

تأثیر منابع قدرت و بوروکرات‌مداری در پیش‌بینی فرسودگی شغلی

(مورد مطالعه: کارمندان اداره امور مالیاتی شیراز)

فاطمه کرمی*، محمد علی طالبی**، پریسا سبزواری***

چکیده

فرسودگی شغلی از عوامل مؤثر در کاهش کارایی، از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمانی و روانی کارکنان سازمانی است. با توجه به اهمیت نقش منابع انسانی هر سازمان، این پژوهش با هدف تبیین فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران اداره امور مالیاتی شهر شیراز براساس گرایش به بوروکراسی و منابع قدرت صورت پذیرفته است. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی رگرسیون و به صورت کمی انجام شده است. جامعه آماری پژوهش حاضر را کلیه کارکنان و مدیران اداره امور مالیاتی شهر شیراز تشکیل می‌دهند و ۱۲۰ نفر به عنوان حجم نمونه آماری در نظر گرفته شده است. به منظور جمع‌آوری داده‌ها از سه پرسشنامه استاندارد فرسودگی شغلی مسلش (۱۹۸۱)، پرسشنامه گرایش به بوروکراسی دوبرین (۱۹۸۷) و پرسشنامه منابع قدرت شرایخیم و هینکین (۱۹۸۹) استفاده شد. نتایج پژوهش حاضر مبین آن است که بین شاخص گرایش به بوروکراسی با فرسودگی شغلی رابطه به صورت منفی و معکوس وجود دارد و همچنین تصدی سطوح مختلف قدرت سازمانی نمی‌تواند فرسودگی شغلی را تبیین نماید. تجزیه و تحلیل‌ها نشان داد که شیوه‌های ارزیابی منابع انسانی در سازمان نقش کلیدی در تعدیل تنش‌های تجربه‌شده در محیط کار را دارد. لذا حرکت سازمان به سمت بوروکراسی می‌تواند در کاهش فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران اداره امور مالیاتی شهر شیراز و افزایش کیفیت خدمات و بهره‌وری سازمان مؤثر باشد.

کلیدواژه‌ها: فرسودگی شغلی، گرایش به بوروکراسی، منابع قدرت.

تاریخ دریافت: ۷ اسفند ۱۳۹۷ تاریخ پذیرش: ۲ اردیبهشت ۱۳۹۸

* کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوشهر، ایران (نویسنده

مسئول): mersad6868@gmail.com

** کارشناسی ارشد مشاوره و راهنمایی، بنیاد نخبگان نیروهای مسلح، دانشگاه علوم و

تحقیقات یزد، ایران.

*** دکترای تخصصی مشاوره و راهنمایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مشهد، ایران.

۱. مقدمه

دنیای امروز، دنیای سازمان‌ها است. در حقیقت سازمان‌ها هستند که رکن اصلی اجتماع کنونی را تشکیل می‌دهند. در این سازمان‌ها دو عامل مهم و حیاتی وجود دارند: یکی «مدیریت» که مهم‌ترین عامل در حیات، رشد، بالندگی و یا مرگ سازمانی محسوب می‌شود و دیگری «انسان‌ها» که گردانندگان اصلی هر نوع سازمانی می‌باشند (امین افشار و هوشنگی، ۱۳۹۸). عملکرد بهینه در سازمان‌ها بیش از آن که در گرو تجهیزات و امکانات مناسب باشد، به نیروی انسانی وابسته است. از مشخصات سازمان سالم این است که سلامت جسمی و روانی کارکنان آن به همان اندازه مدنظر قرار بگیرد که بر تولید و بهره‌وری تأکید می‌شود. هر شغلی مشکلات و شرایط خود را دارد، اما ویژگی مشترک بسیاری از مشاغل این است که معمولاً کارکنان را در معرض فشار روانی قرار می‌دهند (طهماسبی و همکاران، ۱۳۹۸).

امروزه انتظارات از کارکنان در درون و بیرون این سیستم اجتماعی بسیار زیاد شده است و آن‌ها به دلیل ارتباط مستقیم با ارباب رجوع دائماً تحت فشار کاری هستند. این فشار احتمالاً آنان را بیش‌ازپیش تحت تأثیر قرار می‌دهد، سلامت و آسایش شخصی آنان را به خطر می‌اندازد، آن‌ها را دچار استرس (فشار روانی) می‌کند و در اثر فشارهایی که بر آنان وارد می‌شود، پس از مدتی از توان و انرژی اولیه این نیروی حیاتی سازمان، کاسته شده و به همین دلیل ممکن است بهره‌وری و کارایی آن نیز کاهش یابد (میرزایی، ۱۳۹۵). اگر روند این فشار روانی مداومت داشته باشد، موجبات واماندگی و «فرسودگی شغلی»^۱ آنان را به‌عنوان مانعی در جهت اعتلای شخص و سازمان به وجود می‌آورد. این ناهنجاری، در حقیقت نوعی از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرس‌های مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است (غفاری،

^۱ Job burnout

داوودی و رشنو، ۱۳۹۹). عوامل بی‌شماری از جمله منابع قدرت در سلامت سازمانی دخیل هستند.

کسب «قدرت»^۱ و اعمال آن برای بقای سیستم در محیط امروز سازمان ضروری است. زیرا هرسازمان جهت پوشش اثربخش و تحقق کارکردهای شایسته و بایسته خود در اجتماع نیازمند عملکرد کارآمد است؛ و پویایی و کارآمدی عملکرد می‌تواند از طریق جهت‌دهی رفتار سازمانی در سطوح سازمانی، فردی و گروهی میسر گردد. قدرت و کاریست آن به عنوان یک مولفه و ابزار اساسی در تحقق اهداف سازمان ایفا می‌کند (رحیمی و همکاران، ۱۳۹۳). توزیع قدرت در سازمان تا حد زیادی تابعی از محیط سازمان، شکل سازمانی و ویژگی‌های شخصیتی افراد و همچنین سلسله مراتبی است (قلی‌زاده رضوان و همکاران، ۱۳۹۴). اوایل قرن بیستم استفاده از قدرت در چارچوب سلسله مراتب سازمانی تعریف شد. سلسله‌مراتب سازمانی یکی از چندین ویژگی‌های نظام اداری تعریف‌شده در این برهه از زمان و برخاسته از تحول و توسعه سازمانی بود که به «بوروکراسی»^۲ معروف است (موسوی و همکاران، ۱۳۹۸).

این نوع نظام سازمانی علی‌رغم تمام محسناتی که دارد در برخی موارد ممکن است باعث به وجود آمدن مسائل انسانی یا سازمانی ازجمله بروز فشارهای روانی و به تبع آن بروز مشکلاتی برای کارکنان شود (نیکواقبال، ۱۳۷۸ به نقل از حسن نژاد، ۱۳۹۰). سازمان امور مالیاتی به عنوان سازمان مورد مطالعه در این پژوهش، نیز مانند اکثر سازمان‌ها به شیوه بوروکرات اداره می‌شود و احتمال آن می‌رود که کارکنان شاغل در این سازمان به مرور تابع انتظارات مطلق بوروکراسی حاکم بر این سازمان شده و در انجام وظایف خود دچار سردرگمی شده و خلاقیت در سازمان نیز کاهش یابد. بالطبع فشارهای روانی علاوه بر ایجاد فضایی همراه با عدم آرامش روانی برای کارکنان و عدم حصول به اهداف سازمان ازجمله اداره امور مالیاتی به عنوان یکی از منابع تأمین‌کننده ی

^۱ Authority
^۲ Bureaucracy

بودجه‌ی دولت، برای جامعه نیز دربردارنده مضراتی می‌باشد. بررسی مطالعات در داخل و خارج از کشور نشان‌دهنده پژوهش‌های انجام‌شده بسیاری به‌صورت جداگانه در زمینه بوروکراسی، قدرت و فرسودگی شغلی است. این پژوهش‌ها مؤلفه‌های مذکور را از ابعاد مختلف نظری و عملی موردبررسی قرار داده‌اند و به گستره‌ی نظری آن اضافه نموده‌اند. اما کمتر پژوهشی را می‌توان یافت که مجموعاً به تأثیرات مؤلفه‌های بوروکراسی، قدرت و فرسودگی شغلی در محیط سازمانی و ادارات دولتی پرداخته باشد. ازاین‌رو، با توجه به اهمیت منابع انسانی و نقش مؤلفات کاهنده اثربخشی سازمان و تأثیر متغیرهای بوروکراسی و منابع قدرت در انطباق و یا آسیب‌پذیری در شرایط تعامل با مؤدیان سخت و طاقت‌فرسا، پژوهش پیش‌رو، در جهت شناسایی وضعیت فرسودگی شغلی و عوامل مستعد‌کننده فرسودگی شغلی و آسیب‌پذیری کارمندان و مدیران اداره کل امور مالیاتی شهر شیراز تدوین شده است.

۲. مبانی نظری فرسودگی شغلی

اولین بار «گرین»^۱ در سال ۱۹۶۱ میلادی واژه فرسودگی را در مورد یک مراجع بکار برد. در اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی این واژه در مورد شاغلین مراکز خدماتی به‌طورجدی‌تر مطرح شد. در ابتدا از واژه فرسودگی شغلی زمانی برای کارکنان تمام مشاغل و گاهی فقط برای کارکنان مشاغل مرتبط با خدمات اجتماعی استفاده می‌شد. سرانجام معلوم شد که این واژه برای کارکنان تمام مشاغل کاربرد دارد. مفهوم «فرسودگی شغلی» در اواسط دهه ۱۹۷۰ برای اولین بار توسط «فرویدنبرگ» معرفی شد (پوررجب و همکاران، ۱۳۹۹). تا سال ۱۹۸۰ فرسودگی شغلی منحصر در آمریکا مطالعه می‌شد؛ ولی کم‌کم توجه کشورهای دیگر به‌ویژه کشورهای انگلیسی زبان مثل کانادا و

^۱ Grein

انگلیس نیز به این پدیده جلب شد؛ سپس مقالات و کتاب‌ها به زبان‌های دیگر ترجمه شدند و در نیمه دوم سال ۱۹۸۰ ابزارهای پژوهش به‌ویژه پرسشنامه «مسلش» به زبان‌های فرانسوی، آلمانی، هندی، ایتالیایی، سوئدی، اسپانیایی و عربی ترجمه شد و مطالعات بین فرهنگی آغاز شده است (مناف زاده، ۱۳۹۴).

سندرم فرسودگی شغلی که در پاسخ به فشارهای کاری ایجاد می‌شود به‌عنوان فرایندی که در آن رفتارها و نگرش کارکنان نسبت به کار خود منفی و بدبینانه می‌شود، تعریف می‌گردد. فرسودگی شغلی شامل سه بعد «خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و عدم کفایت فردی» است. خستگی هیجانی را به‌عنوان فشار روانی، احساس تحت فشار قرار گرفتن و از میان رفتن منابع هیجانی در فرد بیان می‌کنند. مسخ شخصیت درواقع نگرش منفی و بدبینانه نسبت به دیگران و مراجعین می‌باشد. کاهش احساس کفایت شخصی نیز کم شدن احساس لیاقت و توان اجرای موفقیت‌آمیز وظیفه در انجام کار با مسئولیت در ارتباط با دیگران و نگرش و ارزیابی منفی نسبت به خود است (نیکنام و همکاران، ۱۳۹۶).

این سندرم به‌عنوان ناتوانی در تطابق یا مواجهه طولانی‌مدت با استرس‌های عاطفی، کاری یا استفاده فراوان و مکرر از انرژی و منابع است که منجر به احساس شکست، تحلیل رفتن و خستگی می‌گردد. فرسودگی شغلی عوارض متعددی در خانواده، زندگی اجتماعی، فردی و سازمان بر جای می‌گذارد که از مهم‌ترین آن‌ها، غیبت و ترک خدمت، تأخیرهای متوالی، شکایات مختلف روانشناختی، تضاد، تغییر شغل و تعارضات بین فردی با همکاران است. هنگامی که فرسودگی شغلی رخ می‌دهد، نبودن روزافزون واقع‌بینی، کاهش انرژی در ادامه فعالیت‌های سودمند، از دست دادن فلسفه نهایی زندگی و نبود احساس همدردی و اختلال‌های روانی و جسمانی نمایان می‌شوند (کوهی، ۱۳۹۹).

فرسودگی شغلی دارای مجموعه‌ای از علائم و نشانه‌های هیجانی، رفتاری، روانتنی و سازمانی است. در بعد هیجانی باعث نشانه‌هایی چون به کارگیری شیوه‌های غیر صمیمانه با بیمار، احساس درماندگی، افسردگی و عدم رضایت شغلی می‌شود. در بعد

نگرشی، نگرش‌های منفی مثل عیب‌جویی، سرزنش کردن و فقدان همدلی نسبت به بیمار بروز می‌کند و به تدریج فرد دچار احساس پایین بودن ارزش شغلی، بی‌اعتمادی نسبت به کار و همکاران و سهل‌انگاری می‌شود. نشانه‌های رفتاری مشتمل بر کاهش عملکرد شغلی، محدود شدن فعالیت اجتماعی و تفریحی و افزایش مشکلات بین‌فردی و رفتارهای پرخطر مانند سو مصرف مواد مخدر، الکل و سیگار است. نشانه‌های روان تنی مثل احساس خستگی، سردرد، اختلالات خواب و گوارشی است و در بعد سازمانی موجب بی‌نظمی در بهره‌وری، حوادث محیط کار و در نهایت تغییر یا ترک شغل می‌گردد (جعفری عراقی و همکاران، ۱۳۹۵).

منابع قدرت

امروزه از قدرت به‌عنوان عنصر کلیدی اداره سازمان و کانون مرکزی شناخت زندگی سازمانی یاد می‌کنند زیرا در تمامی بافت‌های سازمان رسوخ کرده و از مجاری مختلف فرایندهای سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. درواقع اهمیت قدرت از آنجا ناشی می‌شود که برای ایجاد هماهنگی در فعالیت‌های انسانی و سازمان‌ها، عنصری مؤثر به شمار می‌آید. «قدرت» توان نفوذ است، منبعی است که مدیر (رهبر) را توانا می‌کند تا دیگران را به فرمان‌برداری یا قبول مسئولیت وادارد. قدرت، توانایی نفوذ در دیگران به‌نحوی که ارزش‌های فرد ارضاء شود و از منابع متعددی سرچشمه می‌گیرد، شامل موقعیت سازمانی و تخصص و دسترسی به منابع مهم و کمیاب و توانایی تنبیه و تشویق دیگران (سرلک و نوریایی، ۱۳۹۸). قدرت بر انواع فرایندهای روانی، از نگرش افراد گرفته تا نحوه پوشش آنان، اثر دارد؛ از سویی دیگر قدرت یک واقعیت از زندگی سازمانی است و چیزی نیست که بتوان آن را نادیده گرفت یا کنار گذاشت. بنابراین برای شناخت سازمان و رفتار سازمانی چاره‌ای جز شناخت و بررسی قدرت نیست. قدرت یکی از عمده‌ترین مفاهیمی است که ضمن معطوف ساختن تلاش‌های نظری و بنیادی، در تمام سطوح مدیریت و منابع انسانی از اهمیت زیادی برخوردار شده است (مقتدر و شیرمحمدزاده، ۱۳۹۵). باوجود درک اهمیت قدرت در نظریه و عمل مدیران

و کارکنان، هنوز هم دانش و شناخت بشر در مورد آن محدود و گاهی مبهم است. این مسئله به علت عدم شناخت کافی در مورد ماهیت موضوع قدرت و عوامل مرتبط با آن در سازمان است. با وجود این چون قدرت نقش عمده‌ای در مراوده‌ها و روابط موجود در جریان زندگی سازمانی دارد نمی‌توان از تأثیر آن در کنش‌های سازمانی به‌سادگی گذشت (میرکمالی و همکاران، ۱۳۹۸). دو پژوهشگر به نام‌های «جان فرنچ» و «برت رام ریون»، پنج منبع قدرت را شناسایی کرده‌اند. هر یک از آن‌ها در سطح‌های متفاوتی قرار دارند و در برخی موارد همه این پنج منبع می‌توانند در هر سطحی از سازمان وجود داشته باشند: الف) قدرت قانونی^۱: قدرتی است که از مقام و موقعیت فرد در سازمان ناشی می‌شود. ب) قدرت پاداش^۲: قدرت پاداش بر این اساس قرار دارد که یک نفر (اعمال کننده نفوذ) این توانایی را دارد که بر فرد دیگری (کسی که تحت اعمال نفوذ قرار می‌گیرد) به سبب اجرای دستورات یا انجام دادن کارها پاداش بدهد. ج) قدرت اجبار^۳: زمانی بوجود می‌آید که شخصی از توانایی تنبیه و یا وارد آوردن لطمه‌ی جسمی یا روانی به شخص دیگر برخوردار باشد، استفاده از قدرت اجباری به قیمت رنجش و دشمنی کارکنان تمام خواهد شد. د) قدرت تخصص^۴: قدرت تخصص بر این باور متکی است که مدیر یا کسی که اعمال نفوذ می‌کند، دارای تخصص ویژه‌ای است که افراد زیردست آن را ندارند. قدرت تخصص جنبه شخصی ندارد و به ماهیت کاری مربوط است و در کارهایی که احتیاج کمتری به نظارت دارد، مؤثر واقع می‌شود و ممکن است به‌مرور احتیاج به نظارت را کم‌اهمیت سازد. ه) قدرت مرجعیت^۵: قدرت مرجعیت بر این اساس قرار دارد که یک نفر یا یک گروه تمایل دارد که کسی یا صاحب قدرتی را معرف خود بدانند یا کارهای او را تقلید کند (صفاری و جعفری، ۱۳۹۷).

^۱ Legitimate Power

^۲ Reward Power

^۳ Coercive Power

^۴ Expert Power

^۵ Referent Power

بوروکراسی

«ماکس وبر» فردی برجسته در زمینه بوروکراسی است و هر زمان سخنی از بوروکراسی به میان می‌آید، بی‌شک ماکس وبر اولین نظریه‌پرداز است که به ذهن متبادر خواهد شد، ماکس وبر در تعریفی جامع بوروکراسی را چنین تعریف می‌کند: بوروکراسی برای جامعه‌ای که بخواهد پیشرفت کند ضروری است؛ بدین مفهوم که باید تقسیم‌کار صورت گیرد، روابط غیررسمی از بین برود و سلسله‌مراتب و هرم قدرت برقرار شود، فرماندهی وحدت یابد و تقسیم‌کار بین دپارتمان‌های مختلف برقرار شود (غفاری و رستم‌نیا، ۱۳۹۶).

عناصر بوروکراسی جزئی حیاتی از سازمان‌های فرهنگی، دولتی، تجاری و دیگر سازمان‌های نوین و پیچیده امروزی را تشکیل می‌دهند. تأثیر این عناصر بیشتر مرتبط با ساختار سازمان است. وبر ویژگی‌های مختلفی را برای نهاد بوروکراسی نام می‌برد که این مشخصات به عنوان هنجارها و ارزش‌ها در بوروکراسی باید حضور داشته باشد:

۱) وجود سلسله مراتب اقتدار: کارمندان بر اساس سلسله مراتب اداری محکمی سازمان یافته‌اند؛ ۲) انتصاب برحسب شایستگی و تخصص: نامزدهای مقام اداری بر اساس توانمندی‌های فنی انتخاب می‌شوند؛ ۳) ضوابط و مقررات مکتوب و از پیش تعیین شده؛ ۴) غیرشخصی بودن: بی‌طرفانه، بدون دخالت احساسات شخصی؛ ۵) اجرای وظایف به طور مستمر، ثابت و دائمی؛ ۶) تقسیم‌کار گسترده؛ ۷) جدایی اموال سازمان و اموال شخصی؛ ۸) جدایی محل سکونت و محل کار؛ ۹) انحصاری نبودن مقامات و پست‌های رسمی؛ ۱۰) وجود یک نظام بایگانی منظم؛ ۱۱) وجود یک نظام انضباط و نظارت یکنواخت (قاسمی و شالچی، ۱۳۹۷).

ثبات سازمان و سیستم اداری، وجود اطمینان و امنیت شغلی، اعمال منطق در اجرای فعالیت‌ها، صراحت هدف‌ها، کمک به اشاعه دموکراسی، افزایش تخصص و تشجیع تخصص‌گرایی، حذف روابط و ضوابط نامناسب در استخدام و انتخاب کارکنان، افزایش عدالت در اداره امور و رفتار منصفانه با کارکنان، حذف فامیل‌بازی و دوست‌بازی در انتصابات پارتی‌بازی از آثار مثبت بوروکراسی در سازمان است. این توفیق بر

پایه‌ی استاندارد بودن امور، اعمال کنترل روی کارکنان و رابطه‌ی مستقیم انجام وظایف با مسئولیت‌ها است. جلوگیری از قدرت دل خواه و خارج از ضوابط و ایجاد تغییر در مهارت‌های کارکنان از طریق آموزش، تقسیم کار و تخصصی کردن آن، برقراری سلسله‌مراتب اداری درست، و اطمینان از وجود ارتباطات صحیح بین مقامات و کارکنان از ویژگی‌های مثبت بوروکراسی است (هدایتی، ۱۳۹۷). اجرای بوروکراسی اغلب به قیمت پدید آمدن جنبه‌های منفی بوروکراسی شده که به‌طور ذاتی در چارچوب و نظام بوروکراسی وجود دارد. سازمان‌ها به‌گونه‌ای ناخواسته و شاید ندانسته تمایل دارند تا ساختار خود را به‌سوی عدم کارایی و عدم سازمان‌دهی درست سوق دهند. عملی که برای سطحی از یک سازمان مفید به نظر می‌رسد ممکن است برای سطوح دیگر سازمان مضر باشد، یک فرد در جهتی کار و فعالیت می‌کند که بتواند به اهداف مشخص خود نائل آید بنابراین اگر فعالیتش هماهنگ با اهداف سازمان نباشد ممکن است به یک جنبه منفی به علت اختلاف دید در ارزش‌ها و اهداف، آگاهی کم در مورد انگیزه‌ها، فرایندهای سازمانی و عواقب ناشی از آن‌ها که ممکن است به‌طور عمد یا غیرعمد باشد و حتی اشتباهات و لغزش‌های ساده نیز تحقق پذیرد (رضایی، ۱۳۹۷).

پیشینه پژوهش

بیشتر ادبیات گذشته در مورد پیامدهای فرسودگی شغلی و آسیب‌هایی که بر سلامت منابع انسانی و سازمان وارد می‌کند پرداخته‌اند. پژوهش‌های (اکبری، ۱۳۹۵؛ طالبی، ۱۳۹۴؛ الیاسی، ۱۳۹۲؛ پورسجادی، ۱۳۹۲؛ باکر و دمروتی^۱، ۲۰۱۵؛ کازان و نستاسا^۲، ۲۰۱۵) حول محورهای مولفه‌های شخصیت، شایسته سالاری، هوش هیجانی، رضایت از سازمان و زندگی، استرس شغلی، عدالت و اعتماد سازمانی و... صورت گرفته است. برای مثال پژوهش (پورسجادی، ۱۳۹۲) نشان می‌دهد عدالت و اعتماد

^۱ Bakker & Demerouti

^۲ Cazan & Năstăsă

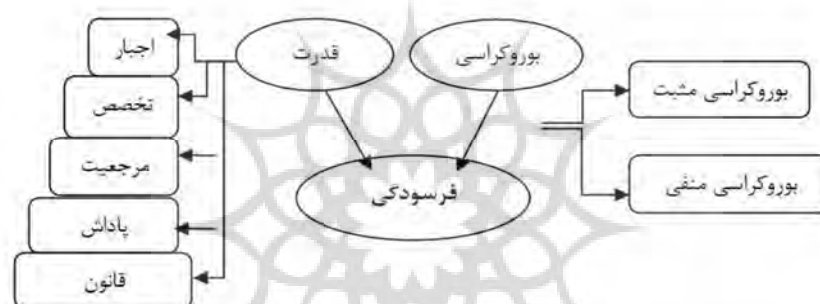
سازمانی پیش‌بینی کننده فرسودگی شغلی هستند. هم‌چنین از بین مؤلفه‌های عدالت سازمانی تنها عدالت توزیعی و تمامی مؤلفه‌های اعتماد سازمانی (اعتماد به مدیر، اعتماد به سازمان و اعتماد به همکار) توانایی پیش‌بینی فرسودگی شغلی را دارند. در بین معلمان مرد عدالت سازمانی و در بین معلمان زن اعتماد سازمانی فرسودگی شغلی را پیش‌بینی می‌نماید. در پژوهش‌های مختلف تاثیرات قدرت سازمانی می‌توان به تحقیقات (رمضانی، ۱۳۹۲؛ حمیدی، ۱۳۹۴؛ شهری، ۱۳۹۲) اشاره کرد. قانون‌مداری، ساختار سازمانی، تقسیم کار، تخصص، دموکراسی، نقش دولت‌ها، ساختار فرهنگی بوروکراسی و حتی مباحث بنیادین بوروکراسی و... محل مناسبی برای پژوهش‌های مختلف طی سالیان گذشته بوده است. تحقیقات (فاتی، ۱۳۹۵؛ حجازی جوشقانی، ۱۳۹۵؛ مظاهری، ۱۳۹۳؛ مورتنسن و پدرسون^۱، ۲۰۱۵؛ براندی^۲، ۲۰۱۳) پیشینه پژوهش مقوله بوروکراسی می‌باشد. با مطالعه پیشینه‌های تحقیقات بوروکراسی، می‌توان با قاطعیت اظهار نظر نمود برخلاف پژوهش‌های داخلی، اکثریت پژوهش‌های بین‌المللی مباحث کیفی و پایه بوروکراسی را شامل می‌شود اما در محدود پژوهش‌های کمی می‌توان به تاثیرات مولفات مختلف سازمان بر بوروکراسی اشاره کرد؛ برای نمونه: نیتوتسکایا و لوسیانا^۳ (۲۰۱۶)، در پژوهشی با محوریت «مقایسه‌ی ساختار بوروکراتیک، کیفیت نظارتی و کارآفرینی در سازمان»، به بررسی تأثیر شایسته‌سالاری در استخدام کارمندان و مدیران سازمان‌های دولتی پرداخته‌اند. یافته‌ها نشان می‌دهد. علاوه بر تأثیر مستقیم مستقل، ساختار بوروکراتیک از طریق افزایش کیفیت نظارت به‌عنوان یکی از وظایف مدیریت، تأثیر غیرمستقیم بر نرخ کارآفرینی، خلاقیت و بهره‌وری کارمندان و کارکنان ادارات دولتی دارد. پیشینه تجربی مذکور و مطالعات اکتشافی درباره متغیرهای مورد مطالعه در این حوزه

^۱ Mortenson & Pederson

^۲ Brandy

^۳ Nistotskaya & Luciana

مورد بررسی و تحلیل قرار گرفته است. نتیجه این بررسی‌ها الگوی نظری پژوهش را به شرح زیر نشان می‌دهد. این الگو براساس چارچوب‌های نظری ارائه‌شده توسط مسلسل در سال ۱۹۸۱ (فرسودگی شغلی؛ متغیر ملاک)، دوبرین در سال ۱۹۷۸ (بوروکرات‌مداری؛ متغیر پیش‌بین) و هینکین و شرایخیم در سال ۱۹۸۹ (منابع قدرت؛ متغیر پیش‌بین) می‌باشد. لذا بعد از بررسی منابع نظری و ادبیات و پیشینه پژوهش، مدل مفهومی پژوهش مطابق با شکل (۱) خواهد بود.



شکل ۱. مدل مفهومی پژوهش

- با در نظر گرفتن مدل مفهومی، فرضیه‌های پژوهش بدین صورت تعریف می‌شوند:
- گرایش به بوروکراسی پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران است.
 - منابع قدرت پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران است.

۳. روش پژوهش

پژوهش حاضر بر اساس شیوه گردآوری اطلاعات، از نوع تحقیقات توصیفی - پیمایشی و از نوع همبستگی است. در این پژوهش همبستگی از نوع رگرسیون می‌باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر کلیه مدیران، معاونان، کارشناسان و ممیزین اداره امور مالیاتی استان فارس در بازه زمانی شش ماهه اول سال ۱۳۹۸ است که بر اساس آمارهای مربوطه به تعداد ۱۷۵ نفر می‌باشند. براساس فرمول تعیین حجم نمونه برای

جامعه آماری محدود کوکران، نمونه پژوهش حاضر شامل ۱۲۰ نفر از کارمندان و مدیران شاغل در پیشخوان‌های ارائه خدمات و امورات اداری می‌باشند. در این پژوهش برای گردآوری داده‌های اولیه موردنیاز تحقیق از ابزار پرسشنامه استفاده شده است. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های فرسودگی شغلی مسلش (۲۰۰۲)، سنجش بوروکراتمداری توسط دوبرین (۱۹۷۸)، منابع قدرت شرایخیم و هینکین (۱۹۸۹) استفاده شد. سپس بعد از بازبینی توسط اساتید و خبرگان مربوطه مورد تأیید قرار گرفت. لذا سؤالات پژوهش روایی لازم را دارند. اجرای پرسش‌نامه‌ها توسط پژوهشگر صورت گرفته و توضیحات لازم در مورد آزمون در اختیار افراد قرار گرفت. پس از جلب اعتماد هر آزمودنی، پرسشنامه‌ها به ایشان داده شد. سپس از آن‌ها خواسته شد به دقت و به‌طور کامل به سؤالات پاسخ‌گویند. پس از پایان توزیع و تکمیل پرسشنامه‌ها، با استفاده از آزمون‌های پارامتری و ناپارامتری از همبستگی پیرسون و اسپیرمن، به بررسی رابطه بین متغیرها پرداخته و جهت پیش‌بینی و نتیجه‌گیری بهتر از روابط بین متغیرهای پیش بین و ملاک، از تحلیل رگرسیون استفاده شده است. در تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از نرم‌افزار رایانه‌ای ^۱SPSS با نسخه ۲۲ استفاده به عمل آمد. در این پژوهش روایی سازه بوسیله تحلیل عاملی تاییدی بررسی شده است. ضریب آلفای کرونباخ متغیرهای پژوهش در جدول (۱) نشان داده شده است. بنابراین؛ سؤالات پرسشنامه پایایی لازم را دارد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

^۱ Statistical Package for Social Sciences

جدول ۱. جدول پایایی پرسشنامه های پژوهش

متغیر	آلفای کرونباخ	تعداد متغیر	تعداد نمونه
فرسودگی شغلی	۰/۸۷۲	۲۲	۱۲۰
بوروکراسی اداری	۰/۷۰۴	۲۰	
منابع قدرت	۰/۷۷۴	۲۰	

۴. یافته‌های پژوهش

در این پژوهش ۴۵ نفر زن (۳۸٪) و ۷۵ نفر مرد (۶۲٪) شرکت داشته‌اند. در این پژوهش ۷ طبقه سنی در نظر گرفته شده است که بیشترین تعداد شرکت‌کنندگان در دو طبقه سنی ۳۰-۳۴ سال (۳۲ نفر) و ۳۵-۳۹ سال (۳۱ نفر) قرار گرفته‌اند. ۶۴ نفر (۵۳/۵٪) آزمودنی‌ها، دارای مدرک کارشناسی و ۵۱ نفر (۴۲/۵٪) نیز دارای تحصیلات کارشناسی ارشد و ۵ نفر (۴/۲٪) دارای تحصیلات دکتری می‌باشند. برای فرضیه نخست ابتدا همبستگی بین فرسودگی شغلی با گرایش به بوروکراسی را مورد بررسی قرار می‌دهیم. بدین منظور به دلیل نرمال نبودن توزیع داده‌ها از آزمون ناپارامتری اسپیرمن استفاده می‌کنیم.

جدول ۲. ماتریس همبستگی رابطه بین فرسودگی شغلی با گرایش به بوروکراسی

ماتریس همبستگی	فرسودگی شغلی کلی
گرایش به بوروکراسی	ضریب همبستگی
	معناداری
	حجم نمونه
	۰/۱۹۹*
	۰/۰۳۰
	۱۲۰

* ضریب همبستگی در سطح (۰/۰۵) معنادار است.

داده‌های جدول (۲) نشان می‌دهد که بین فرسودگی شغلی با گرایش به بوروکراسی در نمره کلی رابطه معناداری وجود دارد، این رابطه به صورت منفی و معکوس می‌باشد

بدین معنا که با افزایش گرایش به بروکراسی فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و برعکس ($P < 0/05$). برای بررسی بیشتر و پیش‌بینی میزان اثرگذاری گرایش به بروکراسی بر متغیر فرسودگی شغلی از رگرسیون استفاده می‌نماییم.

نتایج خلاصه الگوی رگرسیون ساده بین گرایش به بروکراسی و فرسودگی شغلی که در جدول ۲ آمده است نشان می‌دهد که گرایش به بروکراسی وارد معادله رگرسیون می‌شود و با مقدار ($f=4.849$) حدود ۱/۱ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می‌کند. مقدار بتا نیز نشان می‌دهد که با هر واحد تغییر در گرایش به بروکراسی اداری به میزان ۰/۱۹۹- واحد در فرسودگی شغلی تغییر ایجاد می‌گردد. زمانی که یک متغیر مستقل داشته باشیم، میزان Beta با ضریب همبستگی بین متغیر مستقل و وابسته تفاوتی نخواهد داشت. درنهایت می‌توان بیان نمود بین متغیر پیش‌بینی کننده و متغیر ملاک یک رابطه خطی برقرار است و در کل متغیر گرایش به بروکراسی (مستقل) بر متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) تأثیرگذار است و نتایج با آزمون t ($2/202-$) در سطح ۰/۰۳۰ (کوچک‌تر از ۰/۰۵ است) نیز معنادار است ($P < 0/05$).
جدول ۳. خلاصه الگوی رگرسیون بین گرایش به بروکراسی و فرسودگی شغلی

مدل	ضریب همبستگی	ضریب تبیین	آماره فشر	Beta ^۱	b ^۲	T	معناداری
مقدار ثابت	۰/۱۹۹	۰/۰۱۱	۴/۸۴۹	۰/۱۹۹	۱۸۲	۲۴۹/۴	۰/۰۰۰
فرسودگی شغلی	۰/۱۹۹	۰/۰۱۱	۴/۸۴۹	-	۱/۳۹۷	۲۰۲/۲	۰/۰۳۰
					-	-۲	

^۱ ضریب رگرسیون در حالت استاندارد
^۲ شیب خط (ضریب رگرسیونی استاندارد نشده یا B)

در زیر معادله خط رگرسیون آورده شده است.

معادله خط رگرسیون گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی

$$\text{فرسودگی شغلی} = (۱۸۲/۵۶۳) - (۱/۳۹۷) \text{ گرایش به بوروکراسی}$$

داده‌های جدول ۳ نشان می‌دهد که بین فرسودگی شغلی با منابع قدرت و هیچ‌یک از مؤلفه‌های آن رابطه معنادار وجود ندارد ($P < 0/05$). برای بررسی این فرضیه ابتدا همبستگی بین فرسودگی شغلی و مؤلفه‌های منابع قدرت را توسط آزمون ناپارامتریک اسپیرمن مورد آزمون قرار گرفت. به دلیل عدم معناداری هیچ‌کدام از این روابط امکان استفاده از رگرسیون وجود ندارد.

جدول ۴. ماتریس همبستگی اسپیرمن رابطه بین فرسودگی شغلی با منابع قدرت

ماتریس همبستگی	منابع قدرت	پاداش	اجبار	قانون	مرجعیت	تخصص
فرسودگی شغلی کلی	ضریب همبستگی	-۰/۰۴۵	۰/۰۸۱	۰/۰۷۰	۰/۱۵۳	-۰/۱۰۸
	معناداری	۰/۶۲۷	۰/۳۷۶	۰/۴۴۶	۰/۰۹۶	۰/۵۴۱
	حجم نمونه	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰	۱۲۰

* ضریب همبستگی در سطح (۰/۰۵) معنادار است.

درنهایت این فرضیه پژوهش مبنی بر قدرت پست و مقام پیش‌بینی‌کننده فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران است، با توجه به نتایج به‌دست آمده رد می‌گردد و رابطه معناداری بین این متغیرها وجود ندارد.

۵. بحث و نتیجه گیری

نتایج برآمده از فرضیه اول در پژوهش حاضر با پژوهش های احمدی، عسکرزاده، بهرامزاده و اصفهانی (۱۳۹۲) و حجازی (۱۳۹۵) همسو می باشد و همچنین با پژوهش جودانه (۱۳۹۵) و پروین و حلیمی (۱۳۹۶) همسو نیست. یکی از عوامل ایجادکننده فرسودگی شغلی به عوامل سازمانی مربوط می شود. از آنجاکه در دنیای کنونی که سازمان ها براساس مدل بوروکراسی نوع آرمانی با استفاده از الگوهای رفتاری معین می توان فعالیت های سازمان رسمی و بزرگ را طوری هدایت کرد که بیشترین کارایی را داشته باشد. این نوع ساختار سازمانی علی رغم تمام محاسنی که دارد در برخی موارد ممکن است باعث به وجود آمدن مسائل انسانی یا سازمانی شود، از جمله می تواند باعث بروز فشارهای روانی و به تبع آن بروز مشکلاتی برای کارکنان مانند فرسودگی شغلی شود. سازمان های بوروکراتیک بدون در نظر گرفتن این امر که اهداف سازمانی در نهایت وسیله ای برای رفاه و آسایش کارکنان و بهبود روابط انسانی است، خواستار تبعیت بی چون و چرای فرد از دستورها و وظایف قانونی مقامات سازمانی است که با تمایلات و نیازهای انسانی مانند احساس امنیت، برقراری روابط، اعتلاطلبی، آزادی، خودیابی و خلاقیت منافات دارد. از این رو بوروکراسی گرایش به آن دارد که انسان ها را به طرف انقیاد تسلیم، ایفای نقش ظاهری، اجرای صوری قراردادها، انجماد تفکر سوق دهد. علاوه بر این، تحمیل حکومت اداری ممکن است موجب فقر اخلاقی و تباهی شخصیت انسان را فراهم آورد. مانند کاهش اعتماد متقابل، عدم استقلال و امنیت فردی در کارها و سرانجام اضطراب کارکنان که سرمنشأ فرسودگی شغلی می باشد.

از نظر وبر، بوروکراسی نوعی طرح سازمانی ایده آل است که اختیار قانونی، نظم سلسله مراتبی، عمل کردن بر اساس مستندات و بایگانی ها، جدایی کار از زندگی شخصی، آموزش تخصصی، استخدام کارکنان تمام وقت و پیروی از قوانین عمومی را دربر می گیرد. از نظر او، نوع ایده آل، سازه ای ذهنی است و عملاً به کارگیری چنین شرایطی در واقع یک مدینه فاضله است. سازمان های واقعی می توانند کم و بیش براساس

درجه نزدیکی‌شان به نوع آرمانی، بوروکراتیک باشند. اگرچه وبر، عقلانیت بوروکراسی را تحسین می‌کرد و آن را به عنوان کارآمدترین شکل سازمان در نظر می‌گرفت، اما از تبدیل شدن بوروکراسی به ابزار سلطه و تهدیدی برای نهادهای دموکراتیک هراس داشت. از این‌رو، می‌توان استفاده سازمان‌ها از قواعد بوروکراسی را در طیفی شامل حداقل و حداکثر بوروکراسی نشان داد. همان‌گونه که وبر اذعان می‌کند استفاده حداقلی سازمان‌ها از قواعد بوروکراتیک منجر به بروز نتایج منفی بوروکراسی شامل رشد تفکرات دموکراتیک و استفاده حداکثری از آن قواعد نیز می‌تواند موجب پدید آمدن نتایج منفی مانند پدیده‌ای بنام سیاست زدگی بوروکراتیک شود.

آنچه حائز اهمیت و بدیهی است حد متعادل استفاده از اصول بوروکراسی است، نه افراط و نه تفریط. چراکه بکارگیری محض اصول بوروکراسی دوسوی طیف، در سازمان می‌تواند منجر به انعطاف‌ناپذیری سیستم، رکود و جمود شخصیت، خودمحور بودن، جابجایی اهداف سازمان، محدودیت در طبقه‌بندی مشاغل، سرخوردگی ارباب‌رجوع، استقرار سیستم متمرکز قدرت در رده‌های مختلف مدیران و کارکنان سازمان، کاربرد سلیقه‌ای و نامناسب قوانین و مقررات، نابودی خلاقیت و از همه مهم‌تر وجود اضطراب و نگرانی شده که مترادف با فرسودگی شغلی است. به عبارتی دیگر با گرایش به بوروکراسی، شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی مدیران و کارکنان می‌شود کاهش می‌یابد. اما نکته دیگری که باید به آن توجه نمود این است که پس از بررسی جامع نظریه‌ها و تحقیقات مربوط به بوروکراسی، می‌توان نتیجه گرفت؛ براساس دانش کنونی ما، اکثر سازمان‌های بزرگ ناگزیر از اتخاذ بوروکراسی هستند و هرچه میزان عقل‌گرایی، رسمی‌سازی، استفاده از استاندارد، تخصص‌گرایی و عدم تمرکز متعادل‌تر باشد، کارایی آن زیادتر خواهد بود. بنابراین؛ میزان بوروکراتیک بودن آن‌ها ممکن است با یکدیگر تفاوت داشته باشد (حجازی، ۱۳۹۵).

بر اساس نتایج این مطالعه مشخص شد که هرکدام از ویژگی‌های بوروکراتیک سازمان می‌توانند به‌طور متفاوتی فرسودگی شغلی را تحت تأثیر قرار دهند، برخلاف

مطالعاتی که مدعی رابطه مثبت کلی میان بوروکراتیزه شدن و فرسودگی شغلی هستند. این تأثیرها می‌تواند به علت ویژگی‌های خاص ساختارهای سازمانی کشورهای مختلف و سازمان‌های مختلف متفاوت باشد. هرچند این مسئله تحقیقات بیشتری برای نشان دادن تفاوت‌های احتمالی در این زمینه میان کشورها و جوهای سازمانی مختلف طلب می‌کند زیرا تحقیقات انجام‌شده در این زمینه در کشورهای غیرغربی و به‌ویژه در حال توسعه بسیار اندک است. اما باید اذعان کرد افرادی که گرایش به چنین ساختار بوروکراتیک شدید دارند کار در سازمان‌های بزرگ را ترجیح می‌دهند و از استقلال و آزادی عمل کمتری برخوردارند. در مقابل افرادی هستند که برخلاف آنان چندان پایبند قوانین و مقررات سازمان‌هایی با ساختار بوروکراتیک نیستند و به کار کردن در سازمان‌های بزرگ و اطاعت از قواعد رفتار اداری تمایل ندارند. آنان دارای قدرت ریسک بیشتری هستند و بهتر استعدادها و علایق خود را در ساختار غیربوروکراتیک بروز می‌دهند. اداره امور مالیاتی شهر شیراز نیز مانند اکثر سازمان‌ها به شیوه بوروکراتیک اداره می‌شود و احتمال آن می‌رود که کارکنان شاغل در این سازمان به‌مرور زمان تابع انتظارات مطلق بوروکراسی حاکم بر این سازمان شوند و به‌صورت ربات و انسان ماشینی دستورات را بدون خلاقیت اجرا نمایند. چراکه یکی از مشخصه‌های بارز فرسودگی شغلی، مسخ شخصیت کارکنان می‌باشد که الزاماً انسان‌ها و ارباب رجوع را به‌عنوان وسیله‌ای برای بهره‌وری قلمداد کرده و به آنان نگاهی صرفاً مکانیکی و عاری از هر نوع احساس انسانیت دارند. کارکنانی که از فرسودگی شغلی رنج می‌برند در کارشان کم‌انگیزه و کم‌فعالیت می‌گردند. آن‌ها از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده، خسته و زودرنج می‌شوند. از تمام جنبه‌های محیط کارشان چون همکاران ایراد می‌گیرند و به‌طور منفی به پیشنهادهای دیگران واکنش نشان می‌دهند. اگر کمیت کار آنان لطمه نبیند، کیفیت کار آن‌ها کاهش می‌یابد. بنابراین به نظر می‌رسد برای کاهش فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران اداره امور مالیاتی شهر شیراز می‌بایست نه به‌صورت صوری، بلکه ساختار سازمانی اداره امور مالیاتی عینی و واقعی با اصول حاکم بر

سازمان‌های بوروکراتیک اداره شود.

نتایج برآمده از فرضیه دیگر پژوهش با مطالعات شهری (۱۳۹۱)، شیری (۱۳۹۲)، رضائی (۱۳۹۲)، وظیفه، کیوانی، پودینه و درستکار (۱۳۹۲)، حمیدی (۱۳۹۴) ناهمسو بوده و با پژوهش جهانی، صوفی، فیضی و منتی (۱۳۹۲) و طهماسبی، طاهری و احمدی (۱۳۹۲) همسو می‌باشد. در تبیین این یافته می‌توان گفت: کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به استفاده صحیح از نیروی انسانی بستگی دارد. مدیران در سازمان‌ها، واضعان خط مشی و صاحبان قدرت هستند و عملکرد سازمان‌ها با قدرت آنان در ارتباط است. مدیران با به‌کارگیری منابع قدرت می‌توانند زمینه رشد و تعالی یا زمینه انحراف و فساد سازمان را فراهم آورند و این امر به ماهیت وجودی و چگونگی استفاده از قدرت و منابع آن بستگی دارد. مک کلند (۱۹۸۶) دو روی سکه قدرت را نشان داده است، یک رویه را روی مثبت و طرف دیگر را روی منفی نامیده است. طرف منفی را معمولاً جملات، کلمات و عبارتهایی که بیانگر رئیس و مرئوس، فرماندهی و فرمان‌برداری، دستور دادن و تسلیم بودن است، بیان می‌کند. آن نوع رهبری که بر پایه و اساس جنبه‌های منفی قرار گرفته باشد، افراد را چیزی بیش از بازیچه یا آلت دست خود نمی‌داند و هنگامی که ایجاب کند آن‌ها را استثمار یا فدای مقاصد خود می‌نماید. روی دیگر سکه یا جنبه مثبت قدرت را می‌توان در توجهی که به هدف‌های گروه می‌شود، توجیه کرد. زیرا با استفاده از قدرت فرد، درصدد تعیین هدف و تأمین آن برمی‌آید. چون از این دیدگاه به قدرت نگاه کنیم دارای مفهوم متفاوتی می‌گردد، یعنی اعمال قدرت از جانب دیگران و نه آنان و دارای طیفی از استفاده مثبت و منفی از قدرت. مدیران و کارکنانی که می‌خواهند قدرت خود را به‌صورت مثبت اعمال کنند، اعضای گروه را تشویق و تقویت می‌نمایند تا بر صلاحیت و شایستگی خود بیافزایند تا در نتیجه بتوانند به‌عنوان فرد و عضو سازمان، در کارها موفق گردند. قدرت به‌عنوان یکی از ابزارهای اساسی و عملی هر سازمان، محور درک رفتار هر سازمان و فرد می‌باشد. درواقع اهمیت قدرت از آنجا ناشی می‌شود که برای ایجاد هماهنگی در

فعالیت‌های انسانی و سازمان‌ها، عنصری مؤثر به شمار می‌آید. با توجه به اهمیت نقش قدرت سازمانی، افرادی که به‌عنوان مدیر یا کارشناس ارشد انتخاب می‌شوند می‌بایست مؤثرترین منابع قدرت: الف) قدرت مبتنی بر پاداش؛ ب) قدرت مبتنی بر اجبار؛ ج) قدرت مبتنی بر تخصص؛ د) قدرت قانونی؛ ه) قدرت مرجعیت، را به نحوی به کارگیرند تا بتوانند با ایجاد روابط انسانی با کارکنان دیگر و زیردستان خود براساس اعتماد، اطمینان و همکاری، سازمان را در جهت صحیح ایجاد تغییرات مثبت سازمان، تکنولوژی جدید و دانش روز پیش ببرند و بر مقاومت کارکنان در برابر تغییرات فائق آیند و در نتیجه فرسودگی شغلی را به حداقل برسانند (به نقل از قلوبی، ۱۳۹۲).

علاوه بر توضیح اجمالی در مورد اثرات استفاده مثبت و منفی از منابع قدرت در سازمان باید اذعان کرد قدرت در هر منصب سازمانی مصداق سلسله‌مراتب اقتدار می‌باشد. منظور؛ میزان آزادی فراهم‌شده برای اعضای سازمان جهت انجام وظایف تعیین‌شده‌شان بدون دخالت مقام‌های مافوق است. در سازمان‌های بوروکراتیک، سلسله‌مراتب اقتدار از طریق محدود کردن توانایی کارکنان و مدیران در اعمال خودکنترلی و تغییر معنادار فعالیت‌های کاری‌شان، فرسودگی شغلی کارکنان را افزایش می‌دهد (رمضانی، ۱۳۹۶).

احساس بی‌قدرتی به معنای ناتوانی کارمندان در کنترل فعالیت‌های شغلی خود، هنگامی رخ می‌دهد که کارمند احساس کند تحت تسلط و کنترل افراد دیگر است، چنان‌که به‌عنوان فاعل قادر به تغییر وضعیت خود نیست. او فرسودگی و بیگانگی ناشی از ناتوانی تأثیرگذاری بر سیاست‌های کلی سازمان و فقدان کنترل بر تصمیم‌گیری را صورتی از بی‌قدرتی کارکنان و مدیران سازمان‌های دارای ساختار اقتدار سلسله‌مراتبی می‌داند که قدرت در رأس آن‌ها متمرکز است. به عقیده او، کارکنان چنین سازمان‌هایی فرصت چندانی برای کنترل تصمیمات عمده سازمان ندارند و آنچه بیشتر موجب رنجش می‌شود، ناتوانی در تأثیرگذاری و اعمال کنترل بر تصمیماتی است که به‌طور مستقیم فعالیت‌های شغلی فرد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. خوشبختانه در اداره امور

مالیاتی شهر شیراز منصب‌های قدرتمند بالای هرم سازمانی موجب از بین رفتن حس امنیت کارمندان و مدیران این سازمان نشده است. چراکه استفاده نامعقول و شدید از منابع قدرت در سطوح بالای سازمان به صورت عمودی به لایه‌های زیرین سلسله مراتب سازمانی سرایت می‌نماید. یکی از دلایل احساس امنیت منصب‌ها و سطوح مختلف سلسله مراتب اداره امور مالیاتی شهر شیراز، نه الزاماً، بلکه احتمالاً، می‌تواند ناشی از روابط غیررسمی کارمندان و مدیران این سازمان باشد. اگرچه «وبر» به روابط رسمی در سازمان، یعنی آن دسته از روابط بین فردی که در قواعد و مقررات سازمان آمده است، اولویت می‌دهد و درباره روابط غیررسمی و روابط در گروه‌های کوچک موجود در همه سازمان‌ها چیزی نگفته است (جمشیدی، ۱۳۹۶). اما روابط و شیوه‌های عمل غیررسمی در بوروکراسی‌ها، علاوه کاهش اضطراب‌های ناشی از تنها شدن، با فراهم آوردن امکان انعطاف‌پذیری سازمان، اجازه ابتکار عمل و استقلال، اعمال قدرت و مسئولیت‌پذیری را نیز به کارمندان می‌دهد. نتیجه مطالعات پیشین نشان می‌دهد هنگامی که افراد بخشی از ساختار اجتماعی غیررسمی سازمان باشند، بیشتر قادرند احساس معناداری از تاثیرگذاری بر محیط سازمان و فعالیت کاری‌شان و به تبع آن احساس قدرت نمایند. به عبارت دیگر، وقتی فرد بدون روابط شخصی، و فقط توسط ساختار رسمی سازمان احاطه می‌شود، نمی‌تواند به طور مؤثر عمل کند، زیرا حمایت هنجارهای گروه از شخص در انجام فعالیت‌های کاری خود، او را نسبتاً در مقابل احساس بی‌قدرتی حفظ خواهد کرد. بنا بر توضیحات مذکور، از عوامل عدم تاثیر استفاده از قدرت پست و مقام کارکنان و مدیران اداره امور مالیاتی شهر شیراز بر فرسودگی شغلی آنان را می‌توان احساس امنیت مابین کارمندان دانست که متأثر از روابط غیررسمی سازمان، استقلال، ابتکار، خلاقیت، قدرت تصمیم‌گیری و تاثیرگذاری بر خط مشی‌های خرد سازمان و استفاده متعادل کارمندان از منابع ۵ گانه قدرت می‌باشد.

پژوهش حاضر مانند دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است؛ این تحقیق در

سازمان اداره امور مالیاتی شهر شیراز انجام شده و از این‌رو تعمیم نتایج آن به سایر مناطق و استان‌ها باید با احتیاط صورت بگیرد. عدم همکاری و محافظه‌کاری برخی از پاسخگویان در تکمیل پرسشنامه، زمان و انرژی زیادی را به خود اختصاص داد. تنها ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه می‌باشد و از سایر ابزارها نظیر مصاحبه و مشاهده و ... استفاده نشده است. چنانچه از سایر ابزارهای اندازه‌گیری استفاده گردد، یقیناً نتایج، حائز دقت بالاتری خواهد بود. احتمال عدم ارائه پاسخ‌های صادقانه و صحیح که وجود چنین پاسخ‌هایی بر نتایج پژوهش مؤثر می‌باشد. همچنین عدم امکان مشاهده مستقیم بر نحوه اجرای پرسشنامه از محدودیت‌های دیگر پژوهش محسوب می‌گردد.

با توجه به یافته‌های تحقیق چون احساس فرسودگی شغلی علاوه بر آن‌که ناشی از ماهیت کار مالی است، می‌تواند جنبه سازمانی نیز داشته باشد، پیشنهاد می‌شود شرایطی فراهم گردد که مسئولان سازمان برای کارمندان و مدیران اهمیت بیشتری قائل شده و با برنامه‌های تشویقی مانند اعطای پاداش، مرخصی خارج از برنامه، مزایای شغلی و ... کاهش فرسودگی شغلی آنان را مدنظر داشته باشند. یکی از راه‌های مقابله با فرسودگی شغلی، تشخیص به موقع آن می‌باشد، سازمان می‌تواند با مشارکت مراکز روان‌درمانی در پی تشخیص فرسودگی عمل کرده و یا اینکه در راستای اعطای پاداش، به کارکنان یارانه مراجعه به مشاور یا روان‌شناس ارائه دهد. همچنین یکی از راه‌هایی که سازمان به جهت کاهش فرسودگی شغلی کارکنان و مدیران خود انجام دهد کاهش میزان کاغذبازی را در مراحل مختلف تخصیص، رسیدگی و وصول می‌باشد. سازمان‌ها با ایجاد روحیه تعهد و تعلق جمعی کارکنان نسبت به استخدام و ادامه فعالیت با آن‌ها اقدام کنند و با ایجاد تعهد جمعی در افراد موجب بهره‌وری در تمامی ابعاد مدل کسب و کار اتخاذی سازمان شوند. در برنامه‌ریزی و نحوه اجرای دوره‌های آموزش ضمن خدمت کارمندان و مدیران مالیاتی تجدیدنظر شود و آموزش‌های لازم متناسب با نیازهای آنان ارائه گردد. ضمناً در این دوره‌های ضمن خدمت، درباره عوامل و علائم

فرسودگی شغلی بحث شده و در مورد نحوه مقابله با آن آموزش‌های لازم ارائه گردد. به محققان آتی توصیه می‌شود در مطالعات خود سایر سازمان‌های خصوصی و دولتی را نیز مورد مطالعه قرار داده و نتایج حاصله را مقایسه نمایند. در مطالعات بعدی جامعه آماری و نمونه‌های بزرگتری را مد نظر قرار دهند و تأثیر متغیرهای مختلف را در بخش‌های اداری و دارای بوروکراسی بیشتر سنجیده شود. قطعاً عوامل و متغیرهای دیگری وجود دارند که از دید محقق پنهان مانده‌اند و در پژوهش حاضر مورد بررسی قرار نگرفته‌اند، بنابراین، به پژوهش‌گران پیشنهاد می‌شود با بررسی دقیق‌تر پیشینه پژوهش‌های موجود و منابع نظری حاضر، سایر عوامل را شناسایی نموده و تحقیقات خود را بسط و گسترش دهند. لازم به ذکر است؛ از آنجا که صحت نتایج تا حد بسیار زیادی به دقت روش‌های آماری مورد استفاده در تحلیل داده‌ها بستگی دارد، به پژوهش‌گران در مطالعات آتی توصیه می‌شود که از روش‌های آماری متفاوت و با تنوع بیشتری استفاده کنند.

منابع

۱. الیاسی، احمدرضا (۱۳۹۲). ارتباط استرس شغلی با فرسودگی شغلی و سلامت عمومی کارکنان در مراکز صنعتی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت.
۲. احمدی، سیدفخرالدین؛ عسکرزاده، هاشم؛ بهرامزاده، حسینعلی و اصفهانی، سیدجعفر (۱۳۹۲). بررسی رابطه گرایش به بوروکراسی و فرسودگی شغلی کارکنان سازمان آموزش و پرورش خراسان جنوبی. مجله مهندسی مدیریت، شماره ۴، سال دوم، دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم، ۱۳۹-۱۱۹.
۳. اکبری، هاشم (۱۳۹۵). بررسی رابطه بین ویژگی‌های شخصیتی با فرسودگی شغلی و رفتارهای انحرافی کارکنان (مطالعه موردی کارکنان تأمین اجتماعی شهرستان اردبیل)، پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمی.
۴. امین افشار، زهرا و هوشنگی، محسن (۱۳۹۸). تاثیر مسئولیت اجتماعی بر عملکرد سازمان و مزیت رقابتی شرکتها با میانجیگری توسعه ی زیست محیطی تامین کنندگان (مطالعه موردی: شرکتهای تولیدی استان قزوین. مدیریت فرهنگی، ۳۳، شماره ۲ (پیاپی ۴۴)، ۸۵-۱۰۰.
۵. بختیاری رضانی، متین (۱۳۹۶). بررسی رابطه میان عوامل فرهنگ سازمانی با فرایندهای پیاده سازی مدیریت دانش و خلاقیت کارکنان (مورد مطالعه: آموزش و پرورش شهر ورامین). چهارمین کنفرانس بین المللی مهندسی دانش بنیان و نوآوری در حوزه مهندسی کامپیوتر و برق، تهران.
۶. بهرامزاده، حسینعلی و خدمتگزار، باغان (۱۳۸۳). نقش منابع انسانی بر بهره‌وری سازمانی با تأکید بر کیفیت زندگی کاری. نشریه مدیریت، شماره ۸۵-۸۶.
۷. پروین، ستار و حلیمی، صلاح (۱۳۹۶). عوامل درون‌سازمانی مؤثر بر میزان فرسودگی شغلی (مطالعه موردی: مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی استان تهران). پژوهشنامه مددکاری اجتماعی، سال دوم، شماره ۶. صص ۱۰۰-۱۰۱.

۱۲۲.

۸. پور سجادی، سیدحسین (۱۳۹۲). رابطه عدالت سازمانی و اعتماد سازمانی با فرسودگی شغلی معلمان مقطع ابتدایی شهر بیرجند. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه بیرجند.

۹. پوررجب، معصومه؛ پناهی‌درچه، اکبر؛ صادقی، حسین و باباحمدی میلانی، ستار (۱۳۹۹). عوامل مؤثر در فرسودگی شغلی معلمان. پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری. ۵ (۴۲)، ۳۴-۵۵.

۱۰. جانعلی زاده، محبوبه (۱۳۹۲). تبیین رابطه میان ساختار بوروکراسی دانشگاه با بیگانگی از کارکنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، تهران، دانشگاه الزهرا.

۱۱. جمشیدی، محمد حسین (۱۳۹۶). نقدی بر کتاب ماکس وبر و نظریه سیاست مدرن. پژوهش‌نامه انتقادی متون و برنامه‌های علوم انسانی ۱۷ (۸)، ۱۱۱-۱۲۸.

۱۲. جودانه، زینب (۱۳۹۵). روزنامه پیام استان سمنان، ۱۳۹۵/۶/۷، نسخه شماره ۴۲۸۶. مشاهده در ۱۳۹۶/۱۰/۲۵.

۱۳. جهانی، امیرمسعود؛ صوفی، فرشته؛ فیضی، علی و منتی، روح اله (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین قدرت قانونی مدیران با ادراک کارکنان از عدالت سازمانی. کنفرانس بین‌المللی اقتصاد در شرایط تحریم، شرکت پژوهشی سرود شمال، ۲۳-۴۲.

۱۴. حجازی جوشقانی، داود (۱۳۹۵). رابطه گرایش به بوروکراسی با فرسودگی شغلی در بین کارکنان کمیته امداد امام خمینی (ره) مطالعه موردی: استان اصفهان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق.

۱۵. حسن نژاد شانديز، زینب (۱۳۹۰). بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی، رضایت شغلی و گرایش به بوروکراسی در مدیران مقاطع سه‌گانه آموزش و پرورش شهرستان طرکبه-شاندیز. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه فردوسی مشهد.

۱۶. حمیدی، حامد (۱۳۹۴). بررسی رابطه بین ارزش‌های رهبران و منابع قدرت مورد استفاده آن‌ها. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی.

۱۷. رحیمی، مهناز؛ صفرخانی، محمدحسین؛ عبدالمنافی، سعید؛ صادقی، احمد و محمدی، رامین (۱۳۹۳). رابطه بین منابع قدرت مورد استفاده مدیران و بهره‌وری کارکنان در بیمارستان‌های منتخب دانشگاه علوم پزشکی کردستان. مجله علمی علوم پزشکی صدرا، دوره ص، شماره ۳، ۶۹-۸۵.

۱۸. رضایی، محمدرضا (۱۳۹۷). سنجش تأثیر بوروکراسی اداری بر روند حکمرانی خوب شهری نمونه موردی: کلاشهر شیراز. نشریه پژوهش و برنامه ریزی شهری، سال ۹، شماره پیاپی ۳۲، ۳۱-۴۰.

۱۹. رضانی، زهرا (۱۳۹۲). بررسی ادراک مدیران سه‌گانه درباره قدرت و خودشکوفایی و ارتباط آن با اثربخشی سازمانی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه سیستان و بلوچستان.

۲۰. سرلک، محمدعلی و نوریایی، محمدحسن (۱۳۹۸). رفتار حرفه‌ای مدیران در مواجهه با جریان‌های شکافنده سازمانی: مطالعه‌ای درباره استفاده از قدرت. فصلنامه علوم مدیریت ایران، سال چهاردهم، شماره ۵۴، ۱۰۵-۱۲۳.

۲۱. شهری، نسرین (۱۳۹۲). تأثیر منابع قدرت بر عملکرد مدیران در سازمان‌های دولتی استان سمنان. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد شاهرود.

۲۲. شیر، محمد (۱۳۹۱). بررسی رابطه‌ی ویژگی‌های شخصیتی و منابع قدرت مدیران با سلامت سازمانی مدارس متوسطه شهر تهران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه تربیت دبیر شهید رجایی.

۲۳. صفاری، لیلا و جعفری، افسر (۱۳۹۷). مدل رابطه بین منابع قدرت و سورفتار مربیان با انگیزش پیشرفت ورزشکاران. مجله مدیریت ورزشی، شماره ۴۱،

۴۰۱-۴۱۴.

۲۴. طالبی، محمدعلی (۱۳۹۴). پیش‌بینی فرسودگی شغلی بر اساس تیپ شخصیتی و جهت‌گیری مذهبی مشاوران و روانشناسان شهر یزد. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علوم و تحقیقات یزد.
۲۵. طهماسبی، بهرام زارع بهرام آبادی، مهدی؛ ایزدی، مهشید و عبدالحسینی، حمیده (۱۳۹۸). تبیین روابط علی عوامل استرس زای شغلی، رسالت شغلی و فرسودگی شغلی در کارکنان غیر هیئت علمی دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی همدان. مجله ارگونومی. ۷ (۴)، ۷۲-۸۱.
۲۶. طهماسبی، عبدالرضا؛ طاهری، عبدالمحمد و احمدی، عبادالله (۱۳۹۳). رابطه استفاده مدیر از انواع قدرت با اثربخشی و تعهد سازمانی مدیران. فصلنامه علمی پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت، سال پنجم، شماره ۳، ۱۶۲-۱۴۵.
۲۷. غفاری، خلیل؛ داوودی، حسین و رشنو، سارا (۱۳۹۹). مقایسه فرسودگی، استرس و رضایت شغلی بین ماما‌های شاغل در بیمارستانها، و مراکز بهداشتی فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره ۱۲، شماره ۴۲، ۷۳-۹۴.
۲۸. غفاری، رحمان و رستم‌نیا، یحیی (۱۳۹۶). اینرسی سازمانی و تنبلی اجتماعی؛ کژکاردهای فرهنگ سازمانی بوروکراتیک. مجله مدیریت دولتی، دانشکده مدیریت دانشگاه تهران، دوره ۹، شماره ۲، ۳۰۷-۳۲۲.
۲۹. غفاری، مسعود و ترجمان، فریبا (۱۳۹۴). بوروکراسی دولتی و خروج برخی نیروهای متخصص از ایران: درآمدهای مقایسه‌ای. فصلنامه دولت پژوهی، سال اول، شماره ۲، ۱۶۷-۱۹۸.
۳۰. فاتحی، رویا (۱۳۹۵). بررسی نقش دگماتیسم بر میزان قانون‌مداری مدیران و درک معلمان از بوروکراسی سازمان مدرسه. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه کردستان.

۳۱. قاسمی، روح الله و شالچی، وحید (۱۳۹۷). بررسی تطبیقی اثر افزایش درآمدهای نفتی بر سیاست‌گذاری‌های دولت در نهاد بوروکراسی: دو دوره ۱۳۵۲-۱۳۵۶ و ۱۳۸۴-۱۳۸۹. جامعه‌شناسی نهادهای اجتماعی، ۵(۱۱)، ۱۹۷-۲۵.
۳۲. قلوبی، حسین (۱۳۹۲). بررسی تأثیر منابع قدرت مدیران بر شیوه‌های غلبه بر مقاومت کارکنان در برابر تغییرات سازمانی در سازمان مرکزی دانشگاه آزاد اسلامی. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز.
۳۳. قلی زاده رضوان، حسین؛ قاسمی، زهرا؛ ناصری صادق، ساجده و احمدآبادی، آرزو (۱۳۹۴). سنجش رابطه جنسیت فرهنگ سازمانی و توزیع قدرت در سازمان، زن در توسعه و سیاست، دوره ۱۳، شماره ۲، ۲۶۳-۲۸۹.
۳۴. کوهی، کمال. (۱۳۹۹). تبیین تأثیر سرمایه اجتماعی، سرمایه روان‌شناختی، جو سازمانی و سابقه شغلی بر فرسودگی شغلی مورد مطالعه: اعضای هیئت علمی دانشگاه تبریز. جامعه‌شناسی کاربردی، ۳۱(۲)، ۷۷-۹۴.
۳۵. مظاهری، اسما (۱۳۹۳). بررسی رابطه بین بوروکراسی و کارآفرینی سازمانی کارکنان شرکت نفت و گاز گچساران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه پیام نور استان فارس.
۳۶. مقتدر، سیدجلال و شیرمحمدزاده، محسن (۱۳۹۵). بررسی منابع قدرت مدیران ادارات ورزش و جوانان استان آ.غ و ارتباط آن با ویژگی‌های شخصیتی. مجله مطالعات مدیریت و کارآفرینی، شماره ۱/۱، سال دوم، ۱۳۳-۱۴۲.
۳۷. مناف زاده، الف (۱۳۹۴). فرسودگی شغلی، علل و راهکارهای مقابله با آن. ماهنامه فرهنگی، اقتصادی، علمی و فرهنگی کار و جامعه، ش ۱۵۷، ۴۸-۵۴.
۳۸. موسوی، سید نجم الدین؛ عارف نژاد، محسن؛ فتحی چگنی، فریبرز و سپهوند، مسعود. (۱۳۹۹). تحلیل اثر فرهنگ بوروکراتیک بر نامرئی شدن کارکنان با نقش میانجی رهبری منفعلانه (مورد مطالعه: سازمان‌های دولتی استان لرستان. مجله علمی مدیریت فرهنگ سازمانی، ۱۸(۲)، ۲۲۹-۲۷۳.

۳۹. موسوی، سیدکمال الدین و حیدرپور مرند، سکینه (۱۳۹۰). تحلیل جامعه‌شناختی بیگانگی تحصیلی دانشجویان مطالعه موردی: دانشگاه شاهد در سال تحصیلی ۱۳۸۷-۸۸. فصلنامه علوم اجتماعی، شماره ۵۶، ۳۵-۷۲.
۴۰. میرزائی، محمد (۱۳۹۵) اثربخشی مدیریت استرس به شیوه شناختی - رفتاری بر خودکارآمدی دختران. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
۴۱. میرکمالی، کیمیا؛ احمدی زاد، آرمان؛ کاظم زاده، سعید و ورمقانی، مریم (۱۳۹۸). تعیین رابطه فرسودگی شغلی با بهره‌وری کارکنان. مجله ارگونومی، سال ۷، شماره ۱، ۲۴-۳۹.
۴۲. نیکنام، حسین و کردلویی، حمیدرضا (۱۳۹۶). بررسی تاثیر استفاده از مدیریت دانش بر کاهش فرسودگی شغلی کارکنان اداره کل بهزیستی هرمزگان. مجله پیشرفت‌های نوین در علوم رفتاری، دوره دوم، شماره شانزدهم، ۱۳-۲۰.
۴۳. وظیفه، زهرا؛ کیوانی، شیروان؛ پودینه، محمد و درستکار اصل، مهدی (۱۳۹۲). ارائه مدلی برای تبیین منابع پنجگانه قدرت مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان. کنفرانس بین‌المللی مدیریت، چالش‌ها و راهکارها، ۱۹-۱۳۳.
۴۴. هدایتی، محمد (۱۳۹۷). رویکردهای نظری در مطالعه بوروکراسی دولتی و ارائه مدلی برای بررسی آن. مجله جامعه‌شناسی ایران، نوزدهم، شماره ۲، ۳-۳۵.
45. Bakker, A. B., Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1, 112-119.
46. Brandy, A, K (2013). Sorting Through: The Role of Representation in Bureaucracy. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Volume 23, Issue 4, Pages 791-816.
47. Cazan Ana-Maria, Năstăsă Laura Elena. (2015). Emotional intelligence, satisfaction with life and burnout among university students *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 180, 1574 – 1578.

48. Dubrin, A, J. (1978). Human Relations: A Job Oriented Approach, pp: 687-88.
49. Freudenberger, H.J. (1974). Burnout. J soc: 30: 159-165.
50. Maslach and Leiter M.P. (1997). The truth about burnout how organizations Cause personal stress and what to do about it. USA. Jossey bass.
51. Mortenson, P.B & Pederson, CH, G. (2015). Institutional Effects of Changes in Political Attention: Explaining Organizational Changes in the Top Bureaucracy. Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 25, Issue 1, Pages 165–189.
52. Nistotskaya, M & Luciana, C. (2016). Bureaucratic Structure, Regulatory Quality, and Entrepreneurship in a Comparative Perspective: Cross-Sectional and Panel Data Evidence. Journal of Public Administration Research and Theory, Volume 26, Issue 3, Pages 519–534.