

## نقش معنویت در کار بر جوسازمانی بر اساس مدل میلیمن (مطالعه موردی: شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم)

محمد رضا فاضلی<sup>۱</sup>، محسن ترابیان<sup>۲</sup>، اسمعیل کمالی فرد<sup>۳</sup>

۱. دانشجوی دکتری مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، ساوه، ایران

۲. دانشجوی کارشناسی مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور خلیجستان، قم، ایران

۳. کارشناسی ارشد مدیریت دولتی گرایش تحول، دانشگاه آزاد اسلامی، سیرجان، ایران

نام و نشانی ایمیل نویسنده مسئول:

محمد رضا فاضلی

fazeli.mr57@yahoo.com

### چکیده

تحقیق حاضر با عنوان معنویت در کار بر جوسازمانی بر اساس مدل میلیمن (مطالعه موردی: شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم) انجام شد. هدف از انجام تحقیق شناسایی ابعاد معنویت در سازمان و در نهایت مشخص کردن تاثیر معنویت در کار موجود با جوسازمانی در سازمان مربوطه می باشد. به منظور سنجش متغیر "معنویت در کار" طبق تعریف و با توجه به متون نظری مربوط به آن و در تحقیقات پیشین، از مدل میلیمن و همکارانش (۲۰۰۳) بهره گرفته شده است. برای سنجش متغیر "جوسازمانی" پرسشنامه ای که توسط رابرت سی پرزیوزی طراحی شده است که شامل ۳۵ سوال است. از ابزار پرسشنامه دارای روایی و پایایی مناسب، برای گردآوری داده های مربوط به متغیرهای تحقیق استفاده شد.

روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی و از شاخه همبستگی است و به روش پیمایشی انجام شده است. در پژوهش حاضر در این پژوهش، محقق کل جامعه، که حدود ۸۰ نفر هستند را به عنوان نمونه در نظر گرفته است.

نتایج نشان می دهد میان تمامی متغیرهای مستقل با متغیر وابسته همبستگی وجود دارد. آزمون رگرسیون نشان داد که متغیرهای «کار معنا دار» و «حس اجتماعی بودن» بر «جوسازمانی» تاثیر ندارد و تنها متغیر «تطابق با ارزش های سازمانی» بر «جوسازمانی» موثر است. از آنجایی که از میان سه فرضیه فرعی دوتای آنها رد شده است لذا می توان چنین استنباط کرد که «معنویت در محیط کار» بر «جوسازمانی» در شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم تاثیر ندارد. همچنین آزمون میانگین یک جامعه آماری نشان داد که کلیه متغیرها در بین کارکنان دارای شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم وضعیتی نامناسب در قرار دارند.

**واژگان کلیدی:** معنویت در محیط کار، کار معنا دار، حس اجتماعی بودن، تطابق با ارزش های سازمانی، جوسازمانی

## مقدمه

انسان همواره در پی آن بوده که بداند چرا پا به عرصه وجود نهاده است، به کجا می رود و هدفش از زندگی چیست، راه درست زندگی کدام است، آرامش و خوشبختی در کجاست و سؤالاتی از این دست. بدون شک عقیده ای قادر به پاسخگویی این سؤالات خواهد بود که ایمان به خدا از اصول اولیه فکری و فلسفی آن باشد. (محمدنژاد، بحیرایی، حیدری، ۱۳۸۸)

از جمله موضوعاتی که امروزه به طور وسیعی، در پاسخ به محیط های متلاطم و پیچیده در سازمان ها به آن توجه می شود معنویت و اخلاق است. سازمان ها برای دستیابی به موفقیت و رقابت با دیگر سازمان ها نیازمند منابع انسانی متعهد و دارای انگیزه هستند. نیروهایی که افزون بر انجام وظایف محوله، خود را وقف سازمان نموده و برای تحقق اهداف آن از هیچ تلاشی دریغ نورزند. در واقع این چنین افرادی بایستی از لحاظ معنویت و امور متعالی در سطح بالایی باشند. از اواخر قرن بیستم موضوع معنویت در سازمان و مدیریت مورد توجه محققان و اندیشمندان قرار می گیرد به نحوی که حدود سال ۱۹۹۲ افزایش ناگهانی کنفرانسها و کارگاههای مربوط به معنویت در محیط کار و مقالات و کتابهای فراوانی در این زمینه مشاهده می شود (زاهدی، ۱۳۸۷، ۲).

موضوع معنویت، دل مشغولی همیشگی انسان بوده است. با ظهور بحران های اخلاقی و هویتی در سراسر جهان تاکید بر معنویت بیش از پیش آشکار گردیده است. به نظر می رسد نیاز بشر امروزی به معنویت بیش از زمان گذشته است.

برای اینکه نیروی انسانی در سازمان تبدیل به سرمایه ای ماندگار، ارزشمند و با بیشینه ارزش آفرینی برای سازمان گردد، لازم است شرایطی برای آنان فراهم نمود تا بتوانند با امنیت، آرامش و بدون دغدغه خاطر به ایفای نقش های خود در سازمان پرداخته و در راستای اهداف سازمان حداکثر تلاش و توانایی های خود را به کار گرفته گردند (خنifer و همکاران، ۱۳۸۹، ۱۷۸).

## بیان مسأله

در قرن بیستم که اوج پیشرفت علم سازمان و مدیریت است، بسیاری فراموش می کنند که با کارکنان خود به عنوان انسان هایی که روح الهی دارند برخورد کنند و استعداد های الهی آنها را که منشاء همه بهره وری ها و خلاقیت ها می باشد در محیط کار شکوفا کنند. اما از اواخر قرن بیستم موضوع معنویت در سازمان و مدیریت مورد توجه محققان و اندیشمندان قرار می گیرد به نحوی که حدود سال ۱۹۹۲ افزایش ناگهانی کنفرانس ها و کارگاه های مربوط به معنویت در کار و مقالات و کتاب های فراوانی در این زمینه مشاهده می شود (زاهدی و پناهی، ۱۳۸۷، ۲). محققان بیان می کنند که تشویق معنویت در محیط کار می تواند منجر به مزایا و منفای از قبیل افزایش خلاقیت (فرشمن<sup>۱</sup>، ۱۹۹۹، ۳۲۰)، افزایش صداقت و اعتماد (وانگرمارش و کونلی<sup>۲</sup>، ۱۹۹۹، ۲۹۶)، افزایش حس تکامل شخصی (بوراک<sup>۳</sup>، ۱۹۹۹، ۲۸۳)، افزایش تعهد سازمانی (دلبرک<sup>۴</sup>، ۱۹۹۹، ۳۴۶)، بهبود نگرش های شغلی کارکنان همچون افزایش

1 . Freshman

2 . Wanger-Marsh & Conley

3 . Burack

4 . Delbecq

رضایت شغلی (پاوار<sup>۵</sup>، ۲۰۰۹، ۷۶۳)، مشارکت شغلی و نیز کاهش نیت ترک محیط کار (میلیمن<sup>۶</sup> و همکاران، ۲۰۰۳)، افزایش اخلاق و وجدان کاری، انگیزش بیشتر (مارکز<sup>۷</sup> و همکاران، ۲۰۰۵، ۸۹) شود و همه این‌ها به صورت مستقیم و غیرمستقیم سبب بهبود عملکرد، سودآوری و اثربخشی سازمانی می‌گردند (کاراکاس<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰، ۹۲).

جو سازمانی به ویژه به کیفیت درونی یک سازمان اشاره می‌کند، به گونه ای که اعضای آن، این کیفیت را « ادراک و تجربه » می‌کنند، به عبارت دیگر مجموعه ویژگی های درونی ای که سازمانی را از سازمانی دیگر متمایز می‌سازد و رفتار کارکنان آن را تحت تأثیر قرار می‌دهد، جو سازمانی آن سازمان نامیده می‌شود (علاقه بند، ۱۳۷۸، ۳۸). به بیان ساده تر جو سازمانی عبارت است از « درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند » (امیریان زاده، ۱۳۸۴، ۹۹).

جو سازمانی سازمان از یک سو هزینه های جابجایی کارکنان و مقاومت آنان در برابر تغییر را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالاها، نوآوری و ریسک پذیری می‌شود که نتیجه نهایی افزایش سودآوری و وفاداری مشتریان است (لیمن، ۲۰۰۳، ۳۳).

با توجه به این که شرکت آب و فاضلاب تا سال ۱۳۸۸ به صورت امور اداره می‌شد، زمانی که از امور به شرکت تبدیل شد، سود شرکت افزایش یافت و کارایی به همین شکل، در این پژوهش محقق سعی بر آن دارد که تاثیر معنویت و مسائل معنوی به عنوان یک متغیر مستقل هم همچون مسائل مادی بر جو سازمانی حاکم و کارایی کارکنان شرکت آب و فاضلاب قم بررسی نماید.

## مبانی نظری و پیشینه تحقیق

### معنویت

معنویت پاسخ مثبت به نیازهای درونی و گرایشهای فطری است. معنویت، پیوند انسان با خدا و عالم باطن است و اصالت را به معنا و متافیزیک دادن (رودگر، ۱۳۸۷، ۴۳).

معنویت یعنی اعتقاد بشری در حرکت به جلو و رابطه با نیرویی برتر، باور خود و دیگران که براساس آن حس آگاهی، پیوند و وارستگی پدید می‌آید. (اسویفت، ۲۰۰۳، ۳۴)

### معنویت در کار

معنویت در کار دربر گیرنده مفهومی از احساس تمامیت، پیوستگی در کار و درک ارزش های عمیق در کار. (گیبنز، ۲۰۰۱، ۲)

---

5 . Pawar

6 . Milliman

7 . Marques

8 . Karakas

معنویت در محیط کار نیز به معنای وجود حس اعتماد، تعلق، احترام و معنا در تمامی زمینه ها برای داشتن یک زندگی عالی تر می باشد (مارکز، ۲۰۰۵، ۸۷).

### مدل معنویت در کار ارائه شده توسط میلیمن

در سال ۲۰۰۳ میلیمن و همکارانش سه بعد از هفت بعدی را که اشمس و دوچن (۲۰۰۰) برای سنجش معنویت در محیط کار مطرح کرده بودند، انتخاب نمودند؛ و در یک تحقیق تجدیدی از آنها استفاده کردند. این سه بعد که متناظر با سه سطح فردی، گروهی، و سازمانی می باشد، عبارتند از: کار با معنی در سطح فردی، حس اجتماعی در سطح گروهی، و تطابق با ارزش های سازمان در سطح سازمانیو شکل زیر این مفهوم سازی را نمایش می دهد. در ادامه این سه بعد را بیشتر توضیح می دهیم.

**کار معنا دار<sup>۹</sup>:** یک جنبه اساسی معنویت در کار، احساس عمیق معنا و هدف داشتن در کار فردی را شامل می شود. این مفهوم معنویت محیط کار نشان می دهد که چگونه کارکنان در سطح فردی، با کار روزانه خود تعامل دارند. اصطلاح معنویت در کار، شامل این فرضیات می شود که هر کس انگیزه ها و حقایق و خواسته هایی برای خود دارد تا در میان فعالیتهایی که معنای وسیع تری به زندگی او و سایرین می دهد، قرار گیرد. (آچمز و دوچن، ۲۰۰۰) مسئله هدف، ایده جدیدی نیست. اما دید معنویت تنها این نیست که کار به معنای علاقه مند بودن یا درگیر بودن باشد، بلکه در مورد مسائلی مانند جستجو معنا و هدفی عمیقتر، تحقیق رویاهای فرد، بیان نیاز های درونی فرد بوسیله انجام کاری معنادار، همکاری با دیگران نیز هست (آچمز و دوچن، ۲۰۰۰).

**حس اجتماعی بودن<sup>۱۰</sup>:** یک مفهوم انتقادی معنویت محیط کار، داشتن پیوستگی و ارتباط با دیگران را شامل می شود که بعنوان احساس اجتماعی بودن بیان می شود. این مفهوم معنویت محیط کار در سطح گروهی رفتار انسان رخ می دهد و تعاملات میان کارکنان و همکارانشان را مورد توجه قرار می دهد. اجتماعی بودن در کار، برپایه این باور قرار گرفته است که افراد خود را پیوسته با دیگران می بینند؛ و این باور که نوعی از ارتباط میان هویت درونی هر فرد و هویت درونی دیگر افراد وجود دارد. می گویند این سطح از معنویت شامل ارتباط ذهنی، حسی، و روحی میان کارکنان در میان افراد، از جمله حمایت، آزادی بیان، و توجه واقعی را در بر می گیرد (آچمز و دوچن، ۲۰۰۰).

**تطابق با ارزش های سازمانی<sup>۱۱</sup>:** سومین جنبه معنویت در محیط کاری زمانی است که افراد قویا حس هماهنگی میان ارزش های شخصی و مأموریت و هدف سازمانشان را تجربه کنند. این جز معنویت محیط کار تعاملات کارکنان را با اهداف سازمانی بزرگتر را در بر می گیرد (میتروف و دنتون، ۱۹۹۹). هماهنگی با ارزش های سازمان به این فرض مربوط می شود که هدف یک شخص، از خود فرد بزرگتر است و باید با دیگران یا جامعه تعامل ایجاد کند. هماهنگی همچنین بدین معناست که افراد براین باورند که مدیران و کارکنان در سازمانشان ارزشهای متناسبی دارند، و به رفاه کارکنان و جامعه توجه دارند (آچمز و دوچن، ۲۰۰۰). هماهنگی

<sup>9</sup>. Meaningful Work

<sup>10</sup>. Sense of Community

<sup>11</sup>. Alignment with the Organization s Values

با ارزش های سازمان این مفهوم را در بر می گیرد که کارکنان مایلند در سازمانی فعالیت کنند که هدفش تنها این نباشد که یک شخصیت حقوقی خوب باشد، بلکه مایلند در سازمانی فعالیت کنند که می کوشد به درستی و بر طبق اخلاقیات فعالیت کند و نسبت به یک شرکت نوعی، سهم بیشتری در تامین رفاه کارکنان، مشتریان، و جامعه داشته باشد.



شکل ۱: مفهوم سازی معنویت در محیط کار در سطح فردی، گروهی، سازمانی (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳، ۴۲۸)

#### ابعاد معنویت در محیط کار

- احساس همبستگی تیمی سازگاری ارزش های فردی و سازمانی<sup>۱۲</sup>: این مورد همگرایی بین ارزش های سازمانی و زندگی درونی را نشان می دهد (ریگو و ایکان، ۲۰۰۸، ۶۳) و این که افراد احساس سازگاری را میان ارزش های خودشان و مأموریت و هدف سازمان، تجربه می کنند. این سازگاری به این معناست که افراد معتقدند مدیرانشان در سازمان ها، ارزش های درست و صحیح و وجدان قوی دارند و نسبت به رفاه و همبستگی کارکنانشان اهمیت قائلند (میلیمن و دیگران، ۲۰۰۳، ۴۲۹).
- احساس کمک به جامعه<sup>۱۳</sup>: این مورد بیان می کند که کار توسط افرادی انجام می شود که کارشان با ارزش های زندگی شخصی اشان همسو باشد. این بعد شبیه به بعد کار با معنا در تحقیق میلیمن و دیگران و اشمون و داچون است (ریگو و ایکان، ۲۰۰۸، ۶۳). کار با معنا بر این نکته توجه دارد که افراد در جستجوی معنا در کارشان هستند. (آچمز و دوچن، ۲۰۰۵، ۸۱۲)

<sup>12</sup> . Aligment between oraganizational and individual values

<sup>13</sup> . ense of contribution to the community

- **احساس لذت از کار<sup>۱۴</sup>:** این عنوان شامل مواردی مرتبط با احساس لذت و شادی در کار است. این یک جزء از یک بعد بزرگتر است که توسط میلیمن و دیگران و آچمز و دوچن تحت عنوان "کار با معنا" بیان شده است. این مورد، یک راه متفاوت برای دستیابی به معنا در کار را نشان می دهد.
- **فرصت هایی برای زندگی درونی<sup>۱۵</sup> (زندگی معنا دار فردی):** ویل، زندگی درونی را اینگونه تعریف می کند. "احساسی که افراد درباره معانی اساسی درباره اینکه چه کسانی هستند؟ و چه کاری انجام می دهند و نقشی که ایفا می کنند، دارند (آچمز و دوچن، ۲۰۰۵، ۸۱۱). این مورد شامل توصیف کننده هایی مرتبط با راهی است که سازمان به معنویت و ارزش های معنوی افراد احترام قائل است. این مورد حضور و عدم حضور موانع برای معنویت را نشان می دهد که اشموس و داچون به آن اشاره کرده اند. هم چنین مرتبط با پیوند معنوی است که توسط ابای و بورتوقز، به عنوان یک بعد شکل دهنده احساس روانی مشترک در کار توصیف شده است. (ریگو و ایکان، ۲۰۰۸، ۶۳)

## جو سازمانی

- جو سازمانی ویژگی های درونی است که یک سازمان را از سازمانهای دیگر متمایز می سازد و روی رفتار افراد آن سازمان تأثیر می گذارد (هالپین و کرافت، ۱۹۹۵، ۴۷۳).
- جیمز و جونز (۱۹۷۴) جو سازمانی را مجموعه ای از صفات و ویژگیهای سازمانی می دانند که افراد آن را درک کرده و می توانند برحسب اعمال، فرایندها و ارتباط اعضای واحد با محیط توصیف گردند (جیمز و جونز، ۱۹۷۴، ۱۰۹۶).
- پیترسون در مورد جو سازمانی چنین می گوید: جو سازمانی به عنوان الگوی معمولی یک موسسه و ادراکات و نگرشی کارکنان تعریف می شود. وی تأکید می کند که جو سازمان، یک حس مشترک از چگونگی درک اعضا، نقش آنها در موسسه و چگونگی احساس اعضا در مورد سازمان است (پیترسون، ۱۹۹۲، ۲۱۲).
- جو سازمانی را مجموعه ای از حالات، خصوصیات و ویژگیهای حاکم بر یک سازمان می داند (میرکمالی، ۱۳۸۰، ۵۹).
- جو سازمانی نگرش و رفتار کارکنان را هم به صورت مثبت (مانند بهره وری و رضایت شغلی) و هم به صورت منفی (مانند غیبت از کار و ترک خدمت) و به طور مستقیم یا غیرمستقیم توسط کسانی که در سازمان کار می کنند تحت تأثیر قرار می دهد، از این رو با توجه به تأثیری که جو سازمانی بر رفتار کارکنان دارد، مدیران، به ویژه در محیط رسمی بانک، باید جو مناسبی در سازمان ایجاد کنند تا به نحو مطلوب به اهداف و آرمان های سازمان دست یابند. (ادمونتون و وسترن، ۲۰۰۲)

<sup>14</sup> . Sense of enjoyment at work

<sup>15</sup> . Opportunities for inner life

➤ جو سازمانی به تصورات، احساسات و ارزش های کارکنان در محیط کارشان اطلاق می شود. همین طور احساس تعهد نسبت به سازمان، حس اعتماد و تعلق، اعتماد به نفس و وفاداری را نیز شامل می شود که تحت تأثیر عوامل مختلفی مانند فضای فیزیکی، قوانین سازمانی حاکم و ویژگی های رفتاری افراد در محیط کار قرار می گیرد. (الیس، ۲۰۰۰)

## ویژگی های جو سازمانی

ویژگی های زیر را برای جو سازمانی برشمرده اند :

- یک برداشت جمعی کارکنان درباره ویژگیهای خاص سازمان مثل اقتدار، اعتماد، انسجام، حمایت، تقدیر، نوآوری و عدالت
- برآیند تعامل اعضای یک سازمان
- پایه ای برای تفسیر شرایط
- تداعی کننده هنجارها، ارزش ها و نگرش ها راجع به فرهنگ سازمان
- منبع تأثیرگذار بر رفتار کارکنان

بر این اساس، جو سازمانی مجموعه ای از ویژگی هایی است که یک سازمان را توصیف می کند و آن را از دیگر سازمان ها متمایز می سازد، تقریباً در طول زمان پایدار است و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می دهد. می توان جو سازمانی را به بیانی ساده تر بیان کرد : « جو سازمانی درک کارکنان از محیطی است که در آن مشغول به کار هستند » با این دید می توان جو سازمانی را نتیجه رهبری مدیر دانست. به طور مثال، تحقیقات نشان می دهد، جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی مدیر در برانگیختن کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی آنها همچون توفیق طلبی، قدرت و ... دارد (گولمن، ۲۰۰۱، ۴۳).

## پیشینه تحقیق

ارتباط بین معنویت در محیط کار و جو سازمانی تا به حال چه در داخل و چه در خارج از کشور مورد پژوهش و بررسی قرار نگرفته است.

جدول شماره ۲: پیشینه مطالعات داخلی

| محقق                  | سال  | هدف تحقیق                                                                                                        | نتایج و یافته‌های تحقیق                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| حسین زاده             | ۱۳۸۴ | رابطه کارآفرینی مدیران و جو سازمانی با عملکرد دبیران مدارس متوسطه شهر اهواز                                      | در این مطالعه بین جو سازمانی مدارس دخترانه و پسرانه تفاوت معنی داری وجود دارد. بدین ترتیب که دبیران زن از جو سازمانی مدارسشان بیشتر اظهار رضایت کرده اند. نیز مشخص شد که بین جو سازمانی دبیران دارای سوابق مختلف شغلی تفاوت معنی داری وجود دارد. یعنی دبیرانی که سابقه خدمتی آنها ۵-۱ سال بوده است از جو سازمانی بیشتر اظهار رضایت کرده اند |
| بابایی زکلیکی و مومنی | ۱۳۸۵ | رابطه هوش عاطفی مدیران و جو سازمانی                                                                              | نتایج آماری نشان می دهد که از بین ابعاد هوش عاطفی، مولفه های خودآگاهی و آگاهی اجتماعی مدیر بیشترین تأثیر را بر جو سازمانی دارند. همچنین از بین مولفه های جو سازمانی، اعتبار مدیر بیشترین تأثیر را از هوش عاطفی وی می گیرد.                                                                                                                  |
| رستگار                | ۱۳۸۵ | ارائه و تبیین مدل انگیزشی مبتنی بر معنویت                                                                        | میان معنویت و انگیزش کارکنان رابطه مثبتی وجود دارد. به زعم ایشان رابطه معنویت در کار و بسیاری از مفاهیم و متغیر های رفتار سازمانی را میتوان مورد تحقیق، بررسی و سنجش قرار داد.                                                                                                                                                              |
| فتاحی                 | ۱۳۸۶ | بررسی اثرات معنویت محیط کاری بر رفتار شهروندی و ارتباط آن با وفاداری مشتری و کیفیت خدمات در سازمان تامین اجتماعی | در این تحقیق از مدل سه سطحی معنویت در کار میلیمان و همکارانش استفاده کرده و در نهایت نتیجه تحقیقات آنها رابطه معنا دار بین معنویت در کار و رفتار های شهروندی کارکنان را نشان داد.                                                                                                                                                           |
| موسوی                 | ۱۳۸۸ | بررسی رابطه بین معنویت در کار و توانمند سازی کارکنان در شرکت ملی پخش فراورده های نفتی ایران                      | این تحقیق از مدل سه سطحی معنویت در کار میلیمان و همکارانشان استفاده کرده و در نهایت نتیجه تحقیقات آنها رابطه معنا دار بین معنویت در کار و ابعداش با توانمند سازی کارکنان را نشان داد.                                                                                                                                                       |
| احمدی شعار            | ۱۳۹۱ | بررسی رابطه بین معنویت در کار با درگیری کارکنان در کار در سازمان جهاد کشاورزی استان قم                           | مؤلفه " تطابق با ارزش های سازمانی " با ضریب همبستگی ۰/۴۱۲ بیشترین سهم را در تبیین واریانس متغیر وابسته نشان داد. در مجموع ضریب همبستگی بین معنویت در محیط کار با درگیری کارکنان ۰/۴۴۰ به دست آمد.                                                                                                                                           |

جدول شماره ۳: پیشینه مطالعات خارجی

| محقق                         | سال  | یافته‌ها                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| میتروف و دنتون               | ۱۹۹۹ | معنویت در محیط کار قابل مدیریت کردن است و این کار از مهم‌ترین و اساسی‌ترین وظایف مدیران می‌باشد. روش‌های مدیریت معنویت، باید بدون جدا کردن آن از سایر عناصر مدیریت مورد سنجش قرار گیرد.                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| آچمز و دوچن                  | ۲۰۰۰ | هفت بعد برای معنویت مشخص کردند و با روش تحلیل عاملی برای هر کدام از این ابعاد مقیاس سنجش استاندارد براساس سطوح فردی، گروهی و سازمانی بیان نمودند.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| رودریک گری                   | ۲۰۰۲ | تحقیقی با عنوان ارزیابی جو سازمانی نتیجه گرفت هر نوع راهبردی که سازمان‌ها دنبال می‌کنند، از منظر موفقیت شدیداً به عملکرد کارکنان آن‌ها بستگی دارد. وی برای سنجش و بررسی جو سازمان، به بررسی ۸ شاخص، بیان آزادانه‌ی ایده‌ها، بیان آزادانه‌ی مشکلات، آزادی پرسش (به ویژه از تصمیمات و سیاست‌هایی که توسط مدیران ارشد مشخص شده)، مشارکت واقعی در تعریف اهداف سازمان، رضایت شغلی، نوآوری (آزادی امتحان کردن مفاهیم و رویکردهای جدید)، تهدیدهای محیط سازمان و تهدیدهای عمده پرداخت. |
| پاول و همکاران               | ۲۰۰۲ | در پژوهشی با عنوان محیط، جو و نوآوری سازمان، به بررسی اثر محیط و جو سازمان بر پذیرش نوآوری در سازمان پرداخته و به این نتیجه رسیدند که متغیرهای " ۱- اندازه سازمان، ۲- ضعف یا کمبود منابع و ۳- سن سازمان"، تاثیر مثبتی بر پذیرش نوآوری در سازمان دارند.                                                                                                                                                                                                                         |
| هیتن <sup>۱۶</sup> و همکاران | ۲۰۰۴ | افرادی که زندگی معنوی را تجربه می‌کنند، می‌توانند با روش‌های سازگار با اهداف سازمانی، موجب رشد و توسعه خود و سازمان شوند.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| نور و آریف <sup>۱۷</sup>     | ۲۰۱۱ | معنویت در کار نقش کلیدی در ایجاد رضایت شغلی دارد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| بیکن و وسترنمن <sup>۱۸</sup> | ۲۰۱۲ | میان تمایل به اخلاقی بودن با معنویت رابطه معناداری وجود دارد                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| جوانمرد                      | ۲۰۱۲ | کار معنادار و حس اجتماعی بودن کارکنان بر عملکرد کاری آنان تاثیرگذار است                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

## فرضیه های تحقیق

### ❖ فرضیه های اصلی:

معنویت در کار بر جو سازمانی شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم بر اساس مدل ملیمن موثر است.

### ❖ فرضیه های فرعی:

کار معنا دار بر جو سازمانی شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم موثر است.

حس اجتماعی بودن بر جو سازمانی شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم موثر است.

تطابق با ارزش های سازمانی بر جو سازمانی شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم موثر است.

16 . Heaton

17 . Noor & Arif

18 . Beekun & Westerman

## روش شناسی تحقیق

این تحقیق، جزء تحقیقات توصیفی (غیر آزمایشی) و از نوع همبستگی، از نظر هدف، جزء تحقیقات کاربردی و از نظر شیوه گردآوری داده ها، جزء تحقیقات پیمایشی از نوع میدانی است. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استفاده شده است.

## جامعه و نمونه آماری و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش جامعه آماری تحقیق حاضر کارکنان شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم می باشد که ۸۰ نفر هستند. در این پژوهش، محقق کل جامعه را به عنوان نمونه در نظر گرفته است.

## ابزار، روش جمع آوری و تحلیل داده ها

ابراز سنجش در این پژوهش پرسشنامه است که هدف از آن، نظرسنجی از کارکنان می باشد. ساختار پرسشنامه در تحقیق حاضر شامل دو قسمت است.

قسمت اول مربوط به سوالات جمعیت شناختی که شامل ۳ سؤال است.

قسمت دوم شامل های سوالات اصلی است. که سوالات مربوط به معنویت در کار و جوسازمانی دربرمی گیرد.

میلیم و همکارانش (۲۰۰۳) سه بعد از هفت بعدی را که آچمز و دوچن (۲۰۰۰) برای سنجش متغیر "معنویت در کار" مطرح کرده بودند، انتخاب نمودند؛ و در یک تحقیق تجربی از آنها استفاده کردند. این سه بعد که متناظر با سه سطح فردی، گروهی، و سازمانی می باشد، که عبارتند از: کار با معنی در سطح فردی، حس اجتماعی در سطح گروهی، و تطابق با ارزش های سازمان در سطح سازمانی است. پرسشنامه معنویت در کار دارای ۲۰ شاخص می باشد. در طراحی این قسمت سعی گردیده است که سوالات پرسشنامه تاحد ممکن قابل فهم باشد. پرسشنامه سه بعد معنادار بودن (۶ شاخص)، حس اجتماعی (۶ شاخص)، تطابق با ارزش های سازمانی (۷ شاخص) را می سنجد.

برای سنجش جو سازمانی پرسشنامه ای که توسط رابرت . سی پریزیوزی طراحی شده است که شامل ۳۵ سؤال است (مقیمی، ۱۳۷۹، ۱۸۸).

در مورد روایی باید گفت که پرسشنامه های حاضر قبلا در تحقیقات زیادی مورد استفاده قرار گرفته و همچنین مورد ارزیابی و تایید استاد راهنما و مشاور در این مورد رسیده است. پایایی پرسشنامه یا قابلیت اعتماد آن با استفاده از روش آلفای کرونباخ محاسبه شده است.

جدول شماره ۴: پایایی پرسشنامه های تحقیق

| متغیر         | آلفای کرونباخ | تعداد سوال |
|---------------|---------------|------------|
| معنویت در کار | ۰/۹۴۶         | ۲۰         |
| جو سازمانی    | ۰/۸۹۰         | ۳۵         |

در تحقیق حاضر در پرسشهای مربوط به معنویت در کار و جو سازمانی، مقیاس ۵ گزینه ای به کار می‌رود. در فرایند عملیات میدانی، داده‌های مورد نیاز برای آزمون فرضیه‌های تحقیق و تحلیل و توصیف آنها، از طریق پرسشنامه جمع آوری شده است و با بهره گیری از نرم افزار SPSS مورد تحلیل و توصیف قرار گرفته است. برای تحلیل و توصیف داده‌ها نیز از فنون آمار توصیفی و استنباطی استفاده شده است.

## آمار توصیفی

جدول شماره ۵: نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی

| نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل توصیفی |        |               |        |              |        |               |        | متغیر     |
|------------------------------------|--------|---------------|--------|--------------|--------|---------------|--------|-----------|
| مرد                                |        |               |        | زن           |        |               |        | جنسیت     |
| ۹۱.۵۶٪                             |        | ۷۶ نفر        |        | ۸.۴۳٪        |        | ۷ نفر         |        |           |
| فوق لیسانس و بالاتر                |        | لیسانس        |        | فوق دیپلم    |        | دیپلم و کمتر  |        | تحصیلات   |
| ۲۴۱٪                               | ۲ نفر  | ۲۱.۶۸٪        | ۱۸ نفر | ۲۴۰.۹۶٪      | ۲۰ نفر | ۵۱.۸۰٪        | ۴۳ نفر |           |
| بیشتر از ۲۰ سال                    |        | ۱۰ الی ۲۰ سال |        | ۵ الی ۱۰ سال |        | کمتر از ۵ سال |        | سابقه کار |
| ۲۵.۳۰٪                             | ۲۱ نفر | ۱۳.۲۵٪        | ۱۱ نفر | ۳۹.۷۵٪       | ۳۳ نفر | ۲۰.۴۸٪        | ۱۷ نفر |           |

نتایج حاصل از تحلیل استنباطی داده‌ها

## آزمون پیرسون

برای بررسی وجود همبستگی میان متغیر وابسته و متغیرهای مستقل از آزمون پیرسون استفاده شده است. نتایج آزمون پیرسون در جدول زیر ارائه شده است.

جدول ۵: نتایج آزمون پیرسون

| متغیر                     | ۱       | ۲       | ۳       | ۴       | ۵ |
|---------------------------|---------|---------|---------|---------|---|
| کار معنا دار              | ۱       | -       | -       | -       | - |
| حس اجتماعی بودن           | ۰.۵۹۴** | ۱       | -       | -       | - |
| تطابق با ارزش های سازمانی | ۰.۴۶۱** | ۰.۶۲۱** | ۱       | -       | - |
| معنویت در کار             | ۰.۸۲۲** | ۰.۸۷۷** | ۰.۸۱۷** | ۱       | - |
| جو سازمانی                | ۰.۵۳۴** | ۰.۶۳۹** | ۰.۷۷۸** | ۰.۷۶۹** | ۱ |

n=۸۳

\*\*P<.01

همان طور که از جدول (۵-۲) مشخص است میان تمامی متغیرهای مستقل (معنویت در کار و مولفه های آن) با متغیر وابسته (جوسازمانی) همبستگی وجود دارد، بنابراین می توان فرضیات تحقیق را مورد سنجش قرار داد.

### آزمون ANOVA

به منظور مشخص شدن نوع رگرسیون (خطی یا غیرخطی) از آزمون ANOVA استفاده شده است برای بررسی این آزمون رابطه همزمان متغیرهای مستقل با متغیر وابسته مورد بررسی قرار گرفت. نتایج آزمون ANOVA در جدول (۵-۳) ارائه شده است.

جدول ۵-۳: نتایج آزمون ANOVA

| Sig   | F      | درجه آزادی | مجموع مربعات |           |
|-------|--------|------------|--------------|-----------|
| ۰.۰۰۰ | ۵۱.۱۷۵ | ۳          | ۲۴.۶۲۶       | رگرسیون   |
|       |        | ۷۹         | ۱۲.۶۷۲       | باقیمانده |
|       |        | ۸۲         | ۳۷.۲۹۷       | کل        |

همان طور که از جدول (۵-۳) ملاحظه می شود مقدار سطح معنی داری بدست آمده از مقدار ۰/۰۵ کمتر بوده و لذا شواهد کافی برای تأیید فرض صفر وجود ندارد، بنابراین فرض صفر رد می شود و فرض مقابل تأیید می گردد. بنابراین رابطه خطی میان متغیرهای معنویت در کار و مولفه های آن یعنی کار معنا دار، حس اجتماعی بودن، تطابق با ارزش های سازمانی و متغیر وابسته در این پژوهش یعنی جوسازمانی وجود دارد لذا برای بررسی فرضیات تحقیق می توان از رگرسیون چندگانه استفاده کرد.

### ۵-۳-۳- آزمون فرضیه های تحقیق

با استفاده از رگرسیون خطی چندگانه تأثیر همزمان متغیرهای یعنی کار معنا دار، حس اجتماعی بودن، تطابق با ارزش های سازمانی بر جو سازمانی سنجیده شد.

جدول ۴-۵: نتایج اجمالی آزمون رگرسیون

| نتیجه       | Sig   | $\beta$ | فرضیه                                             |
|-------------|-------|---------|---------------------------------------------------|
| تأثیر ندارد | ۰.۰۶۷ | ۰.۱۵۳   | کار معنا دار $\leftarrow$ جو سازمانی              |
| تأثیر ندارد | ۰.۰۶۱ | ۰.۱۷۷   | حس اجتماعی بودن $\leftarrow$ جو سازمانی           |
| تأثیر دارد  | ۰.۰۰۰ | ۰.۵۹۸   | تطابق با ارزش های سازمانی $\leftarrow$ جو سازمانی |

بر اساس نتایج جدول (۴-۱۲) از آنجایی که از میان سه فرضیه فرعی دوتای آنها رد شده است لذا می توان چنین استنباط کرد که «معنویت در محیط کار» بر «جو سازمانی» در شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم تأثیر ندارد.

### ۵-۳-۴- وضعیت موجود متغیرهای تحقیق

بر این اساس نتایج بدست آمده از بررسی وضعیت موجود وضعیت کار معنا دار، حس اجتماعی بودن، تطابق با ارزش های سازمانی، معنویت در کار و جو سازمانی کارکنان در شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم که از طریق آزمون میانگین یک جامعه آماری انجام شده، نشان می دهد که کلیه متغیرها در بین کارکنان دارای شرکت آب وفاضلاب شهرستان قم وضعیتی نامناسب در قرار دارند.

### ۵-۳-۵- نتایج آزمون T دو جامعه مستقل

در این تحقیق از آزمون T دو جامعه مستقل برای بررسی تأثیر جنسیت بر متغیرها استفاده شد. نتایج نشان داد که در هیچ کدام از متغیرها میان گروه زنان و مردان اختلافی ندارد یعنی عامل جنسیت عاملی تأثیر گذار نیست.

### ۵-۳-۶-آزمون فریدمن

از این آزمون جهت رتبه‌بندی مؤلفه‌های معنویت در کار استفاده گردید.

جدول شماره ۵-۵: نتایج آزمون رتبه‌بندی فریدمن

| اولویت | میانگین رتبه | مؤلفه‌های معنویت در کار   |
|--------|--------------|---------------------------|
| ۳      | ۱.۶۲۰        | کار معنا دار              |
| ۱      | ۲.۲۶۵        | حس اجتماعی بودن           |
| ۲      | ۲.۱۱۴        | تطابق با ارزش های سازمانی |

بر اساس نتایج جدول (۵-۶) مؤلفه‌های «حس اجتماعی بودن»، «تطابق با ارزش های سازمانی» و «کار معنا دار» دارای اولویت اول تا سوم از دید کارمندان شرکت آب و فاضلاب شهرستان قم قرار گرفتند.

### نتایج آزمون کالموگروف-اسمیرنوف

#### آزمون فرضیات

**فرضیه فرعی اول:** بین تحلیل و خستگی عاطفی با عملکرد سازمانی در کارکنان صف بانک سپه ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۶: مقادیر ضریب همبستگی

| نتیجه آزمون | Sig   | ضریب همبستگی | نوع آزمون | تعداد | فرضیه                                      |
|-------------|-------|--------------|-----------|-------|--------------------------------------------|
| تایید فرضیه | ۰.۰۰۰ | -۰.۵۹۶       | پیرسون    | ۱۳۴۰  | رابطه تحلیل و خستگی عاطفی و عملکرد سازمانی |

همان‌طور که در جدول ۶ دیده می‌شود با انجام آزمون پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار  $Sig = ۰.۰۰۰$  به دست آمد. چون مقدار  $Sig < ۰.۰۵$  می‌باشد، لذا فرض صفر رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. یعنی رابطه‌ی معناداری بین تحلیل و خستگی عاطفی و عملکرد سازمانی وجود دارد. و از آنجا که میزان ضریب همبستگی پیرسون برای این آزمون -۰.۵۹۶ می‌باشد، لذا نوع رابطه منفی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه فرعی اول تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

**فرضیه فرعی دوم:** بین مسخ شخصیت با عملکرد سازمانی در کارکنان صف بانک سپه ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۷: مقادیر ضریب همبستگی

| نتیجه<br>آزمون | Sig   | ضریب<br>همبستگی | نوع<br>آزمون | تعداد | فرضیه                               |
|----------------|-------|-----------------|--------------|-------|-------------------------------------|
| تایید فرضیه    | ۰.۰۰۰ | -۰.۴۳۶          | اسپیرمن      | ۱۳۴۰  | رابطه مسخ شخصیت و عملکرد<br>سازمانی |

همان‌طور که در جدول ۷ دیده می‌شود با انجام آزمون اسپیرمن در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار  $Sig = ۰.۰۰۰$  به دست آمد. چون مقدار  $Sig < ۰.۰۵$  می‌باشد، لذا فرض صفر رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. یعنی رابطه‌ی معناداری بین مسخ شخصیت و عملکرد سازمانی وجود دارد. و از آنجا که میزان ضریب همبستگی اسپیرمن برای این آزمون -۰.۴۳۶- می‌باشد، لذا نوع رابطه منفی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه فرعی دوم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

**فرضیه فرعی سوم:** بین کاهش موفقیت فردی با عملکرد سازمانی در کارکنان صف بانک سپه ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۸: مقادیر ضریب همبستگی

| نتیجه<br>آزمون | Sig   | ضریب<br>همبستگی | نوع<br>آزمون | تعداد | فرضیه                                      |
|----------------|-------|-----------------|--------------|-------|--------------------------------------------|
| تایید فرضیه    | ۰.۰۰۰ | -۰.۶۸۹          | پیرسون       | ۱۳۴۰  | رابطه کاهش موفقیت فردی و عملکرد<br>سازمانی |

همان‌طور که در جدول ۸ دیده می‌شود با انجام آزمون پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار  $Sig = ۰.۰۰۰$  به دست آمد. چون مقدار  $Sig < ۰.۰۵$  می‌باشد، لذا فرض صفر رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. یعنی رابطه‌ی معناداری بین کاهش موفقیت فردی و عملکرد سازمانی وجود دارد. و از آنجا که میزان ضریب همبستگی پیرسون برای این آزمون -۰.۶۸۹- می‌باشد، لذا نوع رابطه منفی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه فرعی سوم تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

**فرضیه اصلی:** بین فرسودگی شغلی با عملکرد سازمانی در کارکنان صف بانک سپه ارتباط معناداری وجود دارد.

جدول ۹: مقادیر ضریب همبستگی

| فرضیه                               | تعداد | نوع آزمون | ضریب همبستگی | Sig   | نتیجه آزمون |
|-------------------------------------|-------|-----------|--------------|-------|-------------|
| رابطه فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی | ۱۳۴۰  | پیرسون    | -۰.۷۲۸       | ۰.۰۰۰ | تایید فرضیه |

همان‌طور که در جدول ۹ دیده می‌شود با انجام آزمون پیرسون در سطح اطمینان ۹۵ درصد، مقدار  $Sig = ۰.۰۰۰$  به دست آمد. چون مقدار  $Sig < ۰.۰۵$  می‌باشد، لذا فرض صفر رد و فرض مقابل را می‌پذیریم. یعنی رابطه‌ی معناداری بین فرسودگی شغلی و عملکرد سازمانی وجود دارد. و از آنجا که میزان ضریب همبستگی پیرسون برای این آزمون -۰.۷۲۸ می‌باشد، لذا نوع رابطه منفی می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه اصلی تحقیق در سطح اطمینان ۹۵٪ تأیید می‌گردد.

### بحث، نتیجه گیری و پیشنهادها

با توجه به این که تمامی فرضیات تایید شد یعنی بین فرسودگی شغلی و مولفه های آن و عملکرد سازمانی رابطه منفی وجود دارد. در واقع با این نتایج به اهمیت فرسودگی شغلی، بیشتر پی برده می شود.

فرسودگی شغلی یکی از آفات سلامت سازمان و کاهش دهنده ی عملکرد سازمانی و سرانجام کاهش کارایی، اثربخشی و در نتیجه بهره وری سازمان خواهد بود؛ از این رو پرداختن به آن ضروری و با توجه به قرار گرفتن سازمان ها در فضاهای رقابتی اجتناب ناپذیر است. با توجه به آنکه جامعه ی آماری این پژوهش یکی از بانک های دولتی است غفلت در بحث فرسودگی باعث رقابت هرچه بیشتر بانک های تجاری و در اختیار گرفتن فضای بانکی می شود.

پیشنهادهای و راهکارهای اجرایی زیر با هدف پیشگیری، مقابله، کاهش و درمان فرسودگی شغلی ارائه شده اند:  
(۱) تشویق و ترغیب کارکنان نسبت به اهمیت قابل شدن برای سلامت خود با هدف پیشگیری از فرسودگی شغلی و مقابله و درمان آن از طریق:

- در دسترس قرار دادن پرسشنامه فرسودگی شغلی از طریق سایت بانک همراه با راهنمای پر کردن آن به منظور خود ارزیابی کارکنان و اعلام آمادگی و ارائه خدمات به افراد در سطوح مختلف شامل: خدمات بالینی؛ خدمات مشاوره ای؛ آموزش های گروهی و آموزش های مجازی؛

- در نظر گرفتن بخشی از سایت و یک صفحه از هر شماره مجله بانک جهت ارائه اطلاعات در رابطه با شیوه های کاهش استرس برای مدت یک سال به طور مستمر؛

- استفاده از گل ها و گیاهان طبیعی در محیط کار و زیباسازی فضا و محیط کار؛  
- انجام معاینات دور های (حداقل سالی یک بار) در مشاغل که احتمال بروز فرسودگی در آن ها بیشتر است؛  
معرفی مشاوران امینی که در حل مشکلات فردی و خانوادگی افراد محل رجوع باشند؛

(۲) ترغیب کارکنان به ورزش کردن از طریق تسهیل دسترسی به خدمات ورزشی با هدف کاهش فرسودگی شغلی و پیشگیری از بروز آن از طریق:

- اختصاص درصدی از هزینه های بهداشت و درمان به فعالیت های ورزشی؛  
- آموزش حرکات ورزشی در جهت کاهش فرسودگی جسمی و کاهش آثار منفی کار با رایانه با استفاده از بروشور، تراکت، کتابچه های آموزشی، فیلم و ...  
- پرداخت اضافه کار بابت شرکت در کلاس های ورزشی؛

## منابع

۱. احمد پور، محمود (۱۳۸۱)، کارآفرینی، تهران، انتشارات پردیس .
۲. امیری ، مجتبی، اسدی ، محمود رضا ، دلبری راغب، فاطمه (۱۳۹۰)، بررسی وضعیت فرسودگی شغلی در میان کارکنان بانک و آرایه راهکارهای بهبود وضعیت آن، مدیریت بازرگانی، دوره ۳، شماره ۷، ۳۷-۵۶ .
۳. آتشی ، سید حسین، فتحی آذر، اسکندر ، بیرامی، منصور، هاشمی، تورج (۱۳۸۹)، بررسی متغیر های پیش بینی کننده فرسودگی شغلی در کارکنان پایور آجا ، فصلنامه علمی-پژوهشی مدیریت نظامی ، شماره ۳۹، مقاله هفتم، صص ۱۹۵-۲۲۴ .
۴. بیاضی طهرابند ، علی ، عقیلی ، حسن ، معین نجف آبادی، فقیهه (۱۳۸۸)، مدل جامع مدیریت عملکرد سازمانها، مجله تدبیر، شماره ۲۱۱، ۴۹-۵۴.
۵. حنانی، میترا، مطلبی کاشانی، مسعود ، گیلانی، حمیدرضا (۱۳۹۰)، بررسی ارتباط ابعاد فرسودگی شغلی با ویژگیهای فردی تحویلداران بانکهای دولتی شهر کاشان، فصلنامه فیض، دوره ۱۵، شماره ۱، ۶۹-۷۶ .
۶. رحیم نیا، فریبرز، فرزانه حسن زاده، ژاله (۱۳۹۱)، تاثیر فرسودگی شغلی بر ابعاد فرهنگ سازمانی دنیسون، نشریه علمی پژوهشی مدیریت فردا، سال یازدهم، شماره ۳۳، ۱۴۳-۱۲۹.
۷. رستمی، علیرضا و همکاران، ( ۱۳۸۷ )، بررسی رابطه فرسودگی شغلی و سلامت روان با نقش کنترل کنندگی جنسیت و تاب آوری در میان معلمان ابتدایی، فصلنامه سلامت کار ایران، شماره ۳ و ۴.
۸. سیدنقوی ، میرعلی، سپندارند، صادق، رامین مهر، حمید (۱۳۹۱)، بررسی اثرات سرمایه های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران، دوره ۴، شماره ۱۲، ۵۳-۷۰.
۹. سیدنقوی میرعلی، سپندارند صادق، رامین مهر حمید (۱۳۹۱) بررسی اثرات سرمایه های فکری بر عملکرد سازمانی با تأکید بر نقش میانجی قابلیت یادگیری در شعب بانک صادرات استان تهران، نشریه مدیریت بازرگانی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه شهید بهشتی، تهران، ایران.
۱۰. طالقانی، غلامرضا، دیواندری، علی ، شیرمحمدی، ملیکا (۱۳۸۸)، تأثیر حمایت ادراک شده از سوی سازمان بر تعهد کارکنان و عملکرد سازمانی: مطالعه ای در شعب بانک ملت شهر تهران، فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهارم، شماره ۱۶.
۱۱. عباسپور، عباس، باروتیان، هدی (۱۳۸۹)، بررسی رابطه ارتباطات اثربخش و عملکرد سازمانی (بر اساس مدل اچجو) در واحدهای ستادی شرکت ملی گاز ایران، فصلنامه مدیریت و منابع انسانی در صنعت نفت، سال چهارم، شماره ۱۰، ۷-۳۷.
۱۲. عرب ، محمد ، رحیمی، عباس، لیلا ، والی ، روانگرد ، رامین ، اکبری ساری، علی (۱۳۹۱)، بررسی ارتباط بین شاخصهای محیط کاری پرستاران و ابعاد فرسودگی شغلی آنان در بیمارستانهای عمومی آموزشی دانشگاه علوم پزشکی تهران، فصلنامه سلامت کار ایران ، دوره ۹، شماره ۳، ۳۹-۵۱.
۱۳. قدسی، علی محمد، افشارکهن، جواد ، میهمی ، حامد (۱۳۹۰)، مطالعه رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه، مسائل اجتماعی ایران، سال دوم، شماره دوم، ۱۵۷-۱۲۹ .

۱۴. کردی، احترام (۱۳۸۸) شناسایی و مقایسه میزان فرسودگی شغلی در معلمان زن مدارس ابتدایی و متوسطه، شهرستان دامغان، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی، دانشگاه شهید بهشتی.
۱۵. محمودی، غلامرضا، روحی، قنبر، موجرلو، محمد، شیخ، حورالنسا، رحمانی انارکی، حسین (۱۳۸۵) رابطه فرسودگی شغلی پرستاران با شرایط فیزیکی و امکانات تخصصی محیط کار، مجله دانشگاه علوم پزشکی گرگان، سال هشتم، شماره ۲ (پیاپی ۱۸)
۱۶. معین، فقیهه (۱۳۸۶)، بررسی تاثیر فعالیت های سیستم مدیریت کیفیت بر عملکرد سازمان های سرآمد ایرانی، پایان نامه ارشناسی ارشد، دانشگاه تهران.
۱۷. یعقوبی، مریم، کریمی، سعید، حسن زاده، اکبر، جوادی، مرضیه، ماندگار، حسنعلی، عابدی، فرزانه (۱۳۸۹)، بررسی عوامل موثر بر بهبود عملکرد کارکنان بر اساس مدل ACHIEVE از دید مدیران (ارشد، اداری و پرستاری) بیمارستان های آموزشی شهر اصفهان، فصلنامه بیمارستان، ۱۴-۷.
18. - Rod , M., Ashill, N. (2009). Symptoms of burnout and service recovery performance The influence of job resource fulness. [www.emeraldinsight.com/0960-4529.htm](http://www.emeraldinsight.com/0960-4529.htm).
19. Farber B. A (2003). Introduction: A critical perspective on burnout. Stress and burnout in the human service Professions. Elmsford, New York: Pergamum Press.
20. Freadenberger J.J.(1975). The staff burnout syndrome in alternative institutions. Psychiatry, Theory, Research and practice. Vol 12, No.1.
21. Hakanen Jari J, Bakker Arnold B, Schaufeli Wilmar B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. Journal of School Psychology 43. www. Elsevier. Com/locate/ tate
22. Hallberg U. E (2005). A Thesis on fire: Studies of work engagement, Type a behavior and Burnout, Department of Psychology, University of Stockholms.
23. Lee, A., Martinek, T., & others (2005) . The preliminary program for AAHPERT. National Convention Exposition, Kyungpook National Uni.
24. Li, p. (2001), Design of Performance Measurement Systems: a Stakeholder Analysis Framework, The Academy of Management Review. Mississippi State, April.
25. Maslach C, Leiter M.P (2005). Reversing Burnout: How to rekindle your Passion for your work. Standford Social Innovation Review, Graduate school of Business.
26. Maslach, C ; Leiter, Michael P ,(۲۰۰۸) Early predictors of job burnout and engagement , Journal of Applied Psychology. Vol ۹۳ , No . ۳ , pp: ۴۹۸-۵۱۲ .
27. Montgomery, J., Panagopolou, E. (2006). Work-family interference, emotional labor and burnout, [www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm](http://www.emeraldinsight.com/0268-3946.htm).
28. Nyklicek I, Pop V.J. (2005). Past and familial depression predict current symptoms of Professional burnout. Journal of Affective Disorders 88. [www.elsevier. Com/locate/jad](http://www.elsevier. Com/locate/jad)

29. Seppa N (2003). Keeping Young athletic fires burning. Monitor staff: the critical incident stress factor, Safety Science.
30. Soares J.F, Jablonska B (2004). Psychosocial experiences among Primary care Patients with and without musculoskeletal pain. Journal of Pain 8. [www.EuropeanJournalPain.com](http://www.EuropeanJournalPain.com).
31. Tangen, S. (2004), Professional Practice Performance Measurement: From Philosophy to Practice, International Journal of Productivity and performance Management, Vol.53No.8, pp726-37.
32. Thanacoody, P. Rani., Bartram, T., & Casimir, G. (2009). The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave(A study of Australian cancer workers), [www.emeraldinsight.com/1477-7266.htm](http://www.emeraldinsight.com/1477-7266.htm)
33. Watson wyatt worldwide (2003). Staying@work 2002/2003 building on disability management. Washington, D.C.:Watson Wyatt Worldwide.