

## The role of quantum management in emotional fatigue with an emphasis on mediating organizational trauma

۱: Hamed Fazeli Kebria  
, Iran. Department of Public Management of Payame Noor University, Tehran

۲: Farshid Aslani

Department of Public Management of Payame Noor University, Tehran , Iran. Author

---

---

**Article Info**

**ABSTRACT**

---

---

**Keywords:**

Quantum management,  
emotional exhaustion,  
organizational trauma

Today, organizations are exposed to numerous injuries and damages, which is referred to as organizational trauma, and the need to manage these shocks is at the forefront of the current affairs of organizations. In this study, the role of quantum management in emotional fatigue was monitored by emphasizing the mediation of organizational trauma in Sepah Bank in Chaharmahal and Bakhtiari province. This research is in the category of descriptive-correlational research in terms of applied purpose and in terms of data collection method. The statistical population of this study is all employees of Sepah Bank in all branches of Chaharmahal and Bakhtiari province, which according to the latest census is estimated at ۲۱۴ people. The sample size was calculated using Cochran's formula, ۱۳۸ people. The collection tool in this study is the standard. Structural equation modeling method (smart pls) was used to analyze the collected data. In general, the research hypotheses were confirmed and the results showed that quantum management has a positive and significant effect on emotional fatigue and organizational trauma and organizational trauma has a positive and significant effect on emotional fatigue and also organizational trauma has a mediating role.

---

---



## نقش مدیریت کوانتومی در خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی

۱- حامد فاضلی کبریا (گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران)

Fazeli2223@pnu.ac.ir.

۲- فرشید اصلانی (گروه مدیریت دولتی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران. نویسنده مسئول)

f.aslani@pnu.ac.ir

### چکیده

امروزه سازمان‌ها در معرض صدمات و آسیب‌های متعددی قرار دارند، که از آن به‌عنوان ترومای سازمانی یاد می‌شود و لزوم مدیریت این ضربات در صدر امور جاری سازمان‌ها قرار دارد. هدف این پژوهش پایش نقش مدیریت کوانتومی در خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی می‌باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری داده‌ها در زمره تحقیقات توصیفی - همبستگی قرار می‌گیرد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه کارکنان شاغل در بانک سپه کلیه شعب استان چهارمحال و بختیاری می‌باشد که طبق آخرین سرشماری ۲۱۴ نفر برآورد گردیده است. که حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران، ۱۳۸ نفر محاسبه شد. ابزار گردآوری در این پژوهش، پرسشنامه استاندارد بود. جهت تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده از روش مدلسازی معادلات ساختاری ۳ smart pls استفاده گردید. نتایج نشان داد که مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی و ترومای سازمانی تاثیر مثبت و معنی‌داری دارد و ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی تاثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین ترومای سازمانی نقش میانجی دارد. کلید واژه‌ها: مدیریت کوانتومی، خستگی هیجانی، ترومای سازمانی.

## مقدمه

سازمان‌های امروزی به لحاظ تحولات سریع و روز افزون سعی در پیشی گرفتن از رقبای خود می‌باشند. برای این که سازمان‌ها به این اهداف خود برسند باید عوامل زیادی را مدنظر قرار دهند. مسأله‌ای که در حال حاضر بیشتر توجه سازمان‌ها را به خود جلب کرده است موضوع مدیریت منابع انسانی است که اساس سرمایه واقعی یک سازمان را تشکیل می‌دهند و به وسیله این عامل حیاتی، سازمان موجودیت پیدا می‌کند. امروزه یکی از مباحث جدید مطرح در حوزه سازمان و مدیریت، نظریه ترومای سازمانی یا ضربات روحی سازمانی است. این نظریه به طور ساده بیان می‌کند: همانطور که در زندگی روزمره ضربه‌ها و آسیب‌های مختلفی به روان و جسم افراد وارد می‌شود، سازمان‌ها نیز در معرض آسیب‌ها و ضربه‌های مختلفی قرار دارند (خان و همکاران، ۲۰۱۶). سازمان‌های ارائه دهنده خدمات مخصوصاً بانک‌ها به دلیل ماهیت خاص فعالیتشان، یکی از سازمان‌های مستعد ابتلا به ترومای سازمانی هستند. در سازمان‌هایی که دچار تروما می‌شوند، جو یأس و ناامیدی بر سازمان حاکم می‌شود و کارکنان و مدیران انگیزه‌های کاری خود را از دست داده و تمرکز سازمان بر ارضای نیازهای مشتریان کاهش می‌یابد، در نتیجه بدبینی سازمانی رواج پیدا می‌کند (ونیوگپال، ۲۰۱۹).

اصطلاح ضربه روحی سازمانی از علم پزشکی برگرفته شده است و وارد علم مدیریت و سازمان گردیده است (کولیوند و همکاران، ۱۳۹۵). به طور کلی به هر گونه آسیب، ضربه، جراحت، شوک و حادثه وارده بر جسم تروما می‌گویند به شرط آنکه از درون بدن نبوده و منشأ خارجی داشته باشد (سرلک و همکاران، ۱۳۹۵). سازمان‌ها نیز مانند افراد در معرض تروما قرار می‌گیرند. ضربات روحی و تروما می‌تواند مستقیم یا غیرمستقیم و یا به صورت تدریجی یا یکباره به وجود آید (هوپر، ۲۰۱۳).

ترومای سازمانی را اختلال عملکرد در الگوهای رفتاری سطوح مختلف سازمان تعریف می‌نمایند. سازمان‌های تروما زا به سازمان‌هایی اطلاق می‌شوند که کارکنان و مدیران آنها به دلیل ماهیت خاص فعالیت سازمان، در معرض آسیب‌های مختلف روحی و جسمی قرار دارند. سازمان‌هایی مانند بانک‌ها، باتوجه به ماهیت شغلی و کارکرد روزانه آنها از جمله سازمانهای تروما زا محسوب می‌شوند. ضربه روحی سازمانی، پدیده‌ای است که امروزه در این سازمان‌ها رو به افزایش است (هورمان، ۲۰۰۵). و این در حالی است که این مفهوم تاکنون به طور شایسته مورد بررسی قرار نگرفته است. در نتیجه این به نوبه خود در صورت نارضایتی از شغل خود منجر به بدبینی کارکنان نسبت به این سازمان خود می‌شود. به علاوه، اگر کارکنان، تصمیمات سازمانی و اقدامات مدیریت را متعصبانه و ناعادلانه درک کنند، به احتمال بیشتری احساس رنجش، تخطی و حتی عصبانیت می‌کنند که این به نوبه خود باعث ایجاد تئوری ترومای سازمانی شده که در نتیجه عواقب بدبینی و خستگی هیجانی را به بار خواهد آورد.

نکته‌ای که در منابع انسانی سازمان باید به آن توجه کرد، مسأله چگونگی کاهش خستگی هیجانی و به تبع آن بردن سازگاری شغلی و در کل عملکرد شغلی را به همراه داشته باشد. به طور کلی سه بعد از فرسودگی وجود دارد: فرسودگی هیجانی، بدنی و و فرسودگی مربوط به شغل. خستگی هیجانی اشاره به هیجانات منفی و واکنش‌های عاطفی دارد که به وسیله عوامل استرس زا ایجاد می‌شوند؛ مثل خشم، ناکامی، اضطراب و افسردگی. فرسودگی‌های بدنی اشاره به بیماری و مشکلات قلب و عروق، گوارشی و عملکرد عضلانی دارد و در آخر فرسودگی مرتبط با شغل که از طریق پاسخهای منفی کاری به عوامل تنش زا مشخص می‌شود. این پاسخهای منفی کاری شامل عدم رضایت، تعهد و انگیزه پایین و رفتارهای اجتنابی هستند (کارسن و همکاران، ۲۰۱۹). با این که هر ۳ بعد از فرسودگی از اهمیت زیادی برخوردار است ولی در سالهای اخیر خستگی هیجانی به

عنوان یک متغیر هسته ای، برای درک فرآیند فرسودگی شغلی مطرح شده است. این کار به دو دلیل تجربی و مفهومی است. به لحاظ تجربی، برخی تحقیقات نشان داده اند که فرسودگی هیجانی رابطه قوی‌تری با پیامدهای سازمانی دارند (هالسلین و باکلی، ۲۰۱۸). به لحاظ مفهومی نیز، پاسخ‌های هیجانی اساسی‌ترین شکل از پردازش اطلاعات بشر می‌باشند پردازش هیجانی، به عنوان اولین نظام پاسخدهی، برای تعامل با محیط بیرون به کار گرفته می‌شود و به نوبه خود می‌تواند پاسخهای شناختی و رفتاری مختلفی را فعال و هماهنگ کند. بنابراین فرسودگی هیجانی ممکن است ابتدایی‌ترین شکل از فرسودگی شغلی باشد و احتمالاً قبل از دیگر ابعاد فرسودگی بروز می‌کند. علاوه بر این، شواهد تجربی نشان می‌دهد که فرسودگی هیجانی باعث فرسودگی مرتبط با شغل می‌شود (لینکز و همکاران، ۲۰۱۷).

در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیشترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط خارجی و داخلی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. بنابراین باید شیوه مدیریتی را اعمال کنند که بیشترین بازده را برای سازمان داشته باشد. اندیشمندان علم مدیریت معتقدند که مدیران در قرن ۲۱ باید شیوه‌های جدید مدیریتی را بکار گیرند تا بتوانند توانمندی کارکنان را افزایش دهند. یکی از این نوع مدیریت‌ها، مدیریت کوانتوم است. کوانتوم به معنی این است که کل اجزای جهان و از جمله انسان‌ها موجوداتی پویا، آگاه، و مرتبط با هم هستند، و مدیریت کوانتومی توان افزایش در کارکنان است. مدیریت کوانتومی رویکردی در جهت ارتقای قابلیت‌ها، توانمندی‌ها و اثربخشی مدیران و به ویژه کارکنان است (شیلتون، ۲۰۱۹). مهارت‌های هفتگانه مدیریت کوانتومی شامل؛ نگاه کوانتومی، تفکر کوانتومی، احساس کوانتومی، شناخت کوانتومی، عمل کوانتومی، اعتماد کوانتومی و وجود کوانتومی می‌باشد که در پژوهش حاضر نیز هفت مهارت مذکور مبنای تهیه ابزار اندازه‌گیری مدیریت کوانتومی بوده است. هدف اصلی از مدیریت کوانتومی افزایش اثربخشی کارکنان سازمان است و این فرآیند نیازمند کاهش خستگی و فرسودگی هیجانی شغلی و ترومای سازمانی است. راهبردهایی که بدین منظور در مدیریت کوانتومی استفاده می‌شود شامل تشکیل گروههای خودگردان، ارائه بازخورد وسیع به مدیران و کارکنان که باعث پیشگیری از اشتباهات هزینه بر برای سازمان می‌شود و همچنین افزایش میزان یادگیری در سازمان و تبدیل سازمان به یک سازمان پویا و سالم و حرکت بر اساس تغییرات فناوری و تکنولوژی دنیای جدید است. لذا باتوجه به موارد مشروح فوق الذکر این پژوهش درصدد پاسخ به این سؤال می‌باشد که آیا مدیریت کوانتومی برخستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری تأثیر دارد؟

با توجه به مبانی نظری و پیشینه فرضیه‌های پژوهش به صورت زیر در نظر گرفته شد.

فرضیه اصلی: مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری تأثیر معنی داری دارد.

فرضیه فرعی

۱. مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری تأثیر معنی داری دارد.
۲. مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری تأثیر معنی داری دارد.
۳. ترومای سازمانی برخستگی هیجانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری تأثیر معنی داری دارد.

## روش شناسی

پژوهش حاضر یک مطالعه توصیفی - پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شاغل در بانک سپه کلیه شعب استان چهارمحال و بختیاری بودند که طبق آخرین سرشماری ۲۱۴ نفر برآورد گردید. در این پژوهش نمونه آماری با استفاده از جدول مورگان و گرجسی به تعداد ۱۳۸ نفر با روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شدند.

در این پژوهش به منظور جمع آوری داده ها و اطلاعات از روش کتابخانه‌ای و میدانی استفاده گردید. در روش کتابخانه‌ای مقاله‌های موجود در نشریات معتبر که از سایت‌های علمی اینترنتی اخذ گردیده، به علاوه کتاب‌های مرتبط با موضوع و پرسش از برخی افراد متخصص در این زمینه در جهت بررسی مبانی نظری استفاده گردید. ابزار گردآوری اطلاعات در این تحقیق، پرسشنامه بود. سوالات پرسشنامه از نوع سوالات طیفی (درجه بندی) هستند.

برای این منظور از پرسشنامه استاندارد مدیریت کوانتومی (بابک عظیمی ثانوی و همکاران، ۱۳۹۳) از سوالات ۲۱-۱، پرسشنامه استاندارد خستگی هیجانی (الولا و همکاران، ۲۰۱۹) از سوالات ۲۶-۲۲ و پرسشنامه استاندارد ترومای سازمانی (ویویان و هورمان، ۲۰۱۵) از سوالات ۳۵-۲۷ استفاده شد.

جهت تعیین پایایی از الفای کرونباخ استفاده شد. الفای کرونباخ بیشتر از ۰.۷ بیانگر پایایی مناسب ابزار است. الفای کرونباخ گویه های مدیریت کوانتومی برابر ۰.۸۴۸، خستگی هیجانی برابر ۰.۸۳۷ و ترومای سازمانی برابر ۰.۸۲۲ بدست آمد. جهت سنجش روایی، با اعمال نظر ۱۰ نفر از صاحب نظران روایی تایید گردید.

## یافته ها

از ۱۳۸ پرسشنامه توزیع شده، ۸۴ نفر معادل ۶۰٪ از جامعه مورد مطالعه را آقایان و ۵۴ نفر معادل ۴۰٪ را بانوان تشکیل داده اند. ۱۲۲ نفر (معادل ۸۸٪ درصد) از افراد جامعه متاهل و ۱۶ نفر (معادل ۱۲٪) مجرد هستند. ۱۶ نفر با تحصیلات دیپلم و فوق دیپلم (معادل ۱۱٪)، ۷۸ نفر با تحصیلات لیسانس (معادل ۵۶٪)، و ۴۴ نفر (معادل ۳۳٪) دارای مدرک فوق لیسانس و دکتری بوده اند. افراد حاضر در این پژوهش با اکثریت سابقه خدمتی ۱۶ تا ۲۰ سال بوده اند که ۳۶ نفر معادل ۲۶٪ از جامعه آماری را تشکیل داده اند.

### بررسی ارتباط بین متغیرها، سوالات پرسشنامه و مدل اندازه گیری انعکاسی و ترکیبی

#### جدول ۱. ارتباط بین متغیرها، سوالات و مدل اندازه گیری انعکاسی و ترکیبی

متغیرها	سوالات	ترکیبی یا انعکاسی
ترومای سازمانی	Q۰۱ تا Q۲۱	انعکاسی
خستگی هیجانی	Q۲۲ تا Q۲۶	انعکاسی
مدیریت کوانتومی	Q۲۷ تا Q۳۵	انعکاسی

در جدول ۱، ارتباط میان متغیرها و سنجه‌های موجود در سوالات پرسشنامه نشان داده شده است.

#### مدل اندازه گیری انعکاسی در حالت تخمین ضرایب استاندارد

مدل اندازه گیری انعکاسی در حالت تخمین ضرایب استاندارد در شکل ۱، نشان داده شده است.

#### مدل اندازه گیری انعکاسی در حالت تخمین معنی داری ضرایب

مدل اندازه گیری انعکاسی در حالت تخمین معنی داری ضرایب در شکل ۲، نشان داده شده است.

شکل ۲. مدل اندازه گیری انعکاسی در حالت تخمین معنی داری ضرایب

#### بارهای عاملی مدل اندازه گیری انعکاسی

## نقش مدیریت کوانتومی در خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی

جدول ۲. بارهای عاملی مدل اندازه گیری انعکاسی

	ترومای سازمانی	خستگی هیجانی	مدیریت کوانتومی
q <sup>۰۱</sup>			۰٫۸۹۷
q <sup>۰۲</sup>			۰٫۸۷۶
q <sup>۰۳</sup>			۰٫۸۸۴
q <sup>۰۴</sup>			۰٫۸۶۱
q <sup>۰۵</sup>			۰٫۸۵۲
q <sup>۰۶</sup>			۰٫۸۵۰
q <sup>۰۷</sup>			۰٫۸۳۴
q <sup>۰۸</sup>			۰٫۸۲۶
q <sup>۰۹</sup>			۰٫۸۴۱
q <sup>۱۰</sup>			۰٫۸۵۹
q <sup>۱۱</sup>			۰٫۸۵۳
q <sup>۱۲</sup>			۰٫۸۱۹
q <sup>۱۳</sup>			۰٫۸۰۳
q <sup>۱۴</sup>			۰٫۷۹۶
q <sup>۱۵</sup>			۰٫۷۹۳
q <sup>۱۶</sup>			۰٫۸۱۰
q <sup>۱۷</sup>			۰٫۷۹۵
q <sup>۱۸</sup>			۰٫۸۰۹
q <sup>۱۹</sup>			۰٫۸۰۳
q <sup>۲۰</sup>			۰٫۷۶۴
q <sup>۲۱</sup>			۰٫۸۱۰
q <sup>۲۲</sup>		۰٫۸۶۰	
q <sup>۲۳</sup>		۰٫۸۹۵	
q <sup>۲۴</sup>		۰٫۸۹۳	
q <sup>۲۵</sup>		۰٫۸۹۱	
q <sup>۲۶</sup>		۰٫۸۱۱	
q <sup>۲۷</sup>	۰٫۸۳۵		
q <sup>۲۸</sup>	۰٫۸۶۳		
q <sup>۲۹</sup>	۰٫۸۸۰		
q <sup>۳۰</sup>	۰٫۸۷۴		
q <sup>۳۱</sup>	۰٫۸۶۸		
q <sup>۳۲</sup>	۰٫۷۶۷		
q <sup>۳۳</sup>	۰٫۸۵۴		
q <sup>۳۴</sup>	۰٫۸۶۰		
q <sup>۳۵</sup>	۰٫۸۶۳		

در پژوهش حاضر همان‌گونه که در جدول ۲ مشخص است تمامی ضرایب نشان از مناسب بودن این معیار دارد. که می‌توانیم ادعا کنیم که مدل پژوهش حاضر از نظر مدل اندازه‌گیری در سطح قابل قبولی قرار دارد.

### آزمون پایایی آلفای کرونباخ

جدول ۳. مقادیر آلفای کرونباخ

متغیر	آزمون پایایی آلفای کرونباخ
ترومای سازمانی	۰/۹۵۳
خستگی هیجانی	۰/۹۲۰
مدیریت کوانتومی	۰/۹۷۷

متغیرهای مورد نظر از پایه درونی لازم برخوردار هستند همانطور که در جدول ۳ مشخص است مقدار پایایی آلفای کرونباخ برای تمام متغیرهای حاضر در مدل پژوهش بیش از ۰/۷ می‌باشد بنابراین متغیر از پایایی آلفای کرونباخ لازم برخوردار است.

### پایایی دلونین گلدشتاین (پایایی ترکیبی)

جدول ۴. مقادیر پایایی ترکیبی

متغیر	ضریب پایایی ترکیبی (CR)؛ $CR > 0,7$
ترومای سازمانی	۰/۹۶۰
خستگی هیجانی	۰/۹۴۰
مدیریت کوانتومی	۰/۹۷۹

جدول ۴، مقادیر پایایی دلونین گلدشتاین را برای متغیرهای موردنظر نشان می‌دهد. همانطور که در جدول ۴ مشخص است، مقدار پایه مرکب برای تمام متغیرهای پژوهش، بیش از ۰/۷ می‌باشد بنابراین متغیرها از پایایی مرکب لازم برخوردار می‌باشند.

### آزمون‌های روایی (روایی همگرا و روایی واگرا)

روایی همگرا

جدول ۵. مقادیر میانگین واریانس استخراجی

متغیر	میانگین واریانس استخراجی (AVE)
ترومای سازمانی	۰/۷۲۶
خستگی هیجانی	۰/۷۵۸
مدیریت کوانتومی	۰/۶۹۰

برای روایی همگرا، از آزمون میانگین واریانس استخراجی (AVE) استفاده گردید. جدول ۵، مقادیر AVE متغیرهای موردنظر را نشان می‌دهد. همانطور که در جدول ۵ مشاهده می‌شود، مقدار AVE برای تمام متغیرهای پژوهش، بیش از ۰/۵ می‌باشد بنابراین متغیرها از میانگین واریانس استخراجی لازم برخوردار می‌باشند.



روایی واگرا

آزمون برای بررسی روایی واگرا، آزمون فورنل و لارکر است. این معیار ادعا می‌کند که یک متغیر باید در مقایسه با معرف‌های سایر متغیرهای مکنون پراکندگی بیشتری را در بین معرف‌های خودش داشته باشد از نظر آماری هر متغیر مکنون باید بیشتر از بالاترین توان دوم همبستگی آن متغیر با سایر متغیرهای مکنون باشد. جدول ۶ مقادیر این آزمون را نشان می‌دهد.

جدول ۶. ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱)

	ترومای سازمانی	خستگی هیجانی	مدیریت کوانتومی
ترومای سازمانی	$\sqrt{AVE}$		
خستگی هیجانی	۰/۸۳۶	$\sqrt{AVE}$	
مدیریت کوانتومی	۰/۷۳۱	۰/۷۸۷	$\sqrt{AVE}$

جدول ۶، به بررسی رابطه خطی بین متغیرها می‌پردازد. روی قطر اصلی این ماتریس ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) را نشان می‌دهد.

جدول ۷. ماتریس همبستگی و بررسی روایی واگرا به روش فورنل و لارکر (۱۹۸۱)

	ترومای سازمانی	خستگی هیجانی	مدیریت کوانتومی
ترومای سازمانی	۰/۸۵۲		
خستگی هیجانی	۰/۸۳۶	۰/۸۷۱	
مدیریت کوانتومی	۰/۷۳۱	۰/۷۸۷	۰/۸۳۱

لازمه تأیید روایی واگرا بیشتر بودن مقدار ریشه دوم میانگین واریانس تبیین شده (AVE) از تمامی همبستگی متغیر مربوط با باقی متغیرها است. همان‌طور که در جدول ۷ مشخص است، مقدار ریشه دوم شاخص میانگین واریانس تبیین شده، برای تمامی متغیرها، از همبستگی آن متغیر با سایر متغیرها می‌باشد پایین قطر اصلی ضرایب همبستگی پیرسون نشان داده شده‌اند. تمامی ضرایب در سطح خطای کمتر از ۰/۰۱ معنادار شده‌اند. این امر در مورد تمام سازه‌های پژوهش صدق می‌کند و نشان از تأیید روایی واگرا دارد.

بر اساس مطالب عنوان شده و نتایج حاصل از خروجی نرم‌افزار Smart PLS در جداول فوق نشان‌دهنده این است که مدل‌های اندازه‌گیری از روایی (همگرا و واگرا) و پایایی (بارهای عاملی، ضریب پایایی ترکیبی و ضریب آلفای کرونباخ) مناسب برخوردار می‌باشد.

### آزمون سنجش کیفیت مدل

آزمون کیفیت مدل اندازه‌گیری

شاخص اشتراکی روایی متقاطع (Construct Crossvalidated Communality)

این آزمون توسط شاخص اشتراک یا روایی متقاطع محاسبه می‌شود. این شاخص در واقع توانایی مدل مسیر را در پیش بینی متغیرهای مشاهده‌پذیر از طریق مقادیر متغیر پنهان متناظرشان می‌سنجد. بر اساس نتایج این آزمون مقادیر مثبت بوده و نشان از کیفیت مدل اندازه‌گیری دارند.

جدول ۸. شاخص اشتراکی روایی متقاطع

	SSO	SSE	$Q^2 (= 1 - SSE/SSO)$
ترومای سازمانی	۹۲۰/۰۰۰	۳۴۶/۵۸۲	۰/۶۲۳
خستگی هیجانی	۵۲۰/۰۰۰	۲۰۲/۳۱۶	۰/۶۳۳
مدیریت کوانتومی	۱۶۵۶//۰۰۰	۶۴۸/۷۸۸	۰/۶۰۸

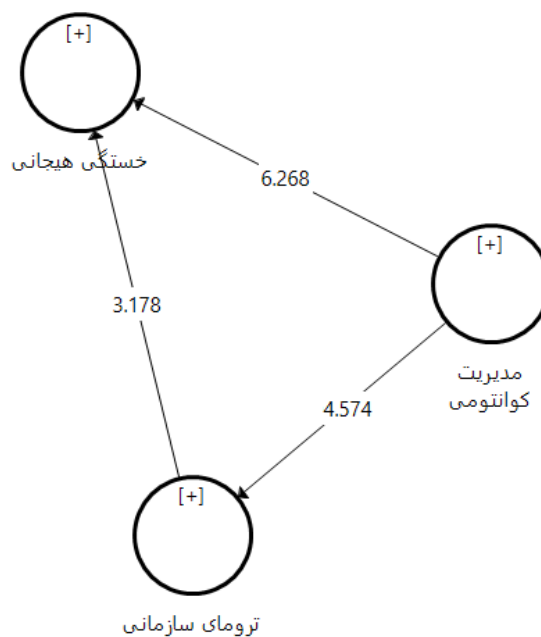
با توجه به سه مقدار ۰/۰۲، ۰/۱۵ و ۰/۳۵ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای کیفیت مدل ساختاری معرفی شده، در مجموع مدل اندازه گیری ما از کیفیت بسیار قوی مناسبی برخوردار است که نشان می دهد محقق شاخص های مناسبی را برای اندازه گیری متغیرها انتخاب کرده است.

#### مدل ساختاری

پس از بررسی برازش مدل های اندازه گیری نوبت به برازش مدل ساختاری پژوهش می رسد. بخش مدل ساختاری برخلاف مدل اندازه گیری، به سؤالات (متغیرهای آشکار) کاری ندارد و تنها متغیرهای پنهان و روابط میان آنها بررسی می شوند.

#### ضرایب معناداری Z (مقادیر t-value)

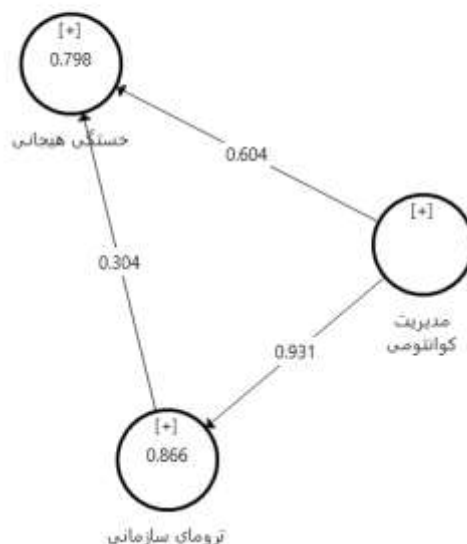
معیار اول از بررسی برازش مدل ساختاری ضرایب معناداری Z است که همانگونه که در شکل زیر ارائه شده است، از طریق فرمان بوت استرپینگ قابل دستیابی است. برای بررسی برازش مدل ساختاری پژوهش از چندین معیار استفاده می شود که اولین و اساسی ترین معیار ضرایب معناداری یا همان مقادیر T-value است (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲). برازش مدل ساختاری با استفاده از ضرایب T به این صورت است که این ضرایب باید از ۱/۹۶ بیشتر باشد تا بتوان در سطح اطمینان ۹۵٪ معنادار بودن آنها را تأیید نمود.



شکل ۳. مدل ساختاری درونی در حالت معناداری ضرایب

#### معیار ضریب مسیر یا $R^2$

دومین معیار برای بررسی برازش مدل ساختاری در یک پژوهش ضرایب  $R^2$  مربوط به متغیرهای پنهان درون‌زای (وابسته) مدل است.  $R^2$  معیاری است که نشان از تأثیر متغیرهای برون‌زا بر یک متغیر درون‌زا دارد و سه مقدار ۰/۱۹، ۰/۳۳ و ۰/۶۷ برای مقادیر ضعیف، متوسط و قوی در نظر گرفته می‌شود و در صورتی‌که در یک مدل، یک سازه درون‌زا توسط تنها یک یا دو سازه برون‌زا تحت تأثیر قرار گیرد، مقدار  $R^2$  از ۰/۳۳ به بالا نشان از قوت رابطه بین آن سازه و سازه درون‌زاست (داوری و رضازاده، ۱۳۹۲).



شکل ۴. مدل ساختاری درونی در حالت تخمین ضرایب استاندارد

### آزمون فرضیات

مدل‌سازی معادلات ساختاری یک ابزار پژوهشی رایج در علوم مدیریت، پزشکی و علوم اجتماعی در دو سه دهه اخیر بوده است. با توجه به مطالب بیان‌شده در این قسمت، با استفاده از SMART-PLS به بررسی اثرگذاری یا عدم اثرگذاری عوامل یادشده پرداخته می‌شود و در ادامه، شاخص‌های سنجش عوامل و ضریب تعیین عوامل موردبررسی قرار می‌گیرند. قابل‌ذکر است که آماره  $T$  ( $T$ -value) معنی‌دار بودن اثر متغیرها را بر هم نشان می‌دهد. اگر مقدار  $T$  بیشتر از  $1/96$  باشد، یعنی اثر مثبت وجود دارد و معنی‌دار است. اگر بین  $+1/96$  و  $-1/96$  باشد، اثر معنی‌داری وجود ندارد و اگر کوچک‌تر از  $-1/96$  باشد، یعنی اثر منفی دارد ولی معنی‌دار است. همچنین ضرایب مسیر اگر بالای  $0/6$  باشد بدین معناست که ارتباطی قوی میان دو متغیر وجود دارد، اگر بین  $0/3$  تا  $0/6$  باشد، ارتباط متوسط و اگر زیر  $0/3$  باشد، ارتباط ضعیفی وجود دارد (داوری و همکاران، ۱۳۹۲). داده‌های به‌دست‌آمده از تحقیق میدانی در نرم‌افزار SMART-PLS اجرا گردید و نتایج زیر به دست آمد.

جدول ۹. آزمون فرضیات

نتیجه آزمون	آماره تی	ضریب مسیر	فرضیه	
تأیید فرضیه	۶/۲۶۸	۰/۶۰۴	مدیریت کوانتومی ← خستگی هیجانی	۱
تأیید فرضیه	۴/۵۷۴	۰/۹۳۱	مدیریت کوانتومی ← ترومای سازمانی	۲
تأیید فرضیه	۳/۱۷۸	۰/۳۰۴	ترومای سازمانی ← خستگی هیجانی	۳

## نقش مدیریت کوانتومی در خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی

با توجه به آماره تی برابر با ۶/۲۶۸ که بیشتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می‌گیریم مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد ۰/۶۰۴ است بنابراین مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی تأثیر قوی دارد.

با توجه به آماره تی برابر با ۴/۵۷۴ که بیشتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می‌گیریم مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی کارکنان در سطح اطمینان ۹۵ درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد ۰/۹۳۱ است بنابراین مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی تأثیر قوی دارد.

با توجه به آماره تی برابر با ۳/۱۷۸ که بیشتر از ۱,۹۶ است، نتیجه می‌گیریم ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی در سطح اطمینان ۹۹ درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد ۰/۳۶۵ است بنابراین ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی تأثیر متوسطی دارد.

### آزمون مدل کلی

معیار نیکویی برازش

معیاری برای سنجش تمام مدل وجود ندارد. با این وجود یک معیار کلی برای نیکویی برازش بوسیله تنتهاوس و همکاران پیشنهاد شده است به نام شاخص **GOF**، که مدل کلی شامل هر دو بخش مدل اندازه‌گیری و ساختاری می‌شود و با تأیید برازش آن، بررسی برازش در یک مدل کامل می‌شود. برای بررسی برازش مدل کلی تنها کافی است یک معیار به نام **GOF** سنجیده شود:

$$GOF = \sqrt{\text{مدل درونی} \times \text{مدل بیرونی}}$$

$$GOF = \sqrt{\text{Communalities} \times R^2}$$

میزان **Communalities** از میانگین مقادیر اشتراکی که در جدول ۱۰ آمده است، بدست می‌آید.

جدول ۱۰. مقادیر اشتراکی و  $R^2$

$R^2$	مقادیر اشتراکی	متغیرها
۰/۱۸۶۶	۰/۷۲۶	ترومای سازمانی
۰/۷۹۸	۰/۷۵۸	خستگی هیجانی
	۰/۶۹۰	مدیریت کوانتومی

با توجه به مقادیر جدول فوق میزان میانگین مقادیر اشتراکی برابر است با ۰/۷۲۴.

از آنجاکه دو متغیر پنهان درون‌زای مرتبه اول در این مدل وجود دارد لذا مقدار  $R^2$  برابر است با: ۰/۸۳۲.

لذا مقدار معیار **GOF** برابر است با:

$$GOF = \sqrt{0.724 * 0.832} = 0.776$$

با توجه به سه مقدار ۰/۰۱، ۰/۲۵ و ۰/۳۶ که به عنوان مقادیر ضعیف، متوسط و قوی برای **GOF** معرفی شده است. حصول مقدار ۰/۷۷۶ برای این معیار نشان از برازش قوی مدل کلی تحقیق دارد.

با توجه به گفته رینگل در سال ۲۰۱۳ اگر مقدار  $GOF > 0.35$  یعنی کیفیت مدل به ۹۷٪ کورایانس ها می‌رسد.

## بحث و نتیجه گیری

مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی تأثیر معنی داری دارد. با توجه به آماره تی برابر با  $6/268$  که بیشتر از  $1,96$  است، نتیجه می‌گیریم مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی در سطح اطمینان  $99$  درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد  $0/604$  است بنابراین مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی تأثیر دارد. یافته‌های حاصل از پژوهش قربانی و همکاران ( $1398$ ) عظیمی و همکاران ( $1396$ ) راجماواتی ( $2012$ ) همراستا با نتایج پژوهش حاضر است.

مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی تأثیر معنی داری دارد.

با توجه به آماره تی برابر با  $4/574$  که بیشتر از  $1,96$  است، نتیجه می‌گیریم مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی کارکنان در سطح اطمینان  $95$  درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد  $0/931$  است بنابراین مدیریت کوانتومی بر ترومای سازمانی تأثیر قوی دارد. بنابر یافته‌های حاصل از میرزازاده و همکاران ( $1396$ ) امیریکی یزدی ( $1394$ ) که همراستا با نتایج پژوهش حاضر است.

ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی تأثیر معنی داری دارد.

با توجه به آماره تی برابر با  $3/178$  که بیشتر از  $1,96$  است، نتیجه می‌گیریم ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی در سطح اطمینان  $99$  درصد معنادار شده بنابراین پیش بینی می‌شود در یک نمونه بزرگتر از همان جامعه اگر مدل تکرار شود فرضیه تأیید شود. با توجه به اینکه میزان ضریب استاندارد  $0/365$  است بنابراین ترومای سازمانی بر خستگی هیجانی تأثیر متوسطی دارد. بنابر یافته‌های حاصل از پژوهش ارستین، بیساسو و سعید ( $2017$ ) پرلیا و سانگ یونگ ( $2015$ ) رنزل ( $2008$ ) که همراستا با نتایج پژوهش حاضر است

مدیریت کوانتومی بر خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومانی سازمانی تأثیر معنی داری دارد

چون مقدار بدست آمده بیشتر است  $1/96$  باشد می‌توان اظهار داشت که در سطح اطمینان  $95$  درصد تأثیر میانجی در رابطه میان سازه مستقل و وابسته معنادار است و برای تعیین شدت از غیر مستقیم از طریق متغیر میانجی از آماره شاخص میزان تشریح واریانس باید استفاده شود تا نوع میانجی گری اعم از جزئی و کامل بودن آن مشخص گردد. بنابر یافته‌های حاصل از پژوهش آکمانسوی و کارتال ( $2014$ )، راجماواتی ( $2012$ ) که همراستا با نتایج پژوهش حاضر است مطالعه حاضر با عنوان پایش (تعیین تأثیر) نقش مدیریت کوانتومی در خستگی هیجانی با تاکید بر میانجیگری ترومای سازمانی در بانک سپه استان چهارمحال و بختیاری می‌توان چنین نتیجه گرفت که تمام فرضیه‌های تحقیق مورد تأیید قرار گرفته است. یافته‌های این مطالعه می‌تواند از طریق ارائه بازخور، مورد استفاده مسئولین و مدیران شرکت‌ها و بانکها و دانشگاه‌ها قرار گیرد و نیز می‌تواند بر غنای علمی و ادبی حیطه مورد مطالعه بیفزاید. در نهایت، محقق توانسته است ادعاهای مطرح شده در پژوهش را به نحو مطلوبی از طریق پژوهش و تجزیه و تحلیل داده‌های استخراجی مورد آزمون قرار دهد و به نتیجه‌ای مشخص در این خصوص نائل گردد. همچنین پیشنهاد می‌شود سازمان بر اقدامات خلاقانه، انرژی مثبت دادن به کارکنان، گرفتن تصمیمات منطقی و مشارکتی، برطرف کردن حس خستگی و فرسودگی، تقویت روابط درون سازمانی، کم رنگ کردن تصویر و ذهنیت بیرونی نسبت به سازمان، کم کردن استرس و اضطراب همکاران، دادن انگیزه و نشاط به کارمندان، برطرف کردن حس پرخاشگری و ترس‌های و تنش‌های روحی، تفویض اختیارات به کارکنان، دخالت نکردن در امور زندگی و شخصی و کاری دیگران تمرکز نماید.

### تعارض منافع

هیچ گونه تعارض منافع توسط نویسنده بیان نشده است.

### تشکر و قدردانی

از تمامی عزیزانی که در انجام این پژوهش محقق را یاری رساندند، تشکر و قدردانی می گردد.

### منابع

۱. سرلک، محمدعلی و کولیوند، پیرحسین (۱۳۹۵) مدیریت ضربات روحی سازمانی، تهران: نشر میرماه

Hopper E. The theory of incohesion: aggregation/ massification as the fourth basic assumption in the unconscious life of groups and group-like social systems. Auestad L. Nationalism and the Body Politic. 1st ed. Trauma and Organizations. London: Karnac Books. ۲۰۱۳; p. ۳۰۴.

Hormann S, Vivian P. Toward an understanding of traumatized organizations and how to intervene in them. Traumatology. ۲۰۰۵; ۱۱(۳): ۱۵۹. doi. org/۱۰,۱۱۷۷/۱۵۳۴۷۶۵۶۰۵۰۱۱۰۰۳۰۲.

Khah H, Behboodi Ganja M. The consequences of organizational pessimism (case study: ansar bank employees). Journal of Research in Management and Accounting. ۲۰۱۶; ۲: ۳.

Kolivand P, Ali Sarlak, M. Factors of organizational trauma creation in private hospitals and solutions to decrease it case study. Shefaye Khatam. ۲۰۱۶; ۴(۱): ۱۰۹-۲۰.

Shelton, C.K. (۲۰۱۱).the quantum skills modelin Darling. John R, Management a new paradigm to enhance effective leadership.Leadership & Organization Development Journal, Vol۲۲, No۶.

Venugopal V. Understanding organizational trauma: a background review of types and causes. Journal of Business and Management. ۲۰۱۹; ۱۸(۱۰): ۶۵-۹.