

مقدمه و بیان مسئله

یکی از مهم‌ترین معیارهای توسعه جوامع، ارائه مراقبت‌های بهداشتی درمانی لازم به تمام مردم است. شاید مهم‌ترین رکن این مراقبت‌ها، مراقبت‌های اورژانسی، به خصوص از نوع پیش بیمارستانی آن باشد. کارکنان فوریت‌های پزشکی از جمله افرادی هستند که به طور مستقیم و در عین حال نزدیک با تمامی اقشار یک اجتماع در ارتباط هستند و از منظری دیگر مشکلات مردم را لمس می‌کنند. این ارتباط تنگاتنگ مسئولیت بزرگ آن‌ها را در قبال سلامت و زندگی انسان‌ها دو چندان می‌کند. وقوع ناگهانی حوادث، سوانح و بیماری‌های حاد باعث می‌شود که در اغلب بخش‌های اورژانسی، دوره‌های زمانی کاری پر از استرس و تنش توأم با کار فیزیکی زیاد رخ دهد که قابل مقایسه با سایر اوقاتی که در آن‌ها آرامش نسبی وجود دارد، نباشد. در کنار این مسائل باید به نوبت‌های کاری طولانی یا کار در شیفت‌های طولانی هم اشاره کرد که می‌توانند آثار سوء بر سلامتی داشته باشند. اصولاً تمام حرفه‌هایی که با سلامتی و جان انسان‌ها سروکار دارد همواره پرتنش بوده و سلامتی جسمی و روانی و همچنین عملکرد شاغلین مذکور را تهدید می‌کند. وجود مدیران توانا و صاحب دانش می‌تواند با درک موقعیت شغلی در بین پرسنل فوریت‌های پزشکی و با بهره‌مندی از مهارت‌های انسانی زمینه کاهش فرسودگی شغلی و ارتقای سطح عملکرد آن‌ها را فراهم کند. تمام مدیران، در همه سطوح و در انواع سازمان‌ها، مسئول فراهم نمودن شرایطی هستند تا افراد بتوانند بهترین مشارکت را در اهداف گروه داشته باشند. مدیران، هنگامی می‌توانند وظایف خود را به خوبی انجام دهند که درک کاملی از عوامل تأثیرگذار بر عملکردشان نظیر عوامل بیرونی، عوامل اقتصادی، تکنولوژی اجتماعی، سیاسی و اخلاقی داشته باشند (هروست، ۲۰۰۳). مطالعات گوناگون نشان می‌دهد که مدیریت وجه انسجام بخش هر سازمانی است. تنوع و پیچیدگی وظایف مدیران به گونه‌ای است که تنها افراد مجرب و آموزش دیده عملکرد مؤثری دارند. ارتباط بین

عملکرد کارکنان با مهارت‌های مدیران بیانگر اهمیت توجه به مهارت‌های مدیران در اثربخشی کاری را نشان می‌دهد (بوم، ۲۰۰۱). یکی از راه‌هایی که توسط آن عملکرد کارکنان مورد توجه قرار می‌گیرد، مشاهده آن‌ها از زاویه مهارت‌های مدیران است که برای تأمین موفقیت‌آمیز هدف‌ها لازم است (کاتز، ۲۰۰۰). مهارت‌های مدیران مهارت‌هایی هستند که باعث بهبود عملکرد مدیریت در سازمان شده و به کمک آن‌ها سازمان به اهداف خود نائل می‌شود و کمبود این مهارت‌ها در مدیران می‌تواند منجر به شکست نهادها و سازمان‌ها گردد (پترسون، ۲۰۱۲). مهارت‌های نیرومند مدیریتی، اساس هر کسب و کاری هستند. اعمال مدیریتی شامل برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری و نظارت بر فرآیند نیل به اهداف هستند (وستربرگ و اسمیت، ۲۰۰۳). صلاحیت مدیران از نظر مهارت‌های مدیریتی یکی از عوامل استمرار موفقیت در هر سازمانی است. اثربخشی و کارایی مدیران، مستلزم داشتن مهارت‌های مدیریتی است (روبین، ۲۰۰۱). پترسون (۲۰۱۲) معتقد است که مهارت‌های مدیریتی باعث بهبود عملکرد مدیریت شده و به کمک آن، سازمان به اهداف خود نائل می‌گردد. مهارت‌های مدیران توانایی‌هایی را نشان می‌دهد که قابل توسعه بوده و خود را در عملکرد نشان می‌دهد و به ندرت به صورت بالقوه است. کاتز لازمه مدیریت اثربخش را دارا بودن مهارت‌های سه گانه، ادراکی، انسانی و فنی می‌داند که هر کدام می‌توانند به طور مجزا پیشرفت کنند (کاتز، ۲۰۰۰). شایستگی‌ها یا مهارت‌های ادراکی، به توانایی ذهنی فرد در هماهنگ کردن همه فعالیت‌ها و منافع سازمان مربوط است (بلزر، ۲۰۰۱). مهارت فنی مربوط به استفاده از ابزار، شیوه کار و فنون لازم در یک زمینه تخصصی است (همان منبع). مهارت‌های انسانی، توانایی کار با افراد و درک و برانگیختن دیگران هم در سطح فردی و هم در سطح گروهی است. مدیران باید مهارت‌های انسانی قوی را برای ایجاد ارتباط و برانگیختن و تفویض امور داشته باشند (روبین، ۲۰۰۱). مهارت‌های انسانی تقریباً لازمه انجام دادن همه

اثربخشی ارزشیابی عملکرد می‌تواند انبوهی از مزیت‌ها را برای سازمان‌ها و کارکنان آن‌ها ارزانی دارد (کیم و هالزر، ۲۰۱۴). اورژانس یکی از مهم‌ترین و اصلی‌ترین واحدهای امداد رسانی در هر کشوری به حساب می‌آید. کارکنان فوریت‌های پزشکی (اورژانس) فرد آموزش دیده‌ای است که معمولاً همراه آمبولانس برای ارائه خدمات اولیه درمانی به کمک بیمار یا شخص مصدوم می‌شتابد یا در بخش اورژانس برای ارائه کمک‌های اولیه حضور دارد. کارکنان فوریت‌های پزشکی به صورت تیمی کار می‌کنند و با وضعیت‌های مختلف از جراحات سطحی تا صدمات جدی ناشی از تصادفات و بلایای طبیعی روبرو هستند. وظیفه آن‌ها ارائه مراقبت‌ها و درمان‌های فوری است. پس از رسیدن نزد بیمار باید وضعیت او را بررسی و برای انجام بهترین کار تصمیم بگیرد. اورژانس‌ها به صورت شبانه‌روزی و همه روزه کار می‌کنند؛ بنابراین ساعت کاری کارکنان فوریت‌های پزشکی به صورت تمام وقت است و شیفت‌های کاری در شب‌ها و روزهای تعطیل را نیز شامل می‌شود. شیفت کاری در فوریت‌های پزشکی ۱۰ شیفت ۲۴ ساعته است که عین ۲۴ ساعت احتمال وجود مأموریت را دارند از این‌رو برای آن‌ها ساعت خواب معنایی ندارد و با سختی‌های فراوانی روبرو هستند که می‌تواند عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد؛ بنابراین با توجه به اهمیت روزافزون مبحث عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی و همچنین نیاز به تقویت مهارت‌های انسانی مدیران در جامعه، جای خالی پژوهش‌هایی در این زمینه در حوزه ارزیابی عملکرد و عوامل اثرگذار بر آن بیش‌ازپیش به چشم می‌آید. از این‌رو در این پژوهش اصلی‌ترین سؤالی که پژوهشگر درصدد پاسخگویی به آن است این است که: آیا بین مهارت‌های انسانی مدیران و عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی رابطه‌ای وجود دارد یا خیر؟

روش پژوهش

پژوهش حاضر به لحاظ هدف کاربردی و بر اساس نحوه اجرا و جمع‌آوری اطلاعات و داده‌ها از نوع

وظایف در همه سطوح مدیریت است زیرا که مدیران صرف نظر از نوع وظایف یا سطح مسئولیت با افراد سر و کار داشته و برای جلب همکاری و اثرگذاری بر رفتار آن‌ها باید از مهارت‌های انسانی برخوردار باشند. از این رو، امروزه، در مدیریت سازمان‌ها، تأکید بر مهارت‌های انسانی اولویت ویژه‌ای پیدا کرده است (پترسون، ۲۰۱۲). در نگاه جدید مدیریت منابع انسانی، انسان به عنوان کلیدی‌ترین عنصر و نه به عنوان یکی از منابع نگرسته می‌شود که نه فقط باید به اداره او درون سازمان پرداخت بلکه باید محیط فرهنگی، اجتماعی، اقتصادی و سیاسی او را لحاظ نمود تا بتوان به درستی توان او را در خدمت اهداف سازمان قرار داد. موفقیت هر سازمان بستگی به در برنامه‌های آن دارد و این امر در صورتی امکان‌پذیر خواهد بود که این سازمان‌ها بتوانند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارمندان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرند. یکی از مهم‌ترین ابزارهای مدیریت منابع سازمانی برای این هدف، ارزیابی عملکرد می‌باشد (بایرز و رو، ۲۰۰۸). ارزیابی عملکرد، فرایندی راهبردی و یکپارچه است که موفقیت پایدار را برای سازمان از طریق بهبود عملکرد افرادی که در آن کار می‌کنند و به وسیله ایجاد قابلیت‌های نقش آفرینان فردی و گروهی به ارمغان می‌آورد. عملکرد خوب به معنی بهره‌وری، کیفیت، سودآوری و مشتری مداری است (شهبازی، ۱۳۹۶). با این تفاسیر می‌توان ارزیابی عملکرد را به عنوان فرآیند ارزیابی و برقراری ارتباط با کارکنان در نحوه انجام یک شغلی و استقرار برنامه بهبود آن تعریف نمود (بایرز و رو، ۲۰۰۸). در این صورت ارزیابی عملکرد نه تنها به کارکنان اجازه می‌دهد که بدانند عملکردشان چگونه است. بلکه بر سطح تلاش و مسیر آینده‌شان تأثیر می‌گذارد. در واقع، ارزیابی عملکرد، یک مفهوم مرتبط با مدیریت منابع انسانی است که خود، بخشی از مفهوم کلان مدیریت می‌باشد و در راستای توسعه ظرفیت کارکنان از طریق فراهم‌سازی بازخورد برای آموزش کمک بسیاری می‌نماید (مبارک کریم و همکاران، ۲۰۱۵). به عقیده صاحب‌نظران یک سیستم

عملکرد کارکنان: منظور از ارزیابی عملکرد در پژوهش حاضر، امتیازی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه ارزیابی عملکرد BSC که شامل ۲۴ گویه می‌باشد و چهار منظر: مالی، مشتری، فرایندهای داخلی، یادگیری و رشد را می‌سنجند کسب کردند.

منظر مشتری: منظور از منظر مشتری در سیستم ارزیابی عملکرد در پژوهش حاضر، امتیازی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه BSC که شامل ۷ گویه یعنی گویه‌های (۱،۲،۳،۴،۵،۶،۷) کسب کردند.

منظر فرایند داخلی: منظور از منظر فرایند داخلی در سیستم ارزیابی عملکرد در پژوهش حاضر، امتیازی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه BSC که شامل ۶ گویه یعنی گویه‌های (۸،۹، ۱۰،۱۱،۱۲،۱۳) کسب کردند.

منظر رشد و یادگیری: منظور از منظر فرایند رشد و یادگیری در سیستم ارزیابی عملکرد امتیازی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه BSC که شامل ۶ گویه یعنی گویه‌های (۱۴،۱۵،۱۶،۱۷،۱۸،۱۹) کسب کردند.

منظر مالی: منظور از منظر مالی در سیستم ارزیابی عملکرد در پژوهش حاضر، امتیازی است که آزمودنی‌ها از پرسشنامه BSC که شامل ۵ گویه یعنی گویه‌های (۲۰،۲۱،۲۲،۲۳،۲۴) کسب کردند.

یافته‌ها

نتایج آزمون همبستگی پیرسون نشان می‌دهد که بین مهارت‌های انسانی مدیران با ارزیابی عملکرد ($r = ۰/۹۳$)، بین مهارت‌های انسانی مدیران با منظر مشتری ارزیابی عملکرد ($r = ۰/۸۴$)، بین مهارت‌های انسانی مدیران با منظر داخلی ارزیابی عملکرد ($r = ۰/۸۷$)، بین مهارت‌های انسانی مدیران با منظر رشد و یادگیری ارزیابی عملکرد ($r = ۰/۸۵$)، و در نهایت بین مهارت‌های انسانی مدیران با منظر مالی ارزیابی عملکرد پرسنل فوریت‌های پزشکی ($r = ۰/۸۳$)، رابطه معناداری وجود دارد. (جدول ۱)

توصیفی مدل (پیمایشی) است. جامعه آماری پژوهش حاضر شامل تمامی کارکنان و پرسنل فوریت‌های پزشکی مرکز اورژانس شهر تهران در سال ۹۷ - ۹۶ بودند. با توجه به محدود بودن جامعه آماری پژوهش و همچنین سختی کار، مأموریت‌های روزانه و شیفت کاری پرسنل فوریت‌های پزشکی از روش نمونه‌گیری در دسترس استفاده شد. لذا از بین علاقه‌مند به همکاری در طرح پژوهش حاضر و کسانی که زمان و وقت کافی در اختیار داشتند ۳۵۶ نفر حاضر به همکاری در پژوهش حاضر شدند که به عنوان نمونه پژوهش حاضر انتخاب شدند و پرسشنامه‌های تهیه شده را دریافت و پس از پر کردن تحویل دادند. برای سنجش و ارزیابی میزان مهارت‌های انسانی از پرسشنامه سنجش مهارت‌های کافمن (۱۹۹۹) استفاده شد. این پرسشنامه در کل دارای ۱۸ گویه مختلف می‌باشد که مهارت‌های مدیران را در سه مؤلفه: ادراکی، فنی و انسانی مورد ارزیابی قرار می‌دهد. در پژوهش حاضر از مؤلفه انسانی که شامل ۶ گویه است استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه برابر $r = ۰/۹۳$ محاسبه شده است. ابزار مورد استفاده برای جمع‌آوری اطلاعات و ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران فوریت‌های پزشکی پرسشنامه کارت امتیازی متوازن (کاپلان و نورتون، ۱۹۹۲) می‌باشد. این پرسشنامه ۲۴ گویه دارد که ۷ گویه آن خرده مقیاس دیدگاه مشتری، ۶ گویه آن خرده مقیاس دیدگاه فرایند داخلی، ۶ گویه آن خرده مقیاس دیدگاه رشد و یادگیری و ۵ گویه دیگر خرده مقیاس دیدگاه مالی را می‌سنجد. پایایی پرسشنامه حاضر با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ $۰/۸۹$ بدست آمد. برای آزمون فرضیه‌های تحقیق از آزمون‌های همبستگی پیرسون و رگرسیون خطی ساده در سطح معنی‌داری ($p \leq ۰/۰۵$) استفاده شد.

تعاریف عملیاتی

مهارت‌های انسانی: منظور از مهارت‌های انسانی در پژوهش حاضر امتیازی است که آزمودنی‌ها در پاسخ به پرسشنامه ۶ گویه‌ای سنجش مهارت‌های انسانی کسب کردند.

که خود یک نوع تعریف از کیفیت است (میر سپاسی).

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین مهارت‌های انسانی مدیران با ارزیابی عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی بود. طبق یافته‌های حاصل از پژوهش حاضر بین مهارت‌های انسانی مدیران با ارزیابی عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی رابطه معناداری مشاهده شد. این نتایج با برخی از نتایج حاصله از پژوهش‌های: آقابائیان و همکاران (۱۳۹۶)، درویشی و محمدی مقدم (۱۳۹۶)، جدیدی و همکاران (۱۳۹۵)، عصار (۱۳۹۵)، پترسون (۲۰۱۲)، کارل و همکاران (۲۰۱۰) و بلزر (۲۰۰۱) هم‌راستا بود.

یکی از شاخص‌های مهم آمادگی در حوادث و بلایا بررسی میزان آگاهی و عملکرد پرسنل فوریت‌های پزشکی از اصول تریاژ می‌باشد (آقابائیان و همکاران، ۱۳۹۶). هر قدر مدیران بتوانند با درک انگیزه‌های رفتاری و عقاید گذشته کارکنان، رفتارهای افراد را الگوسازی کنند، به همان اندازه می‌توانند مهارت‌های رفتاری و انسانی متناسب با پیشگیری را در سازمان فراهم آورند (درویشی و محمدی مقدم، ۱۳۹۶). در بررسی ارتباط بین میزان تحصیلات و کیفیت عملکرد پرسنل فوریت‌های پزشکی، جدیدی و همکاران (۱۳۹۵) نشان دادند که کیفیت عملکرد کارکنان فوریت پزشکی در مواجهه با بیماران با سطح تحصیلات و میزان ساعت آموزش ضمن خدمتشان مرتبط است؛ بنابراین جهت اعتلای حقوق بیماران باید توجه بیشتری به ارتقاء سطح آموزش آن‌ها صورت گیرد. در بررسی رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی، عصار (۱۳۹۵) بیان نمود که بین مهارت‌های ادراکی، انسانی و فنی مدیریتی و افزایش بهره‌وری منابع انسانی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین مهارت‌های انسانی، بیشترین تأثیر را در افزایش بهره‌وری کارکنان دارند. مهارت‌های مدیریتی باعث بهبود عملکرد مدیریت شده و به کمک آن سازمان به اهداف خود نائل می‌گردد (پترسون، ۲۰۱۲). مهارت‌های

طبق نتایج حاصل از ضریب همبستگی خطی ساده برای ترکیب خطی بین مهارت‌های انسانی مدیران با ارزیابی عملکرد پرسنل فوریت‌های پزشکی ($R^2 = 0/93$)، $R = 0/93$ و $(p = 0/001)$ می‌باشد و نتایج حاصل از آزمون $F = 1/25$ نشان دهنده آن است که متغیر مستقل به خوبی قادر به پیش‌بینی متغیر وابسته است. همچنین همبستگی $0/93$ نشان می‌دهد که 86% درصد واریانس بین دو متغیر مشترک است؛ بنابراین ضریب همبستگی بالایی بین دو متغیر وجود دارد. سایر نتایج پژوهش حاکی از ارتباط بین مهارت‌های انسانی مدیران با مؤلفه‌های مختلف ارزیابی عملکرد است. (جدول ۲)

چارچوب نظری پژوهش

در زمینه ارزیابی عملکرد کارکنان سازمان‌ها نظریه‌های مختلفی عنوان شده است که می‌توان آن‌ها را به سه دسته نظریه تقسیم‌بندی نمود.

دسته اول: نظریه ارزیابی مستقیم عملکرد

طبق این نظریه بهترین روش ارزیابی عملکرد - اندازه‌گیری مستقیم کاری است که در شغل مربوطه انجام می‌گیرد. (نمودار ۱)

دسته دوم: ارزیابی مشخصات فردی

به اعتبار این نظریه، به علت جمعی بودن انجام بسیاری از کارها، ارزیابی انفرادی عملکرد کارکنان دشوار و در برخی مواقع غیر ممکن است از طرف دیگر نتیجه خیلی از کارها آن‌چنان غیر ملموس است که نمی‌توان آن را اندازه‌گیری نمود و در این صورت ارزیابی عملکرد این‌گونه مسئولین ناصحیح و غیر عادلانه انجام می‌شود.

دسته سوم: ارزیابی فرآیند و یا نحوه انجام کار

در این نظریه ارزیابی فرآیند کار و یا نحوه انجام کار مورد تأکید است و نظم و ثبات رویه در فرآیند کار منجر به دستیابی به نتایج یکسان و یکنواخت می‌گردد

سنتی به مدیریت مشارکتی و رسیدن سازمان به اهداف اصلی، شیوه توانمندسازی کارکنان می‌باشد. برای اینکه سازمان‌ها بتوانند به اهداف خود دست پیدا کنند، کارکنان باید عملکرد خویش را به سطحی اثربخش و کارا برسانند. عملکرد خوب، بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد و این نیز به نوبه خود کارکردهای اقتصاد ملی را ارتقا می‌بخشد. در بحث آموزش و توسعه نیروی انسانی جهت بهبود عملکرد، نیکویی (۱۳۸۴) نشان داد که در حیطه آموزش بیشترین نیازها به پایین‌ترین سطوح سازمانی یعنی کارکنان عادی و بعد از آن مدیران میانی و در مراتب بعدی مدیران ارشد تعلق دارد. طبق یافته‌های این مسئله آموزش مدیران در رده سوم قرار گرفته است؛ و ظاهراً از حیث نارسایی‌ها و کمبودها، ناکارآمدی مدیران در رده نخست قرار گرفته است. بر این اساس آموزش مدیران می‌تواند نقش مهمی در برطرف کردن کمبودها داشته باشد. با توجه به نتایج بدست آمده می‌توان بیان داشت که آموزش و تقویت مهارت‌های انسانی مدیران از جمله ادبیات مهم مدیریت است. مهارت‌های مدیریتی در ایجاد جو و فضای دوستانه در سازمان‌های آموزش نقش بسزایی دارند و از این مهارت‌ها، مهارت انسانی دارای بیشترین اثرگذاری است. وجود مهارت‌های انسانی در مدیران رابطه مستقیمی با میزان موفقیت مدیران دارد. در سیستم ارزیابی عملکرد بهبود عملکرد قابل دستیابی نیست، مگر این که فرایندهای مؤثر توسعه مستمر وجود داشته باشند. این جنبه، قابلیت‌های محوری سازمان و قابلیت‌های خاص افراد و تیم‌ها را مورد توجه قرار می‌دهد. توجه مدیران به استعدادها و توانایی‌های کارمندان خود و شناسایی نقاط ضعف و قوت سازمان، استفاده از زمان و موقعیت و فرصت‌های ایجاد شده این زمینه را برای آن‌ها فراهم می‌سازد که هنگام مواجهه با مشکلات دنبال راه‌حل باشند، مدیران کارا تلاش می‌کنند از نیروها و توانایی‌های خود به صورت مطلوب بهره ببرند. توجه به امکانات، داشته‌ها و نیروی انسانی توانمند و کار آزموده و آزمون پس داده این روحیه را در روح سازمان تقویت می‌کند که همه افراد به دنبال حل

انسانی و فنی برای مدیران همانند حلقه گمشده، برای موفقیت در کارهاست. مدیران رده‌های مختلف به مهارت‌های انسانی و فنی نیاز دارند؛ زیرا وظایف آنها اغلب ایجاد می‌کند که زیر دستان خود را راهنمایی کنند و یا آموزش دهند، در مقابل مدیران رده بالای سازمان‌ها چندان نیازی به مهارت‌های فنی ندارند (بلزر، ۲۰۰۱). مهارت‌های فنی و انسانی در بهبود عملکرد سازمان تأثیر چشمگیری دارند و مدیرانی که از مهارت‌های انسانی و فنی بالاتری برخوردار هستند در روابط انسانی و کار خود موفقیت بیشتری را تجربه می‌کنند و کارکنان تحت امر آنان نیز بهترین عملکرد را دارند (کارل و همکاران، ۲۰۱۰).

لذا در تبیین نتایج بدست آمده می‌توان بیان کرد که کارکنان فوریت‌های پزشکی اولین کسانی هستند که موقعیت‌های استرس‌زا را تجربه می‌کنند و این استرس‌های طولانی مدت، فرسودگی شغلی را به همراه دارد و اگر این فرسودگی شغلی به سمت متوسط و شدید پیشرفت کند و ارکان سیستم را تحت تأثیر قرار دهد می‌تواند عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار دهد (اسلامی علی‌آبادی و همکاران، ۱۳۹۵). نظریه‌پردازان علوم مدیریت معتقدند هنگامی که مدیران و رهبران، کارکنان را در اتخاذ تصمیمات مشارکت دهند سبب اتخاذ تصمیمات سازنده‌تر می‌گردند که پذیرفتن و اجرای آن از سوی کارکنان سهل‌تر می‌گردد و عملکرد آنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. بنابر نتایج بدست آمده بین مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های راهبردی با جهت‌دهی تصمیمات، تعهد سازمانی، فرهنگ مشارکتی، بلوغ و تحمل مخاطره رابطه معنی‌دار آماری وجود دارد. لذا عملکرد مدیران ارشد در ارتباط با تسری فرهنگ مشارکت به صاحبان فرآیند امری است که باید بیش‌ازپیش بدان پرداخته شود (صادقی و همکاران، ۱۳۹۴). در محیط پرتنش کسب‌وکار امروزی، مدیران سازمان‌ها با چالش‌های متعددی مواجه هستند. آنان باید سازمان خود را به گونه‌ای هدایت و رهبری کنند تا بتوانند در برابر رقبای سرسخت دوام بیاورند؛ بنابراین یکی از بهترین شیوه‌ها برای تغییر ساختار مدیریت

صورت نظام ارزیابی عملکرد نارسا خواهد بود که این نارسایی برای کل سازمان نیز تبعاتی خواهد داشت.

پیشنهادها

با توجه به نتایج به دست آمده پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

۱- پیشنهاد می‌شود که از نوبت‌های کاری طولانی یا کار در شیفت‌های طولانی مدت که می‌تواند آثار سوء بر سلامتی و عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی داشته باشد کاسته شود.

۲- پیشنهاد می‌شود که جهت رشد و ارتقای یادگیری، دوره‌های آموزشی ضمن خدمت و آموزش‌های شغلی برای مدیران و کارکنان فوریت‌های پزشکی برای بازدهی و رضایت مصدومین صورت گیرد.

با توجه به اینکه شغل پرسنل فوریت‌های پزشکی همواره پرتنش بوده و سلامتی جسمی و روانی و همچنین ۳- عملکرد شاغلین مذکور را تهدید می‌کند پیشنهاد می‌شود از مدیران توانا و صاحب دانش که با درک موقعیت شغلی در بین پرسنل فوریت‌های پزشکی و با بهره‌مندی از مهارت‌های انسانی زمینه کاهش فرسودگی شغلی و ارتقای سطح عملکرد آن‌ها را فراهم کند استفاده شود.

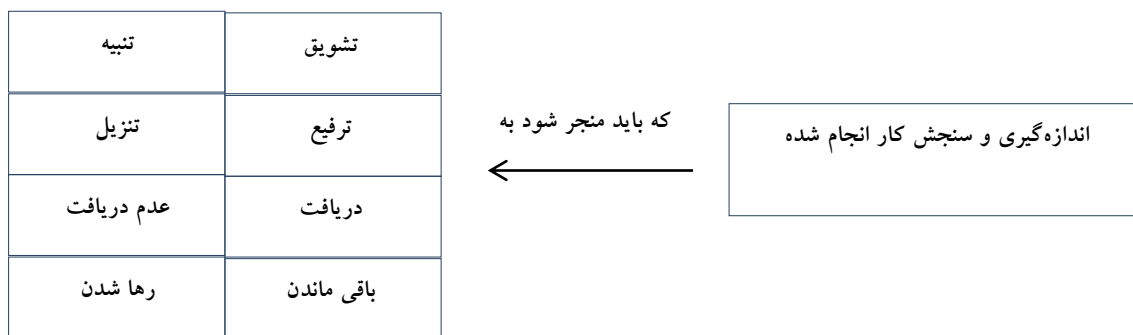
مشکلات موجود باشند و از امکانات موجود در جهت مقابله با موقعیت‌ها و رویدادهای بحران‌زا بهره گیرند و تلاش، سرسختی و مداومت بیشتری برای موفقیت و رسیدن به اهداف تعیین شده و غلبه بر مشکلات و تنش‌های ایجاد شده داشته باشند. کارکنان فوریت‌های پزشکی از جمله افرادی هستند که به طور مستقیم و در عین حال نزدیک با تمامی اقشار یک اجتماع در ارتباط هستند و از منظری دیگر مشکلات مردم را لمس می‌کنند. این ارتباط تنگاتنگ مسئولیت بزرگ آن‌ها را در قبال سلامت و زندگی انسان‌ها دوچندان می‌کند. در کنار این مسائل باید به نوبت‌های کاری طولانی یا کار در شیفت‌های طولانی هم اشاره کرد که می‌تواند آثار سوء بر سلامتی داشته باشند. اصولاً تمام حرفه‌هایی که با سلامتی و جان انسان‌ها سروکار دارد همواره پرتنش بوده و سلامتی جسمی و روانی و همچنین عملکرد شاغلین مذکور را تهدید می‌کند. در این بین وجود مدیران توانا و صاحب دانش می‌تواند با درک موقعیت شغلی در بین پرسنل فوریت‌های پزشکی و با بهره‌مندی از مهارت‌های انسانی زمینه کاهش فرسودگی شغلی و ارتقای سطح عملکرد آن‌ها را فراهم کند. از طرف دیگر وجود نظام ارزیابی عملکرد متناسب با ساختار، فرهنگ و جو سازمانی به منظور توسعه و بهبود عملکرد کارکنان، یک ضرورت است و اثربخشی آن نیز مستلزم به کارگیری قواعدی است، در غیر این

جدول ۱ - مربوط به همبستگی پیرسون بین متغیرهای پژوهش

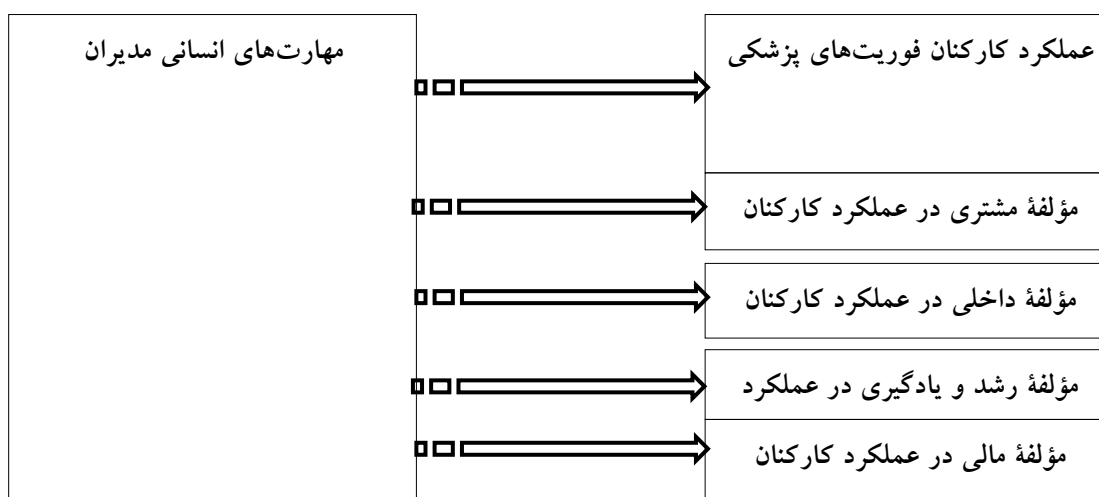
مهارت‌های انسانی			متغیر پیش‌بین
p-value	ضریب همبستگی پیرسون	میانگین	متغیر ملاک
۰/۰۰۱	۰/۹۳	۷۸/۰۶	ارزیابی عملکرد
۰/۰۰۱	۰/۸۴	۲۲/۳۴	منظر مشتری
۰/۰۰۱	۰/۸۷	۲۰/۸۳	منظر داخلی
۰/۰۰۱	۰/۸۵	۱۸/۰۹	منظر یادگیری
۰/۰۰۲	۰/۸۳	۱۶/۷۴	منظر مالی

جدول ۲ - مربوط به رگرسیون خطی ساده بین متغیرهای پژوهش

مهارت‌های انسانی				متغیر پیش‌بین
P	F	R ²	R	متغیر ملاک
۰/۰۰۱	۱/۲۵	۰/۸۶	۰/۹۳	ارزیابی عملکرد
۰/۰۰۱	۸۴/۱۴	۰/۷۱	۰/۸۴	منظر مشتری
۰/۰۰۱	۹۶/۳۲	۰/۷۶	۰/۸۷	منظر داخلی
۰/۰۰۱	۸۵/۶۸	۰/۷۲	۰/۸۵	منظر یادگیری
۰/۰۰۲	۷۴/۷۹	۰/۶۹	۰/۸۳	منظر مالی



نمودار ۱ - ارزیابی عملکرد مستقیم



مدل نظری تحقیق

Deformity Surgery Issues Unrelated Directly to Intraoperative Technical Skills, SPINE Issue. 2215-2223.

- Herbest, J. (2003). Organizational servant leadership and its relationship to secondary school effectiveness (Unpublished doctoral dissertation). Florida Atlantic University.

- Katz, RL. (2000). Skills of an effective administrator. Harvard business review. Business classic fifteen key concepts for managerial success.

- Kaufman, Carol. Scarborough, Jay D (1999). Lindquist, Time management and polychronicity. Journal of Managerial Psychology, vol. 14, No. pp. 288-312.

- Kim, T& Holzer, M. (2014). Public Employees and Performance Appraisal: A Study of Antecedents to Employees' Perception of the Process. Review of Public Personnel Administration, 1-26, published online, DOI: 10.1177/0734371X14549673.

- Mobarak Karim, M., Enamul Haque, M., Das Dona, P. and Md Moniruzzaman, M. (2015). Performance Appraisal System of Employees of Private Banking Sector in Bangladesh: A Case Study on National Bank Limited. International Journal of Advanced Multidisciplinary Research: 77-81.

- Peterson, Tim. D. (2012). "The ongoing legacy of R.L. Katz. Journal of management Decision, vol.42.No.10.PP:1297-1308.

- Robbins, Stephen. (2001). Organizational behavior: Concepts, Controversies & Applications, prentice Hall international. Inc.8th ed.

- Robert S. Kaplan and David P. Norton (1992). The Balanced Scorecard—Measures that Drive Performance. Harvard Business Review 70, no71-79.

- Westerbeek H.M. & Smith A.C.T (2003). Sport Business in the Global Marketplace. London: Palgrave Macmillan. P. 36-59.

فهرست منابع

- اسلامی علی‌آبادی، حسن؛ رجیبی، راحله و اسدی، فریبا (۱۳۹۵). فرسودگی شغلی در تکنسین فوریت پزشکی. فصلنامه مدیریت پرستاری. شماره سوم.

- اقبابائیان، حمیدرضا؛ صداقت، سهیلا؛ طاهری، نوراله؛ موسوی، احمد؛ حبیبی‌مقدم، مرتضی و پورمطهری، فاطمه (۱۳۹۶). بررسی میزان آگاهی و عملکرد کارکنان فوریت‌های پزشکی. مجله طب ورزشی ایران. دوره ۴. شماره ۲. ص ۶۷-۶۳.

- جدیدی، علی؛ صفراآبادی، مهدی؛ پوراندیش، یاسمن و ایران‌نژاد، بهروز (۱۳۹۵). ارتباط بین میزان تحصیلات و کیفیت عملکرد پرسنل فوریت‌های پزشکی. فصلنامه آموزش و اخلاق در پرستاری، دوره پنجم. شماره ۲.

- درویشی، صیاد و محمدیمقدم، یوسف (۱۳۹۶). بررسی مهارت انسانی مدیران پلیس در زمینه پیشگیری از جرم. فصلنامه پژوهش‌های مدیریت انتظامی، سال یازدهم، شماره ۳. ص ۴۱۵-۳۹۶.

- شهابی، موسی (۱۳۹۶). مدیریت مبتنی بر عملکرد. فصلنامه تحقیقات جدید در علوم انسانی. شماره ۳. ص ۲۰.

- صادقی، عباس؛ واحد چوکده، حسن و شاکری‌نیا، ایرج (۱۳۹۴). بررسی میزان مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌های راهبردی. دومین کنفرانس اقتصاد و مدیریت کاربردی با رویکرد ملی. بابلسر.

- عصار، محمدتقی (۱۳۹۵). بررسی رابطه مهارت‌های مدیریتی با افزایش بهره‌وری منابع انسانی. فصلنامه پژوهش‌های دانش انتظامی، شماره ۷۲. ص ۱۶۱-۱۴۲.

- نیکویی، رجبعلی (۱۳۸۴). آموزش و توسعه منابع انسانی. مجله تعاون. ایران. تهران.

- Baum R.J, Lock E, A. Smith. K.G. (2001). Amultidimensional model of venture growth. Academy of Management Journal 44(2); PP: 292-303.

- Belzer, K. (2001). Project management still more art than science. A paper, PP: 1-60.

- Byars, L.I & Rue, L.W. (2008). Human Resource Management. New York: Mc GrawHill.

- Carl, A; Kaufman, E; Lawrence, J (2010). Complications in Spinal