

بسمه تعالی

کیفیت زندگی کاری

مؤلف :

مریم حدیدی

انتشارات ارسطو

(چاپ و نشر ایران)

۱۳۹۸

سرشناسه : حدیدی، مریم، ۱۳۵۴-
عنوان و نام پدیدآور : کیفیت زندگی کاری / مریم حدیدی.
مشخصات نشر : مشهد: ارسطو، ۱۳۹۸.
مشخصات ظاهری : ۹۶ ص.
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲۴۰۷-۶
وضعیت فهرست نویسی : فیبا
موضوع : کیفیت زندگی کاری
موضوع : Quality of work life
موضوع : رضایت از کار
موضوع : Job satisfaction
رده بندی کنگره : HD۶۹۵۵
رده بندی دیویی : ۶۵۸/۴
شماره کتابشناسی ملی : ۶۰۸۰۶۸۳

نام کتاب : کیفیت زندگی کاری
مؤلف : مریم حدیدی
ناشر : ارسطو (با همکاری سامانه اطلاع رسانی چاپ و نشر ایران)
صفحه آرایی، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر
تیراژ : ۱۰۰۰ جلد
نوبت چاپ : اول - ۱۳۹۸
چاپ : مدیران
قیمت : ۱۶۰۰۰ تومان
فروش نسخه الکترونیکی - کتاب رسان :
<https://chaponashr.ir/ketabresan>
شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۴۳۲-۴۰۷-۶
تلفن مرکز پخش : ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵
www.chaponashr.ir



انتشارات ارسطو



تقدیم به :

روح پدر، مادر عزیزم

و به تمام آزاد مردانی که نیک می اندیشند و عقل و منطق را پیشه خود نموده و جز رضای الهی و پیشرفت و سعادت جامعه، هدفی ندارند.

دانشمندان، بزرگان، و جوانمردانی که جان و مال خود را در حفظ و اعتلای این مرز و بوم فدا نموده و مینمایند

فهرست مطالب

شماره صفحه	عناوین
۹	پیشگفتار
۱۲	ضرورت و اهمیت موضوع
۱۳	مقدمه
۱۴	فرسودگی شغلی
۱۴	تاریخچه فرسودگی شغلی
۱۶	مفهوم فرسودگی شغلی
۱۸	عوامل بوجود آورنده فرسودگی شغلی
۱۹	مراحل فرسودگی شغلی
۲۰	نشانه‌های فرسودگی شغلی
۲۰	انواع مدل‌های فرسودگی شغلی
۲۱	مدل فرودنبرگ
۲۱	رویکرد روانشناختی - اجتماعی کوپر
۲۲	مدل فرسودگی شغلی ماسلاچ
۲۲	مدل فرسودگی شغلی اسویدر
۲۳	کیفیت زندگی کاری
۲۳	مبادی (سرچشمه‌های) نهضت کیفیت زندگی کاری
۲۶	ابهام مفهوم کیفیت زندگی کاری
۲۷	تعاریف کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری چه چیزی نیست؟	۳۴
اهمیت کیفیت زندگی کاری	۳۵
اهداف کیفیت زندگی کاری	۳۷
برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۳۹
ماهیت برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۴۰
اثر بخشی (موفقیت) برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۴۱
راهبردهای بهبود برنامه‌های کیفیت زندگی کاری	۴۲
شاخص پول دوستی	۴۹
تعریف پول دوستی	۴۹
منشاء نگرانی‌ها نسبت به پول	۵۰
پول دوستی چیست؟	۵۱
مشخصات و خصوصیات پول	۵۲
نظریه و فرضیه‌های پول دوستی	۵۳
تلاش‌هایی برای سنجش پول دوستی	۵۴
پول دوستی و فرسودگی شغلی	۵۶
پول دوستی و کیفیت زندگی	۵۶
پول دوستی و رضایت شغلی	۵۷
پول دوستی و درآمد	۵۷
معرفی سازمان تامین اجتماعی	۵۸
تاریخچه تامین اجتماعی	۵۹
سازمان تامین اجتماعی در استان‌ها	۶۲
تجزیه و تحلیل اطلاعات	۶۳
آمار توصیفی متغیرهای جمعیت شناختی تحقیق	۶۳

۶۴	جنسیت
۶۵	سن
۶۶	مدرک تحصیلی
۶۷	سابقه خدمت
۶۸	بررسی مدل نظری تحقیق
۶۸	تحلیل عاملی تأییدی
۷۰	آزمون فرضیات تحقیق
۷۳	بحث و نتیجه گیری
۷۳	خلاصه ای از تحقیق
۷۴	بررسی نتایج بدست آمده از فرضیات تحقیق
۷۴	مقایسه، بحث و نتیجه گیری از فرضیه اول
۷۷	مقایسه، بحث و نتیجه گیری از فرضیه دوم
۷۸	پیشنهادات تحقیق
۷۸	پیشنهادات کاربردی مبتنی بر نتایج تحقیق
۷۸	پیشنهادات براساس فرضیه اول
۷۹	پیشنهادات براساس فرضیه دوم
۸۰	پیشنهاداتی برای تحقیقات آتی
۸۱	مشکلات و محدودیت‌های تحقیق
۸۲	سخن آخر
۸۳	فهرست منابع

پیشگفتار

قدر مسلم این است که موفقیت سازمانها و مدیران همواره مرهون یک سری عوامل کلیدی است و شناسایی و تقویت چنین عواملی کامیابی هر چه بیشتر سازمانها را به دنبال خواهد داشت. مدیران در هر سازمان به منظور هماهنگی و افزایش کارایی کارکنان سازمان و دستیابی به اهداف در رأس سازمان قرار دارند. واضح است که چگونگی اداره سازمانها و عملکرد مدیران، رکود یا پیشرفت اجتماعی را به دنبال خواهد داشت (میرزاقدری، ۱۳۸۶). با توجه به اهمیت نیروی انسانی در یک سازمان و نقش وی در رشد و تحقق اهداف سازمانی، پرداختن به مبحث کیفیت روح و روان کارکنان یکی از مهمترین دغدغه های مدیران امروزی است (اله وردی و همکاران، ۱۳۸۹).

مفهوم فرسودگی شغلی اولین بار در سال ۱۹۷۰ توسط فودنبرگ^۱ بیان شد و معمولاً به عنوان خستگی، کندی، تضعیف روحیه، نارضایتی، ناتوانی، پیری و کاهش انگیزه شغلی تعریف می شود. این عارضه به زمان کار بیش از حد مربوط نمی شود بلکه به اختلال اجتماعی، عملکرد، مشکلات سلامت (اضطراب، افسردگی و...) خواسته های کار، کمبود منابع (عدم کنترل کار و حمایت از همکاران و سرپرستان) و نتایج منفی کار (عدم رضایت شغلی و تعهد سازمانی پایین) مربوط می شود (باران^۲ و همکاران، ۲۰۱۰). فرسودگی شغلی فشار مزمنی ایجاد میکند که ناشی از ناهماهنگی یا

1. Feodenberg

2. Baran G.

عدم تجانس میان کارمند و شغل است و در میان افرادی اتفاق می‌افتد که به نوعی خدمات انسانی انجام می‌دهند، در این حالت سختی کار و شرایط موجود آن باعث پرخاشگری، ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش کوشش‌های سازنده شغلی، عدم احساس همدردی، منفیگرایی، داشتن تمایلات خودآزاری یا آزار دیگر همکاران، تحریک پذیری، گرایش به توجیه شکست‌ها و نسبت دادن آنها به دیگران و وضع موجود، مقاومت در برابر تغییر، افزایش رشد تغییرناپذیری و سرسختی در افکار و عقاید و فقدان احساس خلاقیت حرفه‌ای، کاهش عملکرد، کیفیت و شایستگی در کار می‌شود. به عبارتی یک شغل رضایت بخش هم ممکن است با مرور زمان به منبع نارضایتی تبدیل شود و شخص را در جهت فرسودگی شغلی سوق دهد (بنسون و فیندلی، ۲۰۰۷). «فرسودگی شغلی» یا «کارزدگی» را از لحاظ لغوی می‌توانیم تحلیل قوای روانی که گاهی با افسردگی همراه هست و از تلاش برای کمک به بیماران روانی یا افراد تحت فشار روانی ناشی می‌شود تعریف کرد (پورافکاری، ۱۳۸۰). فرسودگی شغلی نشانگان خستگی مفرط عاطفی به دنبال سال‌ها درگیری و تعهد نسبت به کار و مردم هست. به عبارت دیگر فرسودگی شغلی خستگی فیزیکی، هیجانی و روانی به دنبال قرار گرفتن طولانی مدت در موقعیت کار سخت هست. این نشانگان حالتی است که در آن قدرت و توانایی افراد کم و رغبت و تمایل آنها برای انجام کار و فعالیت کاهش پیدا می‌کند (فولاد بند، ۱۳۸۵).

ایجاد سازمان‌های اثربخش و پاسخگو طی سال‌های اخیر در اغلب کشورهای جهان مورد توجه کارگزاران بخش عمومی قرار گرفته است. حیاتی‌ترین مسئله در هر سازمانی عملکرد شغلی آن است و یکی از متغیرهایی است که در بسیاری از کشورهای توسعه یافته مورد توجه زیادی قرار گرفته است. روان‌شناسان عملکرد شغلی را محصول رفتارهای انسانی می‌دانند و معتقدند انگیزه‌ها و نیازها، در عملکرد افراد و در نهایت رشد و توسعه اقتصادی تاثیر دارند. همچنین باور بر این است که عملکرد شغلی یک سازه‌ی ترکیبی است که برپایه‌ی آن کارکنان موفق از کارکنان ناموفق از طریق مجموعه‌ای از مالک‌های مشخص قابل شناسایی هستند (کافی، ۱۳۸۵). عملکرد شغلی علاوه بر تحقق اهداف سازمان به کمک کارکنان بر انگیزه به توانایی فرد و آمادگی محیط نیز

بستگی دارد. در کشور ما سازمان های دولتی از نظر کیفی و بعضا از نظر کمی بیشترین مسئولیت و وظایف را از نظر تحقق اهداف اجتماعی بر عهده دارند. بر این اساس، مدیران دولتی نیز سنگین ترین رسالت را بر دوش دارند و نحوه عملکرد سازمان آن ها، تاثیر تعیین کننده ای در رشد و توسعه این کشور ایفا می کند. آن چه مسلم است این است که عملکرد شغلی بطور مستقیم و غیر مستقیم با بهره وری در ارتباط است و بهره وری همان چالش کلیدی در سازمان های ایرانی است.

سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان بیمه گر اجتماعی است که مأموریت اصلی آن پوشش کارگران مزد و حقوق بگیر (به صورت اجباری) و صاحبان حرف و مشاغل آزاد (به صورت اختیاری) است. جمعیت تحت پوشش این سازمان، شامل حدود ۲۸ میلیون نفر بیمه شده و بیش از ۲ میلیون نفر مستمری بگیر است که با در نظر گرفتن افراد خانواده بیمه شدگان، جمعیت تحت پوشش این سازمان برای خدمات درمانی به بیش از ۴۰ میلیون نفر می رسد. براساس قانون، سازمان تأمین اجتماعی یک سازمان عمومی غیردولتی است که بخش عمده منابع مالی آن از محل حق بیمه ها (با مشارکت بیمه شده و کارفرما) تأمین می شود و متکی به منابع دولتی نیست. به همین دلیل، دارایی ها و سرمایه های آن متعلق به اقشار تحت پوشش در نسل های متوالی است و نمی تواند قابل ادغام با هیچ یک از سازمان ها و مؤسسات دولتی یا غیردولتی باشد. تکیه گاه اصلی این سازمان مشارکت سه جانبه کارفرمایان، بیمه شدگان و دولت در عرصه های مختلف سیاست گذاری، تصمیم گیری های کلان و تأمین منابع مالی است. با توجه به حجم بالای سرمایه انسانی در این سازمان، بحث منابع انسانی یکی از دغدغه های امروز مدیران سازمان می باشد.

سازمان تامین اجتماعی به عنوان یکی از بزرگترین سازمان های بیمه کشور با تعداد بالای کارکنان، از جمله سازمان هایی که است که موضوع منابع انسانی یکی از موضوعات پرچالش و مهم در آن است و پرداختن و تبیین مسائلی چون کیفیت زندگی کاری، شاخص پول دوستی و فرسودگی شغلی یکی از ضروریات پژوهشی در این سازمان محسوب می شود. زیرا پژوهش های متعددی حاکی از تاثیر منفی فرودگی شغلی بر بهره وری فردی کارکنان بوده است. به علاوه از آنجا که یکی از دغدغه های اصلی مدیران امروزی کیفیت زندگی کاری کارکنانشان است که بطور مستقیم سایر پدیده های رفتار سازمانی در ارتباط است و با این مقدمه مسئله اصلی این تحقیق این است که

آیا کیفیت زندگی کاری و شاخص پول دوستی بر فرسودگی شغلی کارکنان تامین اجتماعی استان سمنان تاثیر معناداری دارند؟ این همان سوالی است که در این پژوهش به دنبال پاسخ بدان هستیم.

ضرورت و اهمیت موضوع

اختصاص سالانه بیش از ۵۰ میلیون دلار جهت آموزش کارکنان در کشور آمریکا که بخش قابل توجهی از آن بر قابلیت‌ها و مهارت‌های هیجانی و روحی و روانی کارکنان اختصاص می‌یابد، به روشنی موید ضرورت انجام تحقیقاتی از این قبیل است. امروزه مداخله در محیط کار جهت بهبود شرایط روحی و روانی و سایر قابلیت‌های روانی کاملاً ضروری این، چرا که بسیاری از بزرگسالان که وارد بازار کار می‌شوند فاقد کفایت و صلاحیت روحی و روانی لازم هستند. یک زمینه یابی از کارفرمایان در آمریکا نشان داد، بیش از نیمی از کارکنان تحت امر فاقد صلاحیت و انگیزه کافی برای انجام کار هستند و تنها ۱۹ درصد آنان که در مشاغل غیر تخصصی به کار گرفته می‌شدند از صلاحیت مذکور برخوردار بودند (بار-اون و پارکر، ۲۰۰۰).

فرسودگی شغلی یکی از عوامل اساسی در کاهش کارایی، اثر بخشی و از دست رفتن نیروی انسانی و ایجاد عوارض جسمی و روانی خصوصاً در حرفه‌های خدمات انسانی می‌باشد و شناسایی و برنامه ریزی برای عوامل تاثیر گذار بر آن می‌تواند موجب افزایش رضایتمندی کارکنان و اثر بخشی سازمان‌ها گردد. با گسترش تلاش‌های امروزی برای شناسایی پدیده فرسودگی شغلی، پیرسون مفهوم سندروم بیچارگی دوره ای را مطرح کرد. مطابق با این نظریه فرسودگی شغلی برآیند نقصان کلی در تحمل فیزیکی، هیجانی، فکری و روان شناختی تعریف شد (پیرسون، ۲۰۰۲). فشارهای شغلی در جهت سازگاری با تقاضاهای شغلی امری اجتناب ناپذیر است، اگر چه این فشارهای فزاینده ممکن است در کوتاه مدت قابل تحمل باشد، اما در دراز مدت مقاومت بدنی و روان شناختی آدمیان تحلیل رفته، در نهایت به فرسودگی منتهی می‌شود (ون کومن، ۲۰۰۰).

بر همین اساس پژوهش‌های متعدد نشان از اثر سوء فشارهای شغلی و فرسودگی شغلی بر

سلامت عمومی افراد و تأثیر پذیری از آن دارد (فیش بایم، ۲۰۰۲). فرسودگی شغلی هیجانات منفی چون بدبینی و خشم را در نتیجه احساسات ناامیدی و یأس به دنبال دارد و احساسات منفی منجر به پایدار ماندن علایم خستگی عاطفی در شخص می‌شود؛ از طرفی فرسودگی شغلی می‌تواند به صورت واگیر بین همکاران عمل نموده، با ایجاد اختلالات درون فردی و بین فردی منجر به اختلالات عملکردی و عمیق تر روانی و اجتماعی گردد (کوپر، ۱۹۹۸).

اما بطور کلی در تحقیقات همبستگی، هدف یافتن جهت و شدت ارتباط بین متغیر هاست تا با افزایش یا کاهش یک متغیر، بتوانیم سایر متغیرها را کنترل نماییم. در صورتی که در این تحقیق فرضیات آزمون شده مورد تأیید قرار بگیرد، مدیران سازمان می‌توانند با توجه به نتایج حاصله، در فراهم آوردن زمینه رضایت هر چه بیشتر مشتریان از طریق کنترل عوامل موثر بر آن اقدام به عمل آورند که این کار نهایتاً منجر به بهبود عملکرد سازمان خواهد شد. لذا انجام تحقیقی در زمینه تأثیر کیفیت زندگی کاری و شاخص پول دوستی بر فرسودگی شغلی می‌تواند نتایج مفیدی را در اختیار پژوهشگران، مدیران و تصمیم گیران سازمان تامین اجتماعی و دیگر سازمان‌ها قرار دهد

مقدمه

در دهه ۱۹۸۰ میلادی تحقیق در مورد فرسودگی به سوی پژوهش‌های تجربی منظم تغییر جهت داد. این مرحله ماهیتی کمی تر دارد و در آن از پرسشنامه و روش پیمایشی و مطالعه جمعیت‌های بزرگ استفاده می‌شد. یکی از هدف‌های این پژوهش‌ها سنجش فرسودگی بود. از این رو ابزارهای مختلفی برای سنجش فرسودگی به وجود آمد. یکی از ابزارهایی که به میزان زیاد مورد استفاده قرار گرفت، پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ بود. پدیده فرسودگی شغلی از دهه‌های ۱۹۷۰ مورد توجه نظریه پردازان و پژوهشگران مرتبط با مفاهیم سلامت روانی قرار گرفته است. این پدیده یک نشانگان روان ساختی است و بیشتر در مشاغل دیده می‌شود که ساعات طولانی با انسان‌ها در ارتباط هستند. افراد شاغل در چنین مشاغلی به تدریج احساس می‌کنند که زیر فشار هستند و ذخایر عاطفی و هیجانی آن‌ها به نفع کسانی که به آنها خدمت می‌کنند، کاسته می‌شود

دردها و تقاضاهایشان بی تفاوت شده، حتی بر همین اساس، احساس منفی نسبت به آن‌ها می‌یابند (اسکافلی^۱، ۱۹۹۶). بر همین اساس نخستین تبیین نظری فرسودگی شغلی توسط ماسلاچ ارایه گردید. در این تئوری ابعاد سه گانه فرسودگی شغلی تحت عنوان خستگی هیجانی، مسخ شخصیت، کارآمدی شخصی مورد توجه قرار گرفت (کوپر^۲، ۱۹۹۸). در این فصل به بررسی ادیبان و پیشینه تحقیق خواهیم پرداخت.

فرسودگی شغلی

تاریخچه فرسودگی شغلی

مفهوم فرسودگی شغلی اولین بار در سال ۱۹۷۰ توسط فودنبرگ^۳ بیان شد و معمولاً به عنوان خستگی، کندی، تضعیف روحیه، نارضایتی، ناتوانی، پیری و کاهش انگیزه شغلی تعریف می‌شود. این عارضه به زمان کار بیش از حد مربوط نمی‌شود بلکه به اختلال اجتماعی، عملکرد، مشکلات سلامت (اضطراب، افسردگی و...) خواسته های کار، کمبود منابع (عدم کنترل کار و حمایت از همکاران و سرپرستان) و نتایج منفی کار (عدم رضایت شغلی و تعهد سازمانی پایین) مربوط می‌شود (باران^۴ و همکاران، ۲۰۱۰؛ ۹۷۶).

فرسودگی شغلی فشار مزمنی ایجاد میکند که ناشی از ناهماهنگی یا عدم تجانس میان کارمند و شغل است و در میان افرادی اتفاق می‌افتد که به نوعی خدمات انسانی انجام میدهند، در این حالت سختی کار و شرایط موجود آن باعث پرخاشگری، ناامیدی، بدبینی نسبت به آینده شغلی، از بین رفتن انگیزه مثبت، کاهش کوشش‌های سازنده شغلی، عدم احساس همدردی، منفیگرایی، داشتن تمایلات خودآزایی یا آزار دیگر همکاران، تحریک پذیری، گرایش به توجیه شکستها و نسبت دادن

1. Schaufeli W.

2. Cooper CL.

3. Feodenberg

4. Baran G.