

تبیین رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر

تاریخ پذیرش: 1398/03/12

تاریخ دریافت: 1397/12/21

جعفر حسین پور¹، اسماعیل کرم زاده²

از صفحه 23 تا 44

چکیده

زمینه و هدف: کارکنان کلانتری‌ها به دلیل مشغله زیاد در معرض عوامل مختل‌کننده کار مخصوصاً فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند. هدف از پژوهش حاضر مشخص کردن رابطه بین فرسودگی شغلی کارکنان و عملکرد سازمانی آن‌ها در کلانتری‌های شهر اسلامشهر می‌باشد.

روش‌شناسی: این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش، توصیفی از نوع زمینه‌یابی است به منظور گردآوری داده‌ها از دو پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و پرسشنامه عملکرد سازمانی هرسی و گلداسمیت بهره گرفته شد. پایایی پرسشنامه‌ها با روش آلفای کرونباخ به ترتیب 0/87 و 0/93 بدست آمد. جامعه آماری پژوهش را کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر به تعداد 168 نفر تشکیل داده است که 59 نفر از آنها به روش نمونه‌گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از آزمون‌های کولموگروف-اسمیرنوف، همبستگی پیرسون و اسپیرمن استفاده شد.

یافته‌ها: با اطمینان 0/95 همبستگی منفی معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی وجود دارد و فرض صفر (H0) رد می‌گردد. بدین معنی که هر چقدر فرسودگی شغلی در کارکنان بالاتر باشد عملکرد سازمانی پایین‌تر خواهد بود.

نتیجه‌گیری: نتایج بدست آمده نشان داد که هر چه استرس بالاتر رود فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد و عملکرد سازمانی کاهش پیدا می‌کند کارکنان کلانتری‌ها به دلیل اینکه وظایفی مربوط به برقراری امنیت در جامعه را بر عهده دارند با استرس و فشار روانی زیادی در شغل خود مواجه هستند و در نتیجه استرس زیاد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. و همچنین با توجه به اینکه فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن (خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عدم کفایت شخصی) با عملکرد سازمانی رابطه منفی معنی‌داری داشت در نتیجه یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان می‌باشد.

واژه‌های کلیدی: فرسودگی شغلی، عملکرد سازمانی، کلانتری‌ها، شهر اسلامشهر.

1- دانشیار علوم ارتباطات دانشگاه علوم انتظامی (نویسنده مسول)، رایانامه: j.sadat95@gmail.com

2- استادیار دانشگاه علوم انتظامی امین، رایانامه: es.karam.po@gmail.com

فرسودگی شغلی حالتی از خستگی عاطفی، روانی و اجتماعی ناشی از استرس بیش از حد و طولانی مدت است. این زمانی اتفاق می‌افتد که شما احساس ضعف می‌کنید و قادر به برآوردن نیازهای مداوم نیستید. همان‌طور که استرس ادامه می‌یابد، شما شروع به از دست دادن علاقه و انگیزه می‌کنید که در وهله اول منجر به گرفتن نقش خاصی در شما می‌شود. «جینز و جرمیر¹» (1983) فرسودگی شغلی را به عنوان یکی از انواع خیلی شدید فشار مربوط به کار توصیف کرده‌اند (وارن لاو²، 2005:121). در حال حاضر، کارکنان فرسوده فشار زیادی را بر سلامتی روانی و کارایی همکاران و زیردستان خود وارد می‌آورند (مهداد، 1387:377). آرونسون (1981) علائم فرسودگی شغلی را خستگی جسمانی و عاطفی دانسته‌اند که در نتیجه توسعه گرایش‌های منفی شغلی و از دست دادن احساس علاقه نسبت به افراد ناشی می‌شود (دسیلوا، هیوج و فونسکا، 2009:44).

عملکرد سازمانی مهم‌ترین مسأله برای سازمان‌های انتفاعی و غیرانتفاعی است. محققان تعاریف و عقاید مختلفی در مورد عملکرد سازمانی داشته‌اند، ولی هنوز به عنوان یک مسأله جنجال برانگیز باقی مانده است. سنجش عملکرد، عنوانی است که بیشتر مورد بحث قرار می‌گیرد، اما کمتر تعریف می‌شود.

ارزیابی عملکرد، اندازه‌گیری داده‌هایی است که نشان‌دهنده پیشرفت به سوی نتایج مورد نظر است. این نتایج باید از انجام فعالیت‌های خاصی به دست آیند. همچنین اندازه‌گیری عملکرد روشی برای ارزیابی این فعالیت‌ها را نیز، فراهم می‌آورد (رفیع زاده، 1388:25). سیستم‌های سنجش عملکرد به عنوان ابزاری برای پایش و اعمال نظارت طراحی شده‌اند. به زعم نانی و همکاران³ (1990) سنجش عملکرد عبارت است از فرایند حصول اطمینان از این‌که یک سازمان راهبردهایی را دنبال کند که به تحقق اهداف منجر می‌شود. اگر چه اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی نسبتاً جدید است، اما تحقیقات قابل توجهی در خصوص عملکرد از اواخر دهه 1970 در قالب واژگانی چون اندازه‌گیری

1- Gaines & Jermier
2- Warren Law
3- Nani

عملکرد، شاخص‌های عملکرد، ارزیابی عملکرد، و تأمین کیفیت تولید شده است. سرمایه انسانی از مهم‌ترین بخش‌های تشکیل‌دهنده در هر سازمانی است. امروزه به دلیل پیچیده‌تر شدن وظایف و مسئولیت‌ها در هر سازمانی نیاز به نیروی انسانی سالم، خلاق، با انگیزه، متعهد و کوشا، ضروری به نظر می‌رسد. قسمت عمده‌ای از زندگی روزانه هر شخص صرف اشتغال به کار می‌شود. در بسیاری از سازمان‌ها، فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد. یکی از پیامدهای این عوامل پدیده «فرسودگی شغلی»¹ است. فرسودگی شغلی در نتیجه «استرس»² افزایش می‌یابد (مایوکلینیک³، 2006: 6-7). مفهوم فرسودگی شغلی توسط فرودنبگر⁴ در سال 1974 معرفی شده است. او اظهار داشت که فرسودگی شغلی معمولاً در مشاغلی که در آن افراد به طور مستقیم با مردم برخورد دارند، رخ می‌دهد (سومیا⁵ و پانچانادام⁶، 2011: 54). عوامل مربوط به کار مانند فشار کار بدون حمایت، انتظارات همیشه در حال تغییر، الزامات شغلی جدید، تعارض نقش و ابهام نقش‌ها برخی از عوامل استرس‌زایی که می‌توانند دلایلی برای سندرم فرسودگی شغلی باشند را، تشکیل می‌دهند (قاسمی و یوسفی، 2006: 23). سندرم فرسودگی شغلی مانع بزرگی بر سر راه سازمان‌ها برای داشتن نیروی انسانی مناسب و رسیدن به عملکرد مورد نظر می‌باشد. در نتیجه بررسی این موضوع در هر سازمانی ضروری به نظر می‌رسد. نیروی انتظامی و به طور خاص کلانتری‌ها سازمان‌هایی هستند که وجود آن برای کشورها حائز اهمیت است و عملکرد آن تأثیر زیادی بر ارتقای امنیت جامعه و جلوگیری از جرایم در کشور دارد. عملکرد مؤثر نیروی انتظامی تا حدود زیادی تابع عملکرد مؤثر کارکنان آن است. کارکنان کلانتری‌ها به دلیل مشغله زیاد در معرض عوامل مختل‌کننده‌ی کار مخصوصاً فرسودگی شغلی قرار می‌گیرند لذا مسأله این پژوهش این است که با بررسی روی عملکرد کارکنان کلانتری‌های اسلامشهر به عنوان نمونه، چه رابطه‌ای بین فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی کارکنان کلانتری‌ها وجود دارد؟

1- burnout

2- stress

3- Mayo Clinic

4- Freudenberg

5- Sowmya

6- Panchanatham

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

فرسودگی شغلی، ویژگی‌های آن و تأثیراتی که بر فرد و سازمان می‌تواند بگذارد، در دهه‌های اخیر توجه بسیاری از پژوهشگران را به خود جلب کرده است. از همین رو، یکی از پدیده‌های کم و بیش نوینی است که کارکنان بسیاری از سازمان‌ها را تحت تأثیر قرار داده است و پیامدهای منفی و مشکلات گوناگون فردی و سازمانی را به بار آورده است (فرحبخش، 1388: 66). تقریباً حدود سی سال است که واژه فرسودگی شغلی در ادبیات روانشناسی به کار می‌رود و در حال حاضر فرسودگی شغلی به عنوان یک مشکل مهم اجتماعی و فردی شناخته شده است. فرسودگی شغلی در آغاز به عنوان یک مشکل اجتماعی مطرح گردید و سپس به عنوان یک مسأله علمی مورد پژوهش واقع شد. بر همین اساس مفهوم اولیه فرسودگی شغلی بر مبنای واقع‌گرایی شکل گرفت و بعدها بر پایه مفاهیم علمی استوار گشت. لذا تمرکز در مرحله مقدماتی شکل‌گیری مفهوم، روی توصیف‌های بالینی فرسودگی شغلی قرار داشت و سپس مرحله تجربی شکل گرفت که تأکید آن در تحقیقات سیستماتیک روی فرسودگی شغلی و بخصوص ارزیابی این پدیده بود (ماسلاچ و جکسون، 1981: 46). برخی محققان بر این تصورند که توقعات بالا در محیط شغلی، موجبات بروز فشارهای شغلی را فراهم می‌آورد و در نهایت فرسودگی شغلی را در درازمدت ایجاد می‌کند. در مقابل، برخی دیگر از محققین اعتقاد دارند که عوامل بیرونی از قبیل درآمد پایین، می‌تواند زمینه را برای فرسودگی شغلی فراهم سازند. عده‌ای دیگر از محققین نیز حمایت‌های سازمانی و سیستم مدیریتی را در نظر گرفته‌اند در حالی که برخی دیگر به فرصت‌های ارتقاء شغلی و تأثیر آن بر کاهش فرسودگی شغلی تأکید دارند (رینولدز¹، 1997: 21). مراحل پنجگانه فرسودگی شغلی عبارتند از: 1. مرحله ماه عسل²؛ در این مرحله فرد احساسات شادمانی و سرخوشی ناشی از برخورد با شغل جدید را تجربه می‌کند. این احساسات عبارتند از: تهییج، اشتیاق، غرور و چالش؛ 2. مرحله کمبود سوخت³؛ در این مرحله، فرد نوعی احساس مبهم زوال، خستگی و گيجی را تجربه می‌کند. نشانه‌های این مرحله عبارتند از: نارضایتی شغلی، عدم کارایی، اختلال در خواب و احساس خستگی؛ 3. مرحله نشانه

1- Reynolds

2- honeymoon stage

3- fuel shortage stage

مزم¹: در این مرحله نشانه‌های مرضی فیزیولوژیکی بیشتر آشکار می‌شوند فرد نیازمند توجه و کمک می‌شود. نشانه‌های عادی این مرحله عبارتند از: فرسودگی مزمن، بیماری جسمی، خشم و افسردگی؛ 4. مرحله بحران²: اگر احساسات و نشانه‌های مرضی مرحله سوم برای مدتی طولانی ادامه پیدا کند، فرد وارد مرحله بحرانی می‌شود؛ 5. مرحله برخورد با دیوار³: این مرحله از نشانگان فشار روانی ناشی از فرسودگی شغلی⁴ با به پایان رسیدن نیروی فرد برای سازگاری با محیط کار مشخص می‌شود و احتمال دارد در این مرحله، فرد شغل خود را از دست بدهد. از طرف دیگر، این احتمال نیز وجود دارد که در این مرحله و با بهبود فرد، بعضی از نشانه‌های مرضی از بین بروند (ساعتچی، 1389: 36-37).

عملکرد سازمانی: عملکرد در لغت یعنی حالت یا کیفیت کارکرد. بنابراین عملکرد سازمانی یک سازه کلی است که بر چگونگی انجام عملیات سازمانی اشاره دارد (رهنورد، 12:1387). با توجه به تعریف خاویز (2002)، عملکرد معادل اقتصاد، کارایی و اثربخشی برای یک برنامه خاص یا فعالیت است. با این حال، دفت (2000) بیان می‌دارد که، عملکرد سازمانی، فعالیت سازمان‌ها برای دستیابی به اهداف با استفاده از منابع به شیوه‌ای مؤثر و کارآمد است. کاملاً شبیه به گفته دفت، ریچاردو (2001) بیان می‌دارد که، عملکرد سازمانی، فعالیت سازمان برای دستیابی به اهداف و مقاصد است. هو⁵ (2008) بیان می‌دارد که عملکرد سازمانی شاخصی است که چگونگی تحقق اهداف یک سازمان یا موسسه را اندازه‌گیری می‌نماید. معروف‌ترین تعریف عملکرد توسط نیلی⁶ و همکاران (2002) ارائه شده است: «فرایند تبیین کیفیت اثربخشی و کارایی اقدامات گذشته». مطابق این تعریف، عملکرد به دو جزء تقسیم می‌شود:

1) کارایی که توصیف‌کننده چگونگی استفاده سازمان از منابع در تولید، خدمات یا محصولات است، یعنی رابطه بین ترکیب واقعی و مطلوب درونداها برای تولید برونداها⁷ معین؛

1- chronic symptom stage
2- critical stage
3- hitting the wall stage
4- burnout stress syndrome
5- Ho L. A.
6- Neely

2) اثربخشی که توصیف کننده درجه نیل به اهداف سازمانی است. این اهداف معمولاً در قالب مناسبت¹ (درجه انطباق بروندادها با نیازهای مشتریان)، در دسترس بودن² (جنبه‌هایی نظیر فراوانی، ارائه در میان گروه‌های الویت‌دار، و فاصله فیزیکی) و کیفیت (درجه تحقق استانداردهای مورد نیاز) تبیین می‌شوند (دالری و ورسینگتون³، 1996:67).

سازمان‌های بخش دولتی در مقایسه با هم‌ردیفان خود در بخش خصوصی متفاوت هستند. یعنی، بیشینه‌سازی سود موردنظر نیست و قابلیت چنین سازمان‌هایی برای درآمدزایی پایین و در کل، شاخص‌های مورد توافق برای سنجش عملکرد وجود ندارد. به همین دلیل، برخی از اندیشمندان اندازه‌گیری عملکرد در بخش دولتی را غیرممکن می‌دانند (بولند و فالر⁴، 2000:134). سینک⁵ (1991) سنجش عملکرد را یک وظیفه پیچیده، مشکل، چالش برانگیز، و مهم می‌داند. سطح عملکرد یک سازمان تابعی است از کارایی و اثربخشی عملیات سازمانی، بنابراین، سنجش عملکرد عبارت است از: فرایند تعیین کمیت کارایی و اثربخشی یک سازمان. بی‌شک، سنجش عملکرد سازمان یک هدف نیست، اما ابزاری است برای مدیریت اثربخش. نتایج سنجش عملکرد نشان می‌دهد که چه اتفاقی افتاده است، اما چرایی آن را نشان نمی‌دهد. به منظور استفاده مؤثر از یافته‌های سنجش عملکرد، یک سازمان نیازمند انتقال از «سنجش» به «مدیریت» است. این مفهوم به عنوان مدیریت عملکرد در تحقیقات عملکرد سازمانی معروف است (آماتونگا و بالدری⁶، 2002:29). به هر حال، باید در نظر داشت که سنجش عملکرد عبارت است از عمل اندازه‌گیری عملکرد در صورتی که مدیریت عملکرد با استفاده از برونداد سنجش عملکرد در پی مدیریت کردن آن است (رادنور و مک گویر⁷، 2004:55). دو جریان اصلی در سنجش عملکرد وجود دارد. دیدگاه اقتصادی که بر اهمیت عوامل خارجی بازار نظیر موضع رقابتی تأکید دارد و دیدگاه سازمانی که بر دیدمان رفتاری و جامعه‌شناختی و سازگاری آنها با محیط استوار است. آندروز⁸ (1971)

1- appropriateness

2- accessibility

3- Dollery & Worthington

4- Boland & Fowler

5- Sink

6- Amaetunga & Baldry

7- Radnor & Mcguire

8- Andrews

در ارتباط با ارزشیابی استراتژیک هم عوامل اقتصادی و هم سازمانی را به عنوان عوامل مؤثر بر عملکرد مورد تأکید قرار می‌دهد. توریک و مک گیورن¹ (1997) عوامل مؤثر بر عملکرد را به شرح زیر فهرست کرده‌اند:

1- هم ترازی عناصر سازمانی با محیط سازمانی عاملی مؤثر در ارتقای عملکرد سازمانی است. زیرا نتایج تحقیقات (برنز و استاکر²، 1961:78) نشان می‌دهد که سطوح مختلف تغییرات محیطی، طراحی ساختارهای متفاوتی را می‌طلبد. همچنین هم‌ترازی بین استراتژی و محیط نیز مورد تأکید است و به گفته فردریکسون (1986) یک مهارت کلیدی محسوب می‌شود.

2- تیس³ (1984) استدلال می‌کند «یک سازمان نیازمند آن است که قابلیت‌های خود را با محیط متغیر خود سازگار و متناظر کند اگر در پی نیل به بهترین عملکرد است».

3- نتایج مطالعات گویای آن است که هفده تا بیست درصد از تغییرپذیری در عملکرد مالی ناشی از عامل عضویت در یک صنعت است (پاول⁴، 1996:98).

منابع سازمانی نادر، بارزش و غیرقابل تقلید در کسب مزیت رقابتی سازمان نقش تعیین‌کننده‌ای دارند. بارنی (1991) این منابع را به سه گروه فیزیکی، انسانی و سرمایه‌ای تقسیم کرده است.

وفاداری سازمانی به چشم‌انداز بلندمدت یک عامل کلیدی توفیق در خلق اجماع داخلی و اشتیاق برای نوآوری و تغییر است. خلق چنین هدف سازمانی مستلزم رهبری اخلاقی قدرتمند است (بنیس و نانوس⁵، 1985:146).

مدل اچیو

مدل اچیو توسط هرسی و گلداسمیت به منظور کمک به مدیران در تعیین علت وجود مشکلات عملکرد و ایجاد استراتژی‌های تغییر برای حل این مشکلات طرح‌ریزی

1 -Tvorik & Megivern

2 -Burns & Stalker

3- Teece

4- Powell

5-Bennis&Nanus

گردیده است. در تدوین مدلی برای تحلیل عملکرد انسانی گلداسمیت و هرسی دو هدف اصلی را در نظر داشتند.

1. تعیین عوامل کلیدی که می‌توانند بر عملکرد فرد کارکنان تأثیر بگذارند؛
2. ارائه این عوامل به گونه‌ای که بتوان آنها را به خاطر سپرد و به کار برد.

تحقیقات آتکینسون نشان می‌دهد که عملکرد تابع انگیزش و توانایی است. پورتر ولاولر با افزودن تصور نقش یا درک شغل این ایده را بسط داد. لورش ولارنس با این موضوع به گونه‌ای متفاوت برخورد کرده و به این نتیجه رسیده‌اند که عملکرد صرفاً به خصایص کنش موجود در فرد مربوط نیست بلکه به سازمان و محیط نیز مربوط می‌شود.

هرسی و گلداسمیت هفت متغیر مربوط به مدیریت عملکرد اثربخش را از میان بقیه انتخاب نموده‌اند: مشوق، توانایی، درک حمایت، سازش سازمانی و بازخورد محیطی. عملکرد معادل واژه هفت حرفی Achieve است که با ترکیب حروف اول، هر یک از متغیرهای عملکردی بوجود آمده است (هرسی و بلانچارد، 1382: 423).

فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی هر دو از مفاهیمی هستند که از سال‌ها پیش از سوی پژوهشگران مختلف مطرح شده‌اند و توجه پژوهشگران را به خود جلب کرده و پژوهش‌های فراوانی در مورد هر کدام از آنها انجام شده است که در ادامه به مواردی که با موضوع این پژوهش هم‌خوانی بیشتری داشته است اشاره شده است:

یزدانبخش و همکاران (1398) در پژوهشی با عنوان «رابطه سرمایه روان‌شناختی و سخت‌رویی با فرسودگی شغلی بر روی کارکنان شرکت پتروشیمی» به این نتایج دست یافت که میان سرمایه روان‌شناختی و سخت‌رویی به عنوان یک ویژگی شخصیتی و فرسودگی شغلی به عنوان یک آسیب شغلی رابطه منفی و معناداری وجود دارد و می‌توان از روی سخت‌رویی و سرمایه روان‌شناختی و مؤلفه‌های آن به پیش‌بینی فرسودگی شغلی پرداخت. فرح‌بخش (1396) پژوهشی با هدف بررسی میزان فرسودگی شغلی و شناسایی منابع و راهکارهای مقابله با آن در مدیران عالی سازمان‌های استان لرستان انجام داد. نتایج حاکی از آن بود که 11 درصد از آزمودنی‌ها در سطح متوسط دچار خستگی عاطفی بودند. 32/3 و 6/9 درصد از آزمودنی‌ها به ترتیب فرسودگی شغلی متوسط و بالا در بُعد مسخ شخصیت داشته‌اند. 14/7 و 4/5 درصد از مدیران فرسودگی

شغلی متوسط و بالا در بُعد عدم موفقیت فردی داشتند. نتایج همچنین نشان داد که آزمودنی‌ها به ترتیب فراوانی بیشتری در مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی و خستگی عاطفی داشته‌اند. اشتری و همکاران (1395) در پژوهشی با عنوان «بررسی رابطه بین فرسودگی شغلی و عملکرد شغلی بر روی نمونه‌ای از کارکنان سلامت روان ایرانی» به این نتایج دست یافتند که 45/6 درصد از افراد نمونه دارای سطح بالایی از فرسودگی شغلی بودند. 42/5 درصد از آنها دارای خستگی عاطفی در سطح بالا و 65/5 درصد از آنها مسخ شخصیت را در سطح بالایی تجربه کرده بودند. اگر چه فقط 21 درصد از آنها احساس عدم موفقیت فردی را در سطح بالایی تجربه کرده است همچنین همبستگی معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و ناتوانی در عملکرد شغلی وجود دارد. مسعودی و همکاران (1387) در پژوهشی با عنوان «عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی منتخب شهر تهران» به این نتایج دست یافتند که میزان فرسودگی شغلی در حیطه واماندگی عاطفی 6/36 واماندگی عاطفی در سطح زیاد، در حیطه مسخ شخصیت 1/81 از جامعه مورد مطالعه مسخ شخصیت زیاد و در حیطه احساس عدم کفایت 23/63 احساس کفایت کم داشتند. مهم‌ترین عامل اصلی ایجادکننده فرسودگی شغلی در پرستاران شاغل در مراکز خصوصی شامل عدم تناسب حقوق و کارانه دریافتی با میزان کار انجام شده و سختی آن تعیین گردید. سالار (1378) در پژوهشی با عنوان «رابطه عوامل استرس‌زای شغلی مدیران با عملکرد آنها در مدارس راهنمایی و متوسطه» به این نتایج دست یافت: (1) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران رابطه معناداری وجود دارد؛ (2) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران مدارس متوسطه رابطه معناداری وجود دارد؛ (3) بین استرس شغلی و عملکرد مدیران مدارس راهنمایی رابطه معناداری وجود دارد.

فارکوهرسون¹ و همکاران (2012) در پژوهشی با عنوان «استرس در میان پرستاران شاغل در بخش مشاوره تلفنی خدمات بهداشتی و درمانی و رابطه آن با رضایت شغلی، ترک خدمت، فقدان بیماری، و عملکرد» دریافتند که ارتباط معنی‌داری بین نمرات پرسشنامه سلامت عمومی و استرس درک شده در نوبت کاری و برخی معیارهای

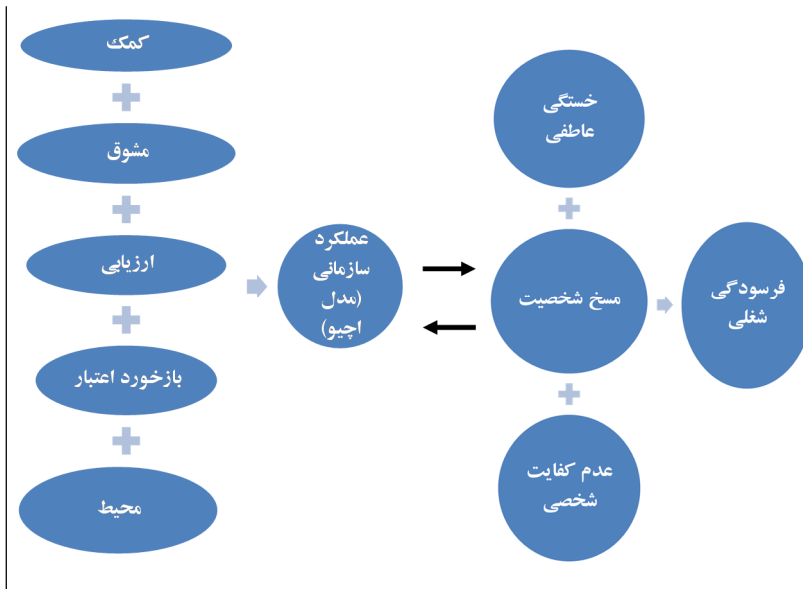
1- Farquharson

عملکرد وجود دارد. اونگوری و اوانس آگولا¹ (2008) در پژوهشی تحت عنوان «استرس شغلی در سازمان‌ها و اثرات آن بر عملکرد سازمانی» دریافتند که استرس شغلی؛ عملکرد کارکنان را به طرق مختلف تحت تأثیر قرار می‌دهد و منبع اصلی گردش کارکنان بسیاری از سازمان‌ها است. کاراتپ و یولودگ² (2007) در پژوهشی با عنوان «نقش استرس، فرسودگی شغلی و اثرات آنها بر عملکرد شغلی کارکنان صف هتل (شواهد به دست آمده از قبرس شمالی)» به این نتایج دست یافتند که کاهش کیفیت شخصی تأثیر منفی معنی‌داری بر روی عملکرد شغلی کارکنان دارد در حالی که ابعاد دیگر فرسودگی شغلی بر عملکرد شغلی تأثیری ندارند. رایت و کوروپانزانو³ (1998) در پژوهش خود تحت عنوان «خستگی عاطفی به عنوان پیش‌بینی‌کننده عملکرد شغلی و گردش شغلی داوطلبانه» به این نتیجه رسیدند که خستگی عاطفی رابطه‌ای با رضایت شغلی ندارد ولی آن با عملکرد و متعاقب آن گردش کارکنان رابطه دارد.

مدل مفهومی پژوهش

با توجه به مطالعات انجام شده در حوزه‌ی فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی و با تکیه بر مدل اچیو که در این پژوهش به توضیح آن پرداختیم مدل مفهومی پژوهش که دارای مؤلفه‌های خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عدم کفایت شخصی (مؤلفه‌های فرسودگی شغلی) و مؤلفه‌های توانایی، وضوح، کمک، مشوق، ارزیابی، بازخورد اعتبار و محیط (مؤلفه‌های عملکرد سازمانی) به صورت زیر ترسیم می‌گردد:

1- Ongory & Evinco Agolla
2- Karatepe & Uludag
3- Wright & Cropanzano



شکل 1- مدل مفهومی پژوهش

شکل 1 نشان‌دهنده مدل مفهومی پژوهش است، که در آن ارتباط مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های عملکرد سازمانی نمایش داده شده است.

روش پژوهش

پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر گردآوری داده‌ها از نوع توصیفی - همبستگی می‌باشد. جامعه آماری این پژوهش تمام کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر که 168 نفر می‌باشد تشکیل شده است. نمونه این پژوهش 59 نفر از کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر می‌باشند که با استفاده از جدول کرسی و مورگان انتخاب شده‌اند. در این روش برای تعیین افراد نمونه، با بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده با استفاده از جدول اعداد تصادفی نمونه استخراج می‌شود. به منظور گردآوری اطلاعات از دو پرسشنامه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی بهره گرفته شد. برای اندازه‌گیری فرسودگی شغلی از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ (1985) استفاده شده است. این پرسشنامه 22 سوالی است و سه مؤلفه خستگی عاطفی (9گویه)، مسخ شخصیت (5گویه) و عدم کفایت شخصی (8گویه) را در بر می‌گیرد. پرسشنامه

فرسودگی شغلی «MBI¹» ماسلاچ و جکسون در مطالعات مختلفی چه در داخل و چه در خارج به کار گرفته شده است و در این مطالعات روشن شده است که از پایایی روایی بالایی برخوردار می‌باشد. در این پژوهش نیز به منظور تعیین پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ بهره گرفته شد و عدد 0/87 بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی بالای آن است. برای اندازه‌گیری عملکرد سازمانی نیز از پرسشنامه عملکرد سازمانی «Achieve» هرسی و گلداسمیت استفاده شده است. این پرسشنامه 42 سؤالی از نوع لیکرت می‌باشد که هفت مؤلفه توانایی (4 گویه)، وضوح (7 گویه)، کمک (5 گویه)، مشوق (6 گویه)، ارزیابی (9 گویه)، اعتبار (6 گویه) و محیط (5 گویه) را در بر می‌گیرد. پایایی این پرسشنامه قبلاً توسط فیروزی و همکاران (1389) مورد بررسی قرار گرفته و 0/90 برآورد شده است. پایایی این پرسشنامه در این پژوهش نیز با روش آلفای کرونباخ 0/93 بدست آمد که نشان‌دهنده پایایی بالای آن است. روایی هردو پرسشنامه نیز با توجه به پژوهش‌های قبلی به تأیید اساتید و متخصصان رسیده است.

یافته‌های پژوهش

یافته‌های توصیفی

تعداد افراد شرکت‌کننده در این پژوهش 59 نفر از کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر بوده‌اند که از نظر سن خدمتی، تحصیلات و درجه به شرح ذیل می‌باشند:

الف- سن خدمتی: تعداد 16 نفر در سنین خدمتی زیر ده سال (27/11 درصد)، 16 نفر در سنین خدمتی بین 10 تا 15 سال (27/11 درصد)، 10 نفر در سنین خدمتی بین 15 تا 20 سال (16/9 درصد)، 8 نفر در سنین خدمتی بین 20 تا 25 سال (13/5 درصد) و 9 نفر در سنین خدمتی 25 سال به بالا (15/25 درصد)؛

ب- تحصیلات: تعداد 14 نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد (23/7 درصد)، 15 نفر دارای مدرک کارشناسی (25/4 درصد)، 16 نفر دارای مدرک کاردانی (27/11 درصد) و 14 نفر دارای مدرک دیپلم (23/7 درصد)؛

1- Maslach burnout inventory

ج-درجه: تعداد 12 نفر دارای مدرک کارشناسی ارشد (20/3 درصد)، 22 نفر دارای مدرک کارشناسی (37/28 درصد)، 20 نفر دارای مدرک کاردانی (33/89 درصد) و 7 نفر کارمند (11/86 درصد)؛

جدول 1- توصیف جامعه آماری

سن خدمتی	تعداد	درصد	تحصیلات	تعداد	درصد	درجه	تعداد	درصد
زیر ده سال	16	27/11	ارشد	14	23/7	افسر ارشد	12	20/3
10 تا 15	16	27/11	کارشناسی	15	25/4	افسر جزء	22	37/28
15 تا 20	10	16/9	کاردانی	16	27/11	درجه دار	20	33/89
20 تا 25	8	13/5	دیپلم	14	23/7	کارمند	7	11/86
25 به بالا	9	15/25	جمع	59	100	جمع	59	100
جمع	59	100						

یافته‌های استنباطی

نتایج آزمون کولموگروف-اسمیرنوف نشان داد پاسخ‌های شرکت‌کنندگان به دو پرسش‌نامه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی در مورد متغیرهای مسخ شخصیت (0/006)، عدم کفایت شخصی (0/023)، مشوق (0/022) و محیط (0/045) دارای ویژگی توزیع نرمال نبوده (زیرا سطح معناداری آن‌ها کوچکتر از 0/05 بود) لذا از روش همبستگی پیرسون که روشی پارامتریک است در مورد آن‌ها استفاده نمی‌شود بلکه از روش همبستگی اسپیرمن بهره گرفته می‌شود ولی برای سایر متغیرها که از توزیع نرمالی برخوردار می‌باشند ضریب همبستگی پیرسون مورد استفاده قرار می‌گیرد.

فرضیه اول: فرسودگی شغلی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر با عملکرد سازمانی آن‌ها رابطه معنی‌داری دارد.

جدول 2- آزمون همبستگی پیرسون بین فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی

متغیر	شاخص آماری	همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری	تعداد
فرسودگی شغلی				
عملکرد سازمانی				
		-0/63**	0/01	56

** معنی‌داری در سطح 0/01 (دو دامنه)

جدول شماره 2 نشان می‌دهد همبستگی پیرسون بدست آمده برابر با 0/63- می‌باشد و سطح معنی‌داری نیز برابر با 0/01 می‌باشد، بنابراین با توجه به دو دامنه بودن آزمون، این سطح معنی‌داری با $p=0/0225$ مقایسه شده است و با توجه به اینکه سطح معنی‌داری از p مورد نظر کوچکتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که با 99% اطمینان همبستگی منفی معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی وجود دارد و فرض صفر (H_0) رد می‌گردد. بدین معنی که هر چقدر فرسودگی شغلی در کارکنان بالاتر باشد عملکرد سازمانی پایین‌تر خواهد بود.

فرضیه دوم: خستگی عاطفی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر با عملکرد سازمانی آن‌ها رابطه معنی‌داری دارد.

جدول 3- آزمون همبستگی پیرسون بین خستگی عاطفی و عملکرد سازمانی

متغیر	شاخص آماری	همبستگی پیرسون	سطح معنی‌داری	تعداد
	خستگی عاطفی عملکرد سازمانی	-/50**	0/01	56

** معنی‌داری در سطح 0/01 (دو دامنه)

با توجه به جدول شماره 3 مشاهده می‌گردد همبستگی پیرسون بین خستگی عاطفی و عملکرد سازمانی برابر با 0/50- می‌باشد که در سطح 0/01 معنادار می‌باشد. بنابراین با توجه به دو دامنه بودن آزمون، سطح معنی‌داری به دست آمده (0/000) با $p=0/025$ مقایسه شده و با توجه به اینکه سطح معنی‌داری از p مورد نظر کوچکتر می‌باشد می‌توان نتیجه گرفت که با 99% اطمینان همبستگی منفی معنی‌داری بین خستگی عاطفی و عملکرد سازمانی وجود دارد و فرضیه فرعی اول نیز تأیید می‌گردد. به عبارت دیگر هرچقدر فرسودگی شغلی در کارکنان بالاتر باشد عملکرد سازمانی پایین‌تر خواهد بود.

فرضیه سوم: عدم کفایت شخصی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر با عملکرد سازمانی آن‌ها رابطه معنی‌داری دارد.

جدول 4- آزمون همبستگی اسپیرمن بین عدم کفایت شخصی و عملکرد سازمانی

متغیر	شاخص آماری		
	همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری	تعداد
عدم کفایت شخصی عملکرد سازمانی	-0/36**	0/005	56

** معنی داری در سطح 0/01 (دو دامنه)

برای آزمون این فرضیه از روش همبستگی اسپیرمن که یک روش غیرپارامتریک است استفاده شده است. همان طور که در جدول شماره 4 مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر عدم کفایت شخصی و عملکرد سازمانی برابر با $-0/36$ می باشد که در سطح $0/01$ معنادار می باشد. بنابراین با 99% اطمینان می توان گفت همبستگی منفی معنی داری بین عدم کفایت شخصی و عملکرد سازمانی وجود دارد. لذا فرض صفر در مورد این فرضیه نیز رد می شود. بدین معنی که هر چقدر عدم کفایت شخصی در کارکنان بالاتر باشد عملکرد سازمانی پایین تر خواهد بود.

فرضیه چهارم: مسخ شخصیت کارکنان کلانتری های شهر اسلامشهر با عملکرد سازمانی آن ها رابطه معنی داری دارد.

جدول 5- آزمون همبستگی اسپیرمن بین مسخ شخصیت و عملکرد سازمانی

متغیر	شاخص آماری		
	همبستگی اسپیرمن	سطح معنی داری	تعداد
مسخ شخصیت عملکرد سازمانی	-0/60**	0/000	56

** معنی داری در سطح 0/01 (دو دامنه)

برای آزمون این فرضیه نیز از روش همبستگی اسپیرمن استفاده شده است. همان طور که در جدول شماره 5 مشاهده می گردد ضریب همبستگی دو متغیر مسخ شخصیت و عملکرد سازمانی برابر با $-0/60$ می باشد که در سطح $0/01$ معنادار می باشد. بنابراین با 99% اطمینان می توان گفت همبستگی منفی معنی داری بین عدم کفایت شخصی و عملکرد سازمانی وجود دارد. لذا فرض صفر در مورد این فرضیه نیز رد می شود. به عبارت دیگر هر چقدر مسخ شخصیت در کارکنان بالاتر باشد عملکرد سازمانی پایین تر خواهد بود.

بحث و نتیجه گیری

در بسیاری از سطوح کاری، کارکنان و کارگران پدیده‌ای به نام فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند. به خاطر همه تغییراتی که در محیط ایجاد شده است، محیط امروزی ما کمتر به محیط دوره‌های قبل، شباهت دارد. اتمسفر زمین آسیب دیده است و این مسائل ریشه در سیاست، عوامل اقتصادی، فناوری و شیوه‌های مدیریتی دارند. امروزه، شیوه‌های کاری افراد نیز تغییر کرده است. بسیاری از کارکنان در شرکت‌هایی کار می‌کنند که درآمد آنها نسبت به مدت زمانی که کار می‌کنند، در حد پایین است. در کشورهای غربی نیز بسیاری از شرکت‌ها برای استخدام کارگرانی که زیاد کار می‌کنند و پول کمتری تقاضا می‌نمایند، شرکت‌های خود را به خارج از کشور توسعه داده‌اند. فناوری در بروز فرسودگی شغلی نقش مؤثری دارد. به طور کلی پیشرفت فناوری وضعیت کار را دگرگون ساخته و بروز این تغییرات در محیط‌های شغلی، ایمنی شغلی را تهدید کرده است. به هر حال، نتایج و عوارض منفی فشارهای روانی به عنوان یک عامل بزرگ، در عملکرد شغلی افراد ظاهر می‌شوند (ساعتچی، 1389: 30-31). عملکرد شغلی به عنوان زیر مجموعه‌ای از عملکرد سازمانی نقشی حیاتی را در توسعه دارد.

در این پژوهش فرسودگی شغلی کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر و رابطه آن با عملکرد سازمانی مورد بررسی و مطالعه قرار گرفت و نتایج بدست آمده حاکی از آن بود که با افزایش فرسودگی شغلی، عملکرد سازمانی کاهش و با کاهش فرسودگی شغلی، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. این نتیجه با نتایج پژوهش اشتیری و همکاران (2009) مبنی بر این‌که همبستگی معنی‌داری بین فرسودگی شغلی و ناتوانی در عملکرد شغلی وجود دارد، همسو بود. باید توجه داشت که عملکرد شغلی یکی از مؤلفه‌های مهم در عملکرد سازمانی است. و همچنین با نتایج پژوهش‌های سالار (1378) مبنی بر رابطه استرس شغلی و عملکرد مدیران، فارکوهرسون¹ و همکاران (2012) مبنی بر رابطه استرس و برخی معیارهای عملکردی، همسو بود. در نتیجه می‌توان گفت که فرسودگی شغلی در نتیجه استرس افزایش پیدا می‌کند، یعنی هر چه استرس بالاتر رود فرسودگی شغلی افزایش می‌یابد و عملکرد سازمانی کاهش پیدا می‌کند. این نتایج نشان‌دهنده این است که باید نسبت به این مسأله در این حد به طور جدی‌تری تلاش‌های لازم به عمل

آورده شود. شاید بتوان گفت که کارکنان کلانتری‌ها به دلیل این‌که وظایفی مربوط به برقراری امنیت در جامعه را بر عهده دارند با استرس و فشار روانی بیشتری در شغل خود مواجه هستند و در نتیجه استرس زیاد دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. همچنین با توجه به اینکه فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های آن با عملکرد سازمانی رابطه منفی معنی‌داری داشت در نتیجه یکی از عوامل اثرگذار بر عملکرد سازمانی، فرسودگی شغلی کارکنان می‌باشد. نتایج این پژوهش در مورد فرضیه دوم نشان داد که با افزایش خستگی عاطفی، عملکرد سازمانی کاهش و با کاهش خستگی عاطفی، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. با توجه به اینکه خستگی عاطفی باعث تحلیل نیروهای هیجانی فرد می‌شود و تعادل قبلی فرد که دارای سطح انگیزشی بالا بوده است، به تدریج از بین می‌رود و انجام دادن کار برای وی، خسته‌کننده می‌شود در نتیجه کاری که با سطح انگیزشی پایین و در شرایط خسته‌کننده انجام گردد مطمئناً کیفیت لازم را نخواهد داشت و متعاقباً بر روی عملکرد سازمانی تأثیر خواهد گذاشت. این نتیجه با نتایج پژوهش رایت و کوروپانزانو¹ (1998) مبنی بر رابطه بین خستگی عاطفی با عملکرد و گردش کارکنان، همسو بود. که نتیجه بدست آمده در این پژوهش آن را تأیید می‌کند. ولی نتیجه بدست آمده در این پژوهش با نتایج پژوهش کاراتب و یولودگ² (2007) مبنی بر عدم تأثیر خستگی عاطفی بر عملکرد شغلی، همسو نبود. که این اختلاف شاید به دلیل تفاوت در محیط کاری و نوع مسئولیت باشد. نتایج این پژوهش در مورد فرضیه سوم نشان داد که با افزایش عدم کفایت شخصی، عملکرد سازمانی کاهش و با کاهش کفایت شخصی، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. فردی که دچار عدم کفایت فردی شده احساس می‌کند عملکردش با موفقیت همراه نیست. اگر چه همبستگی بدست آمده مقدار نسبتاً کمی را نشان می‌دهد اما باید در نظر داشت که تصور و ادراک فرد از عملکردش می‌تواند بر عملکرد واقعی او نیز تأثیر بگذارد و متعاقب آن بر عملکرد نیز بی‌تأثیر نخواهد بود. این نتیجه با نتایج پژوهش کاراتب و یولودگ (2007) مبنی بر اینکه کاهش کفایت شخصی تأثیر منفی معنی‌داری بر روی عملکرد شغلی کارکنان دارد، همسو بود. همان‌طور که اشاره شد عملکرد شغلی مؤلفه مهمی در عملکرد سازمانی است. نتایج این پژوهش در مورد فرضیه چهارم نشان داد که با افزایش مسخ

1-Wright&, Russell

2- Karatepe, & Uludag,

شخصیت، عملکرد سازمانی کاهش و با کاهش مسخ شخصیت، عملکرد سازمانی افزایش می‌یابد. فردی که دچار عارضه مسخ شخصیت می‌گردد اغلب با افراد به عنوان شی و به صورت مکانیکی تعامل برقرار می‌کند. به افراد پاسخ‌های غیر احساسی، خشن و نامربوط می‌دهد و نسبت به آنها احساسات منفی دارد و آنها را مورد سرزنش قرار می‌دهد. چنین فردی که با مراجعان و همکاران رابطه مثبت و سازنده‌ای ندارد در نتیجه می‌توان گفت که جایی است که افراد در آن با تعامل و همکاری می‌توانند به اهداف دست پیدا کنند و عدم وجود این رابطه سالم می‌تواند با عملکرد در ارتباط باشد و بر آن تأثیر بگذارد. این نتیجه با نتایج پژوهش کاراتب و یولودگ (2007) مبنی بر عدم تأثیر مسخ شخصیت بر عملکرد شغلی کارکنان، همسو نبود. که شاید دلیل این اختلاف این است که به افرادی که در کلانتری‌ها که وظیفه برقراری نظم و امنیت افراد در جامعه را بر عهده دارند ممکن است استرس و فشار روانی بیشتری وارد گردد و آنها بیشتر در معرض مبتلا شدن به مسخ شخصیت و فرسودگی شغلی قرار بگیرند و متعاقب آن باعث کاهش عملکرد سازمانی می‌گردد.

پیشنهادها

- دوره‌های آموزشی مهارت‌های مقابله با فرسودگی شغلی در زمینه‌های مختلف از جمله تاب‌آوری و افزایش نشاط، استرس‌زدایی و ... برگزار گردد؛
- برقراری ارتباط صحیح مدیران با کارکنان و حمایت آنان موجب کاهش استرس و افزایش کارایی کارکنان در مأموریت‌ها خواهد شد و لازم است به مدیران در این خصوص آموزش‌های لازم ارائه شود؛
- از روان‌شناسان و متخصصان مجرب در کنار کارکنان به منظور ارائه مشاوره‌های بازبایی اعتماد به نفس، کاهش استرس استفاده به عمل آید؛
- خانواده‌های کارکنان تحت پوشش خدمات مشاوره‌ای به منظور پیشگیری از خستگی عاطفی قرار گیرند؛
- در قالب مرخصی‌های تشویقی و تسهیلات مناسب سفر به کارکنان مشاغل پر استرس اعطای پاداش گردد؛

- ورزش‌های همگانی کارکنان نظیر کوهنوردی به منظور افزایش صمیمیت و ارتباط مثبت برگزار شود؛
- انتصاب مشاغل بر اساس شایستگی و علاقه به منظور افزایش روحیه در انجام مأموریت‌ها صورت پذیرد؛
- مانور و شبیه‌سازی صحنه‌های مأموریتی به منظور ارتقای مهارت و افزایش اعتمادبه‌نفس برگزار شود.

تقدیر و تشکر

در پایان بر خود لازم می‌دانیم از همکاری ستاد فرماندهی تهران بزرگ و کارکنان کلانتری‌های شهر اسلامشهر که در انجام این پژوهش ما را یاری کردند قدردانی نماییم.

- رفیع زاده، علاءالدین (1388). الگوی مناسب مدیریت عملکرد در بخش دولتی. مجله تدبیر، شماره 205، صص 23-28.
- رهنورد، فرج اله (1387). عوامل مؤثر بر ارتقای عملکردهای بخش دولتی ایران. پژوهشنامه علوم انسانی و اجتماعی مدیریت، 8 (4)، (پیاپی 31).
- ساعتچی، محمود (1389). بهداشت روانی در محیط کار (با تأکید بر فشار روانی و فرسودگی شغلی). تهران: انتشارات ویرایش.
- سالار، روح الله (1378). رابطه عوامل استرس‌زای شغلی مدیران با عملکرد آنها در مدارس راهنمایی و متوسطه. پایان نامه کارشناسی ارشد، مشهد: دانشگاه فردوسی.
- علاقه‌بند، علی (1389). مدیریت عمومی. تهران: انتشارات روان.
- فرحبخش، سعید (1388). مدیریت روابط انسانی‌های آموزشی. تهران: انتشارات آبیژ.
- کورمن، ک. آبراهام (1376). روانشناسی صنعتی وی. ترجمه حسین شکرکن، تهران: انتشارات رشد.
- مسعودی، رضا؛ اعتمادی فر، شهرام؛ افضل‌ی، سید محمد؛ خیری، فریدون؛ حسن پور دهکردی، علی (1387). عوامل مؤثر بر فرسودگی شغلی پرستاران شاغل در بیمارستان‌های خصوصی منتخب شهر تهران. پژوهش پرستاری، 3 (8 و 9)، صص 47-58.
- مهداد، علی (1387). روانشناسی صنعتی وی. تهران: جنگل.
- هرسی، پال و بلاچارد، کنت (1382). مدیریت رفتاری. ترجمه قاسم کبیری، تهران: انتشارات علمی دانشگاه آزاد اسلامی.
- Abo-jarard, I. Y., Yousof, N., Nikbin, D. (2010). A Review Paper on Organizational Culture and Organizational Performance. International Journal of Business and Social Science, 1 (3), 26-46.
- Amaratunga, D., Baldry, D. (2002). Moving from Performance Measurement to Performance Management. Facilities, 20 (5/6), 217-223.
- Andrews, K. (1971). The Concept of Strategy. Irwin: Homewood, IL.
- Ashtari, Z., Frhady, Y., Khodae, MR. (2009). Relationship between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. Ofrican Journal of Psychlatry, 2, 71-74.
- Barney, J. (1991). Firm Resources and the Theory of Competitive Advantage. Journal of Management, 17, 99-120.
- Bennis, W., Nanus, B. (1985). Leaders, Harper & Row. New York: NY.

- Boland, T., Fowler, A. (2000). A Systems Perspective of Performance Management in Public Sector Organizations. *The International Journal of Public Sector Management*, 13 (5), 417-446.
- Desilva, PV., Hewage, CG., Fonseka, P. (2009). Burnout: An Emerging Occupational Health Problem. *Galle Medical Journal*, 14 (1), 52-55.
- Dollery, B.E., Worthington, A.C. (1996). The Evaluation of Public Policy: Normative Economic Theories of Government Failure. *Journal of Interdisciplinary Economics*, 7, 27-39.
- Farahbakhsh, Saeid. (2009). A Study of Job Burnout, Sources and Coping Strategies in Top Managers of Governmental Organizations in Province of Lorestan, Iran. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*, 3 (4), 4032-4039.
- Farquharson, Barbara., Allan, Julia., Johnston, Derek., Juhnston, Marie., Choudhary, Carolyn., Jones, Martyn. (2012). Stress Amongst Nurses Working in a Healthcare Telephone-Advice Service: Relationship with Job Satisfaction, Intention to Leave, Sickness Absence, and Performance. *Journal of Advanced Nursing*, 1-3.
- Ghassemi, GH. R., Yousefy, A. R. (2006). Job Burnout in Psychiatric and Medical Nurses in Isfahan, Islamic Republic of Iran. *Eastern Mediterranean Health Journal*, 12 (5), 662-669.
- Ho, L. A. (2008). What Affects Organizational Performance?. *Industrial Management & Data Systems*, 108(9).
- Holloway, J., Rose, A, Lawton, A. (1999). *Managing performance*. Public Services Management Financial Times, Prentice-Hall, Harlow, 238-259.
- Karatepe, Osman M., Uludag, Orhan. (2007). Role stress, Burnout and their Effects on Frontline Hotel Employees Job Performance: Evidence from Northern Cyprus. John Wiley & Sons, Ltd.
- Maslach, Christina., Jackson, Susan. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- Nani, A.J., Dixon, J.R., Vollmann, T.E. (1990). Strategic Control and Performance Measurement. *Journal of Cost Management*, 33-42.
- Neely, A., Mills, J., Gregory, M. Richards, H., Platts, K., Bourne, M. (1996). *Getting the Measure of Your Business*. Manufacturing.
- Neely, A.D., Adams, C., Kennerley, M. (2002). *The Performance Prism: The Scorecard for Measuring and Managing Stakeholder Relationships*. London: Financial Times/Prentice Hall.
- Ongori, Henry., Evans Agolla, Joseph. (2008). Occupational Stress in Organizations and its Effects on Organizational Performance. *Journal of Management*, 8 (3), 123-135.

Archive of SID

- Powell, T.C. (1996). How much does Industry Matter? An Alternative Empirical Test. *Strategic Management Journal*, 17 (4), 323-334.
- Radnor, Z., McGuire, M. (2004). Performance Management in the Public Sector: Fact or Fiction. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53 (3), 245-260.
- Reynolds S. (1997). Psychological Well-Being at Work: Is Prevention Better than Cure? *Journal of Psychosomatic Research*, 4, 93-102.
- Schaufeli, W.B., Maslach, C., Marek, T. (1994). *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*. Washington: Taylor and Francis.
- Sink, D. (1991). The Role of Measurement in Achieving World Class Quality and Productivity Management. *Industrial Engineering*, 23 (6).
- Sowmya, K. R., Panchanatham, N. (2011). Job Burnout: An Outcome of Organizational Politics in Banking Sector. *Far East Journal of Psychology and Business*, 2 (1), 49-55.
- Warren Law, Daniel. (2003). *An Examination of Personality Traits as Moderating Factors of Exhaustion in Public Accounting*. Unpublished Doctoral Dissertation, Washington State University, Washington.
- Wright, Thomas., Cropanzano, Russell. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3), 486-493.