۱۳۸۹)، "تاثیر بلوغ سرآمدی سازمان در شرکت فولاد مبارکه"، فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، شماره ۶۲، صص ۱۶۳-۱۹۳
- ۵ قوچانی، فرخ، قوچانی، روزبه، (۱۳۹۱)، "بررسی رابطه بین بلوغ و سبک رهبری در شرکت‌های تولیدی"، چشم انداز مدیریت، شماره ۹، صص ۱۶۳-۱۸۲

- 6 Bakker, A. B., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P., & Taris, T.W. , 2008, Work engagement: An emerging concept in occupational health psychology. *Work & Stress*, 22, 187-200
- 7 Bakker, A.B., Demerouti, E., & Xanthopoulou, D. , 2012, How do engaged employees stay engaged? *Ciencia & Trabajo*, 14, 15-21.
- 8 Blau, Gary, Melissa A. Bentley, Jennifer Eggerichs-Purcell, 2012, Testing the impact of emotional labor on work exhaustion for three distinct emergency medical service (EMS) samples, *Career Development International*, Vol. 17 Iss: 7, pp. 626 - 645
- 9 Benbasat, Lzak, Dexter, Albert, S. Mantha & Robert, W., 1999, Impact of organizational maturity, *Information system skill needs*, vol. 4, no. 1, 21-34
- 10 *Brainy Dictionary*, 2008, Maturity , WWW.Brainydictionary.com
- 11 Brandt TP. Burnout and the Buddha. *Arch Dermatol*. 2002, 138: 587-588



- 12 Burke, R. and Mikkelsen, A. , 2006, Burnout among Norwegian police officers: potential antecedents and consequences, *International Journal of Stress Management*, Vol. 13, pp. 64-83.
- 13 Byrne Marann, Aamir Chughtai, Barbara Flood, Evelyn Murphy, Pauline Willis, 2013, Burnout among accounting and finance academics in Ireland, *International Journal of Educational Management*, Vol. 27 Iss: 2
- 14 Carroll ,Michael, 1995, The counsellor in organizational settings some reflections, *Employee Counselling Today*, Vol. 7 Iss: 1 pp. 23 – 29
- 15 Cherniss, C. 1980, *Staff Burnout: Job Stress in the Human Services*, Sage, Beverly Hills, CA.
- 16 Filstad,Cathrine , Gottschalk, Petter 2010, Creating a learning organization in law enforcement: Maturity levels for police oversight agencies, *The Learning Organization*, Vol. 17 Iss: 5 pp. 404 – 418
- 17 Frank , anne, 2005, "Be coming Who we will be " , <http://Bettermorrow.tripod.com/> .
- 18 Garrosa, E., Moreno-Jimenez, B., Liang, Y. & Gonzalez, J. I. , 2006, The relationship between socio-demographic variables, job burnout, and hardy personality in nurses: an exploratory study. *International Journal of Nursing studies*
- 19 Golembiewski, R. T., Boudreau, R. A., Munzenrider, R. F., & Luo, H. , 1996, *Global burnout: A worldwide pandemic explored by the phase model*. Greenwich, CT: JAI Press.
- 20 Gustafsson H, Skoog T. , 2012, The meditational role perceived stress in the relation between optimism and burnout in competitive athletes. *International Journal of Anxiety, Stress and Coping* 199-183
- 21 Hakanen& et al., 2006, Burnout and work engagement among teachers, *Journal of School Psychology*, no 43,pp 495-513
- 22 Henkens, Kène , Leenders, Monique , 2010 , Burnout and older workers' intentions to retire, *International Journal of Manpower*, Vol. 31 Iss: 3 pp. 306 - 321
- 23 Hesieh,Y.& Hsieh A., 2002, Dose job standardization increase job burnout?, *International Journal of manpower*, vol. 24, no.5, pp. 590-611
- 24 Jablkowska k, Borkowska A. , 2005 , Evaluation of the intensity of stress at work and Burnout syndrome in the managers,. *Med pr; S6(6):439-44*
- 25 Karatepe, o. ,Uludage, o., 2008, Role stress, Burnout and their effects and Frontline hotel employees; Job performance: evidence from North Cyprus, *International Journal of tourism research*, vol.10, pp. 111-126
- 26 Maccacaro G, Di Tommaso F, Ferrai P, Bonatti D, Bombana S, Merseburger A, 2011, The effort of being male: a survey on gender and burnout. *Med Lav* 2011,102: 286–296
- 27 Maslach ,Christina, Leiter, Michael P., 2008, Early Predictors of Job Burnout and Engagement, *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93, No. 3,pp 498–512
- 28 Maslach, C. and Jackson, S. , 1982, Burnout in health professions: A social psychological analysis, in, Sanders, G. and Suls, J. (Eds.), *Social Psychology of Health and Illness*, Erlbaum, Hillsdale HJ, pp. 227-251.
- 29 Maslach, C. and Leiter, M.P. , 2008, Early predictors of job burnout and engagement", *Journal of Applied Psychology*, Vol. 93 No. 3, pp. 498-512.
- 30 Maslach, C., Schaufeli, W.B., Leiter, M.P. , 2001, Job burnout, *Annual Review of Psychology*, Vol. 52, pp. 397-422.
- 31 Maslach, C., 1981, The measurement of experience burnout, *Journal of Occupational Behavior*, vol 2,pp.99-113
- 32 Nyklíček,i. Pop, V.J., 2005, past and familiar depression, predict current symptoms of professional Hungarian health care staff; aquestionnaire survey, *International Journal of Nursing studies*, no 43, pp 311-318



- 33 Philip J. Kitchen, Finbarr Daly, 2002, Internal communication during change management, Corporate Communications: An International Journal, Vol. 7 Iss: 1 pp. 46 - 53
- 34 Pines, A. M., & Aronson, E. ,1988, . Career burnout: Causes and Cures. New York: Free Press.
- 35 Shaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. , 2009, Burnout: Thirty-five years of research and practice. Career Development International,14,204-220.
- 36 Wright, T. & Bonett, D. , 1997, The contribution of burnout to work performance, Journal of Organizational Behavior, Vol.18, pp. 491-499