

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت _ گروه مدیریت دولتی

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: تشکیلات و روشها

عنوان :

**بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان حوزه ستادی وزارت
بهداشت، درمان و آموزش پزشکی**

استاد راهنما:

دکتر محمد خدابخشی

پژوهشگر:

مریم صمدزاده

آذر ۱۳۹۳

صفحه تقدیم

تقدیم به پدر بزرگوارم

کسی که در طی این طریق همواره مشوق و راهبر من بود. او که طبیعت علم و حق طلبی را در وجودم به ودیعه نهاد.

تقدیم به مادر مهربانم

آنکه آفتاب مهرش در آستانه قلبم، همچنان پابرجاست و مرکز غروب نخواهد کرد. دریای سیکران فداکاری و عشق که وجودم برایش همه رنج

بود و وجودش برایم همه مهر

صفحه سپاسگزاری

سپاس خدای را که سخنوران، در ستودن او بمانند و شمارندگان، شمردن نعمت های او ندانند و کوشندگان، حق او را گزاردن نتوانند. و سلام و دورد بر محمد و خاندان پاک او، طاهران معصوم، هم آنان که وجودمان وامدار وجودشان است؛ و نفرین پیوسته بر دشمنان ایشان تا روز رستاخیز...

بدون شک جایگاه و منزلت معلم، اجل از آن است که در مقام قدردانی از زحمات بی شائبه ی او، با زبان قاصر و دست ناتوان، چیزی بنگاریم.

اما از آنجایی که تجلیل از معلم، سپاس از انسانی است که هدف و غایت آفرینش را تامین می کند و سلامت امانت هایی را که به دستش سپرده اند، تضمین؛ بر حسب وظیفه و از باب "من لم یشکر المنعم من المخلوقین لم یشکر الله عزّ و جلّ": از پدر و مادر عزیزم... این دو معلم بزرگوام... که همواره بر کوتاهی و درشتی من، قلم عفو کشیده و کریمانه از کنار غفلت هایم گذشته اند و در تمام عرصه های زندگی یار و یآوری بی چشم داشت برای من بوده اند؛ از استاد با کمالات و شایسته؛ جناب آقای دکتر خدابخشی که در کمال سعه صدر، با حسن خلق و فروتنی، از هیچ کمکی در این عرصه بر من دریغ ننمودند و زحمت راهنمایی این رساله را بر عهده گرفتند؛ از استاد صبور و با تقوا، جناب آقای دکتر محمد خدابخشی مدیریت محترم کرسی گروه، که زحمت مشاوره این رساله را در حالی متقبل شدند که بدون مساعدت ایشان، این پروژه به نتیجه مطلوب نمی رسید؛ و از استاد فرزانه و دلسوز؛ جناب آقای دکتر محمدرضایی - دکترامی ربابک مرجانی که زحمت داوری این رساله را متقبل شدند؛ کمال تشکر و قدردانی را دارم.

باشد که این خردترین، بخشی از زحمات آنان را سپاس گوید.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب **مریم صمدزاده** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۹۱۱۰۵۸۷۴۳ در رشته **مدیریت دولتی** که در تاریخ ۱۳۹۳/۹/۱۷ از پایان نامه خود تحت عنوان **بررسی تاثیر ساختار سازمانی بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان حوزه ستادی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی** با کسب نمره ۱۸ و درجه **بسیار خوب** دفاع نموده ام، بدینوسیله متعهد می شوم:

۱. این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در مواردی که از دستاوردهای علمی و پژوهشی دیگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و ...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود، نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام.
۲. این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است. چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب،
۳. ثبت اختراع و ... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم.
۴. چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجاز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت.

نام و نام خانوادگی:

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ: ۱۳۹۳/۹/۱۷

دانشجوی کارشناسی ارشد خانم **مریم صمدزاده** از پایان نامه خود دفاع نموده و با
نمره ۱۸ بحروف هجده و با درجه بسیارخوب مورد تصویب قرار گرفت.

امضاء استاد راهنما

بسمه تعالی

فهرست مطالب

۱	فصل اول
۲	مقدمه
۳	بیان مسئله
۹	اهداف پژوهش
۹	اهداف اصلی
۹	اهداف فرعی
۹	فرضیات پژوهش
۹	اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۴	نتایج مورد انتظار پس از انجام پژوهش
۱۵	قلمرو پژوهش
۱۵	قلمرو موضوعی پژوهش
۱۵	قلمرو زمانی پژوهش
۱۵	قلمرو مکانی پژوهش
۱۵	جنبه جدید بودن و نوآوری
۱۶	تعاریف و اصطلاحات پایه
۱۸	مراحل انجام پژوهش (نمودار گانت)
۲۰	فصل دوم
۲۱	مبانی نظری و پیشینه تحقیق
۲۱	بخش اول ساختار سازمانی
۲۱	مقدمه
۲۲	تعریف سازمان
۲۴	تعریف ساختار سازمان

۲۷	مفهوم ساختار سازمانی
۲۸	مطالعات تکامل ساختار سازمانی
۲۹	ارکان ساختار سازمانی
۲۹	وظایف ساختار سازمانی
۳۰	سطوح مدیریت ساختار سازمانی
۳۰	تدوین ساختار سازمانی
۳۱	ابعاد سازمانی
۳۲	ابعاد ساختاری
۴۶	ارتباط بین ابعاد ساختاری
۴۶	ابعاد محتوایی (عوامل تعیین کننده ساختار سازمانی)
۵۶	طراحی ساختارهای سازمان
۵۶	طرح های پنج گانه ساختار از دیدگاه مینتزربرگ
۵۹	طرح هایی از ساختار سازمانی
۶۱	ویژگی های ساختار اثر بخش
۶۲	تاثیر ساختار سازمانی بر عملکرد کارکنان
۶۲	ساختار سازمانی و شرح مسئولیتها
۶۳	روشهای نوین تدوین شده ساختار سازمانی
۶۶	تغییر و اصلاح ساختار سازمانی
۶۸	بخش دوم تحلیل رفتگی شغلی
۶۸	مقدمه
۶۹	تحلیل رفتگی شغلی
۷۰	مفهوم فرسودگی شغلی
۷۱	تعریف تحلیل رفتگی شغلی
۷۳	فرسودگی شغلی در میان مشاغل حرفه ای

۷۴	جنبه های آسیب زای فرسودگی شغلی در محیط کار
۷۵	مراحل و سیر فرسودگی شغلی
۷۷	مدل ها یا الگوی تحلیل رفتگی شغلی
۷۷	مدل سه عاملی مسلش
۷۸	مدل سه عاملی گلمبیوسکی
۷۹	مدل هاریس
۸۰	رویکردهای مختلف نسبت به تحلیل رفتگی شغلی
۸۳	ابعاد اندازه گیری تحلیل رفتگی شغلی
۸۴	عوامل مرتبط با تحلیل رفتگی از منظر مسلش و لیتز
۸۵	عوامل مرتبط با تحلیل رفتگی از منظر کوردز
۸۵	هزینه های ناشی از تحلیل رفتگی
۸۶	ویژگی های افرادی که مستعد فرسودگی هستند
۸۶	عوامل مؤثر در فرسودگی شغلی
۸۷	علل تحلیل رفتگی شغلی
۹۳	علائم تحلیل رفتگی شغلی
۹۷	اثرات فرسودگی شغلی
۹۸	شیوه های مقابله با فرسودگی شغلی
۱۰۰	بخش سوم: چارچوب نظری
۱۰۱	مدل تحقیق
۱۰۳	بخش چهارم: پیشینه تحقیق
۱۰۳	تحقیقات داخلی
۱۱۰	تحقیقات خارجی
۱۱۳	بخش پنجم: معرفی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۱۳	تاریخچه

۱۱۵	بیان رسالت
۱۱۷	شرح وظایف
۱۲۰	تشکیلات وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۱۲۲	فصل سوم
۱۲۳	مقدمه
۱۲۴	روش تحقیق
۱۲۵	جامعه آماری
۱۲۶	تعیین حجم نمونه
۱۲۷	روش نمونه گیری
۱۳۰	ابزار جمع آوری اطلاعات
۱۳۱	متغیرهای تحقیق
۱۳۱	مشخصات پرسشنامه
۱۳۳	پایایی و روایی پرسشنامه
۱۳۵	روشهای تجزیه و تحلیل اطلاعات
۱۳۷	فصل چهارم
۱۳۸	مقدمه
۱۳۸	بررسی متغیرهای جمعیت شناختی
۱۵۷	فصل پنجم
۱۵۸	مقدمه
۱۵۸	یافته های حاصل از تحلیل توصیفی پژوهش
۱۵۹	یافته های حاصل از تحلیل استنباطی پژوهش
۱۶۶	بحث
۱۶۸	پیشنهادات حاصل از بررسی نتایج پژوهش
۱۷۲	پیشنهادات کاربردی حاصل از بررسی نتایج پژوهش برای سایر پژوهشگران

۱۷۴	محدودیت های پژوهش
۱۷۵	منابع
۱۸۳	پیوستها
۱۸۴	پرسشنامه ساختار سازمانی و تحلیل رفتگی شغلی

فهرست جداول، نمودارها، اشکال و علایم

۸۵	جدول ۱-۲. هزینه های تحلیل رفتگی شغلی
۹۵	جدول ۲-۲ نشانه های تحلیل رفتگی شغلی از نظر موس
۹۶	جدول ۳-۲ علائم تحلیل رفتگی کارکنان
۱۲۹	جدول ۱-۳ درصد توزیع پاسخ دهندگان بر حسب واحدهای سازمانی
۱۳۲	جدول ۲-۳ شاخص های ساختار سازمانی و شماره سؤال
۱۳۳	جدول ۳-۳ شاخص های تحلیل رفتگی شغلی و شماره سؤال
۱۳۵	جدول ۳-۴ آلفای کرونباخ پرسشنامه فرسودگی شغلی به گزارش مسلج و جکسون به تفکیک خرده مقیاسها
۱۳۹	جدول ۱-۴ فراوانی نسبی متغیر تحصیلات
۱۳۹	جدول ۲-۴ فراوانی نسبی متغیر جنسیت
۱۴۰	جدول ۳-۴ فراوانی نسبی متغیر سن
۱۴۰	جدول ۴-۴ فراوانی نسبی متغیر وضعیت تاهل
۱۴۱	جدول ۵-۴ فراوانی نسبی متغیر سابقه کار
۱۴۲	جدول ۶-۴ نوع استخدام
۱۴۲	جدول ۷-۴ تعداد سوالات و دامنه پاسخگویی ابعاد پرسشنامه ساختار سازمانی
۱۴۳	جدول ۸-۴ تعداد سوالات و دامنه پاسخگویی ابعاد پرسشنامه فرسودگی شغلی
۱۴۳	جدول ۹-۴ آلفای کرونباخ پرسشنامه ساختار سازمانی
۱۴۳	جدول ۱۰-۴ آلفای کرونباخ پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی
۱۴۴	جدول ۱۱-۴ آماره های توصیفی پرسشنامه ساختار سازمانی
۱۴۴	جدول ۱۲-۴ آماره های توصیفی پرسشنامه تحلیل رفتگی شغلی
۱۴۷	جدول ۱۳-۴ آماره های توصیفی برای ابعاد ساختار سازمانی به تفکیک جنسیت
۱۴۷	جدول ۱۴-۴ آماره های توصیفی برای ابعاد تحلیل رفتگی شغلی به تفکیک جنسیت
۱۴۸	جدول ۱۵-۴ آماره های توصیفی برای ابعاد ساختار سازمانی به تفکیک نوع استخدام
۱۴۹	جدول ۱۶-۴ آماره های توصیفی برای ابعاد تحلیل رفتگی شغلی به تفکیک نوع استخدام

- جدول ۴-۱۷ آماره های آزمون t برای مقایسه دو متغیر نمره ساختارسازمانی و فرسودگی شغلی در دو گروه زن و مرد ۱۵۰
- جدول ۴-۱۸ آماره های آزمون تحلیل واریانس برای مقایسه دو متغیر ساختار سازمانی و فرسودگی شغلی بر حسب نوع استخدام ۱۵۱
- جدول ۴-۱۹ آماره های تحلیل واریانس مدل رگرسیون ساختار سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۳
- جدول ۴-۲۰ آماره های ضرایب مدل رگرسیون ساختار سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۳
- جدول ۴-۲۱ آماره های تحلیل واریانس مدل رگرسیون مولفه های ساختار سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۴
- جدول ۴-۲۲ آماره های ضرایب مدل رگرسیون مولفه های ساختار سازمانی با فرسودگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۴
- جدول ۴-۲۳ آماره های تحلیل واریانس مدل رگرسیون مولفه رسمیت با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۵
- جدول ۴-۲۴ آماره های ضرایب مدل رگرسیون مولفه رسمیت با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۵
- جدول ۴-۲۵ آماره های تحلیل واریانس مدل رگرسیون مولفه تمرکز با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۵
- جدول ۴-۲۶ آماره های ضرایب مدل رگرسیون مولفه تمرکز با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۶
- جدول ۴-۲۷ آماره های تحلیل واریانس مدل رگرسیون مولفه پیچیدگی با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۶
- جدول ۴-۲۸ آماره های ضرایب مدل رگرسیون مولفه پیچیدگی با تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان وزارت بهداشت ۱۵۶

اشکال

- شکل ۲-۱ دیدگاه سیستمی و ساختار سازمانی ۲۷
- شکل ۲-۲ مدل تحلیل رفتگی مسلش ۷۹
- شکل ۲-۳ مدل تحلیل رفتگی گلمبیوسکی ۷۹
- شکل ۲-۴ مدل تحلیل رفتگی هاریس ۸۰

نمودارها

- نمودار ۳-۱ وضعیت "احساس عدم موفقیت فردی" کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۱۴۵
- نمودار ۳-۲ وضعیت "خستگی عاطفی" کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۱۴۵
- نمودار ۳-۳ وضعیت "مسخ شخصیتی" کارکنان وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی ۱۴۶

فصل اول:

کلیات تحقیق

۱-۱. مقدمه:

در دنیای پرتکاپو و رقابتی امروز، توسعه‌ی دانش و کسب توانمندی‌های اقتصادی و رسیدن به رفاه اجتماعی در هر جامعه، در گرو استفاده‌ی بهینه از ظرفیتهای ساختاری و منابع انسانی است. تحلیل رفتگی شغلی، نوعی خطر حرفه‌ای است که با کاهش میزان انرژی جسمی و روحی در کارکنان، همراه می‌باشد (Fedai & Demir, 2010). امروزه تحلیل رفتگی شغلی توجه زیادی را از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده؛ که عمدتاً با پیامدهای سازمانی و فردی مهم، مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش‌های شغلی و پیامدهای روانشناختی منفی ارتباط داشته است (Martinko, 2004, p:84). طبق تئوری تناسب بین فرد و محیط کاری^۱، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل‌گیری تحلیل رفتگی شغلی دارند. تحلیل رفتگی شغلی در بلند مدت موجب فشار روانی برای فرد می‌شود؛ به طوری که می‌توان یکی از علل اصلی تحلیل رفتگی شغلی را عدم تناسب بین فرد و محیط کاری اش دانست. یکی از حوزه‌هایی که می‌تواند منجر به تناسب ضعیف بین فرد و محیط کاری اش شود، ساختار سازمانی است. رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی می‌توانند کارکنان را در انجام وظایف و رسیدگی به مشکلات راهنمایی کرده و در این مورد به آنها کمک نمایند. ولی باید توجه داشت، رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی به گونه‌ای باشند که خطوط راهنما و جهت‌هایی را برای کارکنان در انجام وظایفشان فراهم نمایند و انتظارات نامشخص را کاهش دهند. محققان معتقدند، عوامل سازمانی، تاثیر بسزایی در تحلیل رفتگی شغلی دارند.

۱-۲ بیان مساله

عصری که در آن زندگی می‌کنیم، به تعبیری عصر سازمانها نام دارد. در این دوره پیرامون ما را سازمانهای بزرگ و کوچک احاطه کرده است. بیشترین بخش از نیازهای متفاوت ما توسط سازمانها برآورده می‌شوند هر چند که سازمان در طول تاریخ زندگی انسان پیوسته مطرح بوده است اما در واقع از زمان انقلاب صنعتی به بعد بوده که با پیدایش سازمانهای بزرگ صنعتی و بازرگانی و ایجاد و بسط مؤسسات بزرگ دولتی، سازمان به عنوان یک پدیده اجتماعی تاکید شد. مطالعه روی سازمانها پیچیده بوده و دلیل آن وجود ابعاد متفاوت سازمان است. زیرا سازمانها دارای جنبه‌های خرد و کلان هستند از دیدگاه کلان، سازمان یک

^۱ person-environment fit theory-

واحد منسجم است که دارای بخش های ریزتروکوچکتر است پاسکال می گوید " برای اینکه کل رابدانیم باید ابتدا جزئیات رابدانیم و برای اینکه جزئیات رابدانیم باید از اول کل رابشناسیم ". دیدگاه کلاسیک مدیریت : سازمان را به عنوان ساختاری از قدرت ، هدف ، وظایف ، فعالیت ها ، روابط و فاکتورهای متعددی می داند که بین افرادی که بصورت گروهی کار می کنند وجود دارد. ریچارد دفت در کتاب ((تئوری و طراحی سازمان)) اینگونه بیان می کند که " سازمانها ، نهادهای اجتماعی هستند که هدف آنها جهت دار شده و سیستم فعالیتی آنها اندیشمندانه ، ساختاردهی شده و دارای مرز مشخص می باشد " امروزه سازمانهای اجتماعی به عنوان یکی از متنوع ترین و پیچیده ترین نظام ها هستند . به همین دلیل ، شناخت علمی این پدیده احتیاج به تجزیه و تحلیل ابعاد متفاوت ساختاری آن دارد. در واقع شناخت یک سازمان زمانی محقق میشود که ساختار سازمانی و کارکردهای مختلف آن سازمان را مورد تجزیه و تحلیل و بررسی قرار دهیم . جهت این امر نیاز به شناخت در مورد تئوری های مدیریت ، آشنایی با ساختار و انواع آن ، طراحی و ابعاد معیارهای متفاوت ساختار جهت تجزیه و تحلیل علمی ضروری است. ساختار سازمانی ، چهارچوب روابط حاکم بر مشاغل ، سیستم ها و فرایندهای عملیاتی و افراد و گروه هایی است که برای نیل به هدف تلاش می کنند (Barney and Griffin, 1992, p:315). به عبارت دیگر مجموعه راه هایی است که کار را به وظایف مشخص تقسیم می کند و هماهنگی میان آنها را فراهم می نماید . (Mintzberg, 1979, p:2). ساختار ، توزیع قدرت در سازمان را نشان می دهد و صرفاً یک سازوکار هماهنگی نیست بلکه فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار می دهد. ساختار سازمانی به الگوهای روابط درونی سازمان ، اختیار و ارتباطات دلالت دارد. (Fredrickson, 1986, p:282) ساختار سازمانی تصریح می کند که وظایف ، چگونه تخصیص داده شوند ، چه شخصی به چه کسی گزارش دهد و سازوکارهای هماهنگی رسمی و همچنین الگوهای تعاملی سازمانی که باید رعایت شوند کدامند؟ ما ساختار را به عنوان یکی از اجزاء سازمان ، که از عنصر پیچیدگی ، رسمیت و تمرکز تشکیل شده ، تعریف می کنیم .

تمرکز : نسبت مشاغلی که متصدیان آنها را در تصمیم گیری مشارکت نموده و تعداد حوزه هایی که اینها در آن مشارکت می کنند. میزانی از اطلاعات که بین سطوح سازمان پخش شده و همچنین مشارکت افراد در برنامه ریزی.

پیچیدگی : به تعداد متخصصین و فعالیت های حرفه ای و همچنین طول دوره آموزش حرفه ای کارکنان اشاره دارد.

رسمیت: حدی که نقش کارکنان با توسل به اسناد و مدارک رسمی تعریف می شود.

یکی از مسایل عمده ای که همه ی سازمانها از جمله سازمانهای دولتی با آن روبرو هستند و می تواند کارایی کارکنان و در نتیجه بهره وری سازمانها را تحت تاثیر قرار دهد موضوع فرسودگی شغلی است. فشار روانی شدید ناشی از ماهیت، نوع و یا وضعیت نامناسب کار، تبعیض، یکنواختی کسالت بار، شاهد پیشرفت کسانی بودن که لیاقت ترفیع را ندارد و... همگی به پیدایش حالتی در کارکنان منجر می شود که تحلیل رفتگی نامیده شده است (ساعت چی، ۱۳۸۷) فرد تحلیل رفته، اهمیت و معنای خود را در کار از دست می دهد، پرخاشگر، بدگمان و منفی باف، و بدبین و عصبانی است. چنین فردی، حساس و زودرنج و بی حوصله است و با کوچکترین ناراحتی از کوره در می رود. اعتقاد بر این است که تحلیل رفتگی سرایت پذیری زیادی دارد و فرد تحلیل رفته، خیلی زود بسیاری از همکاران خود را به آن مبتلا می سازد. مسلج (۱۹۸۲) تحلیل رفتگی شغلی را نوعی سندروم روان شناختی، شامل خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و احساس کاهش موفقیت شخصی تعریف کرده است؛ که بیشتر در میان متخصصانی که در موقعیت های چالش برانگیز، با افراد دیگر کار می کنند، اتفاق می افتد (پوقوسیان و همکاران، ۲۰۰۹) فرهنگ- لغت مریام وبستر تحلیل رفتگی شغلی را نوعی فرسودگی توانایی های جسمی، و یا عاطفی که نتیجه فشارها و سرخوردگی های طولانی مدت است، تعریف می کند (لمبرت، ۲۰۱۰) تحلیل رفتگی شغلی با بدبین و سنگدل شدن نسبت به یک کار و کاهش سلامت ذهنی و جسمی کارکنان همراه است (یان و تانگ، ۲۰۰۳) یکی از سازه های استرس که در ادبیات روانشناسی، جامعه شناسی و رفتار سازمانی مطرح گردیده، تحلیل رفتگی شغلی است (لاو، ۲۰۱۰). تحلیل رفتگی شغلی نوعی خطر حرفه ای است که با کاهش میزان انرژی جسمی و روحی در کارکنان، همراه می باشد (Fedai & Demir, 2010). امروزه تحلیل رفتگی شغلی توجه زیادی را از سوی محققان و رهبران سازمانی به خود جلب کرده است؛ که عمدتاً با پیامدهای سازمانی و فردی مهم، مانند عملکرد شغلی، رفتار سازمانی، نگرش های شغلی و پیامدهای روانشناختی منفی ارتباط داشته است (Martinko, 2004, p:84). طبق تئوری تناسب بین فرد و محیط کاری ۲، عوامل سازمانی نقش مهمی در شکل گیری تحلیل رفتگی شغلی دارند. تحلیل رفتگی شغلی در بلند مدت موجب فشار روانی برای فرد می شود؛ به طوری که می توان یکی از علل اصلی تحلیل رفتگی شغلی را عدم

تناسب بین فرد و محیط کاری اش دانست. همچنانکه اشاره شد رسمیت، قوانین و مقررات سازمانی بایستی به گونه ای باشند که خطوط راهنما و جهت هایی را برای کارکنان در انجام وظایفشان فراهم نمایند. عدم تمرکز و دخالت در تصمیم گیری های سازمانی، به کارکنان این اجازه را می دهد، احساس کنند تا حدودی بر زندگی کاری خود کنترل دارند و سازمان برای آنها ارزش قائل است. فقدان کنترل بر محیط کاری، نیز می تواند موجب احساس ناتوانی و عجز شده و به تحلیل رفتگی شغلی منجر شود. (2010, Lambert & el) برای مثال اسچولز و همکارانش^۳ (۱۹۹۵) پیشنهاد کرده اند جایی که افراد، در تصمیم گیری های مربوط به شغل خود، مشارکت داده می شوند و می توانند فرایند های کاری مهم خود را تعیین نمایند، احتمال تحلیل رفتگی شغلی در آنها کاهش می یابد. از سوی دیگر ساختارهای رسمی و قوانین و سیاست های غیر قابل انعطاف می توانند منجر به افزایش تحلیل رفتگی شغلی در کارکنان شوند. تحقیقات آنها نشان داده است، کارکنان در سازمان هایی که دارای فرهنگ مشارکتی و مبتنی بر تیم های کاری هستند، کمتر دچار تحلیل رفتگی شغلی می شوند (p:106, 2001, Cooper & el). امروزه بسیاری از سازمان ها با افت کارایی و اثربخشی و یا از دست دادن کارکنان خود مواجه هستند؛ این امر که می تواند ناشی از تحلیل رفتگی شغلی کارکنان باشد، برای سازمان ها و نیز برای کارکنانشان، هزینه های زیادی در بر دارد. عوامل مرتبط با فرسودگی شغلی در میان شاغلین وزارت بهداشت از جمله پزشک ها و دیگر پرسنل حوزه سلامت شامل، فاکتورهای موقعیتی و محیطی (تعهد سازمانی و سلسله مراتب، نبود منابع شغلی از جمله پرداخت ناکافی، فشار کاری بالا، تضاد نقش و عدم وضوح نقش ها، پیشرفت حرفه ای پایین و فقدان بازخورد) و عوامل فردی (از جمله متغیرهای جمعیتی، ویژگی های شخصیتی، منبع کنترل خارجی، رضایت شغلی، ترک شغل و کمبود پشتیبانی اجتماعی) می باشد. محیط کار در واقع محیطی با شاخص های اجتماعی و روانپزشکی است که کار در آن انجام می شود و با گستره ای از فاکتورهای فیزیکی و سیاست های سازمانی و ویژگی های رفتاری. افرادی که در آن کار می کنند مشخص می گردد هر چه محیط کار از نظر این شاخصهای ذکر شده وضعیت بهتری داشته باشد، کار در آن بهتر صورت می گیرد. محیط های کاری سالم با ایجاد مکانیسم ها، برنامه ها و اقدامات مناسب در شرایط سازمانی، فیزیکی و روانشناختی، می توانند در حفظ سلامتی و داشتن احساس خوب به کارکنان کمک کنند. تغییر در سیاست های کاری و برنامه ها

می تواند منجر به استرس شغلی و در نهایت فرسودگی در حرفه پزشکی شود. در بررسی لی^۴ و همکاران، سطح استرس و فرسودگی شغلی در پزشک های خانواده کانادا بالا بود به طوری که نیمی از پزشکان مورد بررسی، خستگی هیجانی و مسخ شخصیت بالا را گزارش نموده بودند، در این بررسی سطوح پایین استرس شغلی با سطوح پایین فرسودگی ارتباط داشت. در بررسی دیگری بمنظور فرسودگی شغلی پزشکان عمومی کرمان نشان داده شد که فرسودگی شغلی در حیطه های مسخ شخصیت و خستگی هیجانی بالا بوده است و پزشکان با فرسودگی شغلی بالا، رضایت شغلی کمتری داشتند.

مستندات بیانگر این می باشند که عوامل محیط کار، تاثیر قابل توجهی بر فرسودگی شغلی دارد، در این خصوص مسلح و لیتز بیان می دارند، عدم تناسب بین انتظارات کارکنان با واقعیات محیط کار و سیستم سازمانی باعث فرسودگی شغلی می شود عوامل محیط کار و درک از ملاحظات و ساختار سازمانی از جمله نوع رهبری بر فرسودگی شغلی تاثیر دارد. (McCusker, 2005)

در بررسی که بر روی کارکنان بیمارستان انجام گردید، نشان داده شد که بین جنبه های مختلف محیط کار از جمله؛ حمایت سرپرست، کار تیمی، تخصص گرایی و روابط بین فردی با رضایتمندی کارکنان ارتباط وجود دارد. فرسودگی شغلی در پرسنل درمانی باعث کاهش بازده کاری، افزایش غیبت از کار، افزایش هزینه های بهداشتی و جابجایی پرسنل، تغییرات رفتاری و فیزیکی، کاهش خدمات ارائه شده به بیماران و به دنبال آن نارضایتی از خدمات پزشکی می شود (مهدی زاده و همکاران، ۹۲). تاکنون مطالعه ای در مورد فرسودگی شغلی کارکنان وزارت بهداشت به عنوان متولیان انجام امور مربوط به حوزه سلامت کشور اعم از برنامه ریزی، سیاستگزاری و نظارت بر حسن انجام امور انجام نشده است، وزارتخانه ای که از عنوان آن نیز تنوع طیف وظایفی که بر عهده این دستگاه میباشد را نشان میدهد. طبیعتا این تنوع و حجم گسترده مخاطبین خدمات این وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی در کل کشور، ساختار سازمانی ویژه و منحصر بفردی را میطلبد. ساختاری با پیچیدگی خاص و تمرکز و رسمیت مخصوص به دستگاهی که تنها متولی انجام امور مربوط به سلامت کشور را بر عهده دارد. تنوع وظایف این وزارتخانه، باعث جذب نیروها و کارکنانی با انواع تخصص و سطح تحصیلات و روحیات متفاوت گردیده است. کارکنانی که خود در حوزه سلامت تحصیل کرده اند و دغدغه خدمت به سلامت جامعه را دارند تا افرادی با دیگر تخصص ها و

روحیات که فارغ از ماموریت این وزارتخانه و صرفاً به عنوان محلی برای کسب درآمد جذب این دستگاه شده اند.

در این تحقیق، دغدغه محقق بررسی تاثیر عامل ساختار سازمانی بر میزان تحلیل رفتگی شغلی در میان کارکنان حوزه ستادی وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی است. کارکنانی که بر اساس چارچوب‌ها و خطوط مشخص و روابط رسمی موجود بین معاونت‌های متفاوت این وزارتخانه، وظیفه پاسخگویی به نیازهای جامعه در امر سلامت را بر عهده دارند. حوزه سلامت تنها مختص به درون مرزهای یک کشور نمیشود. کارکنان وزارت بهداشت در حوزه ستاد در خصوص تمام موارد مربوط به بهداشت، درمان و آموزش این حوزه در داخل و خارج از کشور در حال انجام وظیفه هستند. لذا مساله این تحقیق انجام بررسی تاثیر ساختار سازمانی خاص این وزارتخانه بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان برای اولین بار در ایران، در نظر گرفته شده است.

۱-۳. اهداف پژوهش

۱-۳-۱ هدف اصلی:

تعیین رابطه بین ساختار سازمانی با تحلیل رفتگی شغلی کارکنان وزارت بهداشت

۱-۳-۲ اهداف فرعی:

۱. تعیین میزان تحلیل رفتگی شغلی در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی
۲. تعیین تاثیر رسمیت ساختار بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان
۳. تعیین تاثیر پیچیدگی ساختار بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان
۴. تعیین تاثیر تمرکز ساختار بر تحلیل رفتگی شغلی کارکنان