

به نام خالق هستی



دانشگاه آزاد اسلامی

واحد مرودشت

دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی، گروه روانشناسی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A) در رشته روانشناسی صنعتی و سازمانی

عنوان:

**رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی
در کارکنان پتروشیمی شیراز**

استاد راهنما:

دکتر سیروس سروقد

نگارش:

محمد رضا صفری

بهار ۹۳

پاسکزاری

پاس پروردگار جهانیان را که بجز بجز زندگی ام مرهمون الطاف بی پایان اوست و تدوین این رساله نیز در سایه الطاف بی پایان او میسر گشت. در اینجا لازم می دانم مراتب تقدیر و شکر خود را از کلیه کسانی که رشد و تعالی اینجانب مرهمون حمایت های آنهاست، اعلام دارم. همچنین مراتب تقدیر خود را از جناب آقای دکتر سیروس سروقد (استاد راهنما) که بدون راهنمایی ارزنده ایشان تدوین این رساله میسر نبود، اعلام می دارم و در پایان از پدر، مادر، خواهران و برادران عزیزم که همواره مرهمون دعای خیرشان بوده و هستم، پاسکزارم.

تقدیم بہ

تہذیب و تمدن کی زندگی ام...

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱.....	چکیده.....
فصل اول: کلیات تحقیق	
۳.....	مقدمه.....
۴.....	بیان مسأله.....
۶.....	اهمیت و ضرورت تحقیق.....
۷.....	اهداف تحقیق.....
۷.....	فرضیه های تحقیق.....
۷.....	تعاریف واژه ها و اصطلاحات.....
۷.....	تعاریف نظری.....
۸.....	تعاریف عملیاتی.....
فصل دوم: مروری بر ادبیات تحقیق و پیشینه تحقیق	
۱۱.....	مبانی نظری.....
۱۱.....	رضایت شغلی.....
۱۶.....	انواع رضایت شغلی.....
۱۷.....	پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی.....
۱۹.....	نظریه های رضایت شغلی.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۲۴	کیفیت زندگی کاری.....
۲۶	تعاریف کیفیت زندگی کاری.....
۲۸	تاریخچه کیفیت زندگی کاری.....
۲۸	شاخص های بهبود کیفیت زندگی کاری.....
۲۹	افت کیفیت زندگی کاری و کم کاری.....
۳۲	نکات اساسی قابل توجه در کیفیت زندگی کاری.....
۳۲	سرسختی روانشناختی.....
۳۶	دین و بهزیستی روانشناختی.....
۳۸	دین داری و سلامت.....
۳۹	دعا و سلامت.....
۴۰	چرا دین داری با سرسختی ارتباط دارد؟.....
۴۰	نکاتی درباره دین و سرسختی.....
۴۱	پیشینه پژوهش.....
۴۱	الف) تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....
۴۲	ب) تحقیقات انجام شده در داخل کشور.....

فصل سوم: روش اجرای تحقیق

۴۵	طرح کلی پژوهش.....
۴۵	جامعه آماری.....

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۴۵.....	حجم نمونه و روش نمونه گیری.....
۴۵.....	ابزارهای پژوهش.....
۵۰.....	روش تجزیه و تحلیل آماری.....
۵۰.....	ملاحظات اخلاقی.....
فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته‌ها	
۵۲.....	الف) یافته‌های توصیفی.....
۵۳.....	ب) یافته‌های استنباطی.....
فصل پنجم: نتیجه‌گیری و پیشنهادات	
۵۸.....	خلاصه پژوهش.....
۵۹.....	تحلیل یافته‌های پژوهش.....
۶۳.....	محدودیت‌های تحقیق.....
۶۳.....	پیشنهادات کاربردی.....
۶۳.....	پیشنهادات پژوهشی.....
۶۵.....	فهرست منابع.....

فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول ۴-۱: شاخص‌های آماری ابعاد کیفیت زندگی کاری، سرسختی روانشناختی و رضایت شغلی.....	۵۲
جدول ۴-۲: ماتریس همبستگی برای بررسی رابطه میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی.....	۵۳
جدول ۴-۳: ماتریس همبستگی برای رابطه بین ابعاد سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی.....	۵۴
جدول ۴-۴: نتایج تحلیل رگرسیون کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی.....	۵۵
جدول ۴-۵: نتایج رگرسیون ابعاد سرسختی روانشناختی و رضایت شغلی.....	۵۶

چکیده:

هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی کارکنان پتروشیمی شیراز می‌باشد. به لحاظ ماهیت و اهداف، این پژوهش از نوع کاربردی و برای اجرای آن از روش همبستگی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان پتروشیمی شیراز به تعداد ۶۰۰ نفر می‌باشد که در سال تحصیلی ۹۳-۹۲ در آنجا مشغول به کار بودند. در این پژوهش از روش نمونه‌گیری طبقه‌ای تعداد ۲۳۰ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. برای گردآوری داده‌ها از پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری قاسم‌زاده (۱۳۸۴)، پرسشنامه سرسختی روانشناختی زنجانی طبسی (۱۳۸۳) و پرسشنامه رضایت شغلی کندال و هیولین (۱۹۷۲) استفاده شده است. تجزیه و نتایج نشان داد بین کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی و بین سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد، ابعاد کیفیت زندگی قادر به پیش بینی رضایت شغلی می‌باشد و ابعاد سرسختی روانشناختی قادر به پیش بینی رضایت شغلی می‌باشد.

کلید واژه ها: کیفیت زندگی کاری، سرسختی روانشناختی، رضایت شغلی.

فصل اول

کلیات پژوهش

مقدمه

یکی از مهمترین منابع هر سازمانی، نیروی انسانی آن است و عوامل تشکیل دهنده‌ی این نیرو، افرادی هستند با نیازهای بی‌شمار که در صورت رفع نیازهایشان و داشتن انگیزه‌ی کافی، استعداد و مهارت خود را در خدمت سازمان به کار خواهند گرفت. موفقیت و پیشرفت سازمان به نیروی انسانی آن بستگی دارد. اگر رهبران و مدیران سازمان قادر به جذب و نگهداری نیروی انسانی شایسته و با انگیزه نباشند، سازمان در جهت انجام مسئولیت‌ها و وظایف خطیر با مشکل مواجه می‌شود. از آنجا که کارکنان در سازمان نقش اساسی در تولید و ارائه خدمات بر عهده دارند، لذا باید سازمان‌ها با برآوردن نیازهای مادی و معنوی آنان و ایجاد محیط کاری مناسب، آنان را برای انجام فعالیت‌ها و وظایف شغلی مجهز کنند.

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. هنگامی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره‌ی کارش دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است (گلزاری، ۱۳۹۲). رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌ی نگرش افراد است که به واسطه‌ی اثرات زیادی که دارد، از اهمیتی بالا برخوردار است. به عبارت دیگر رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت یا لذت بخشی که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (مقیم، ۱۳۹۱). یکی از مهمترین مباحثی که بر روی رضایت شغلی کارکنان تاثیرگذار می‌باشد، کیفیت زندگی کاری می‌باشد.

مفهوم کیفیت زندگی کاری، مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد. در بعضی سازمان‌ها، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری قصد دارد اعتماد، درگیری و توانایی کارکنان و در نتیجه رضایت شغلی و اثربخشی سازمان را افزایش دهد. نظام ارزشی کیفیت زندگی، سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله بهره‌وری مورد توجه قرار می‌دهد، به این معنی که با برآورده ساختن نیازهای کارکنان به بهسازی، کارایی و اثربخشی بلند مدت سازمان منجر خواهد شد (خوشبختی و همکاران، ۱۳۸۳).

تقریباً ۶۰ سال پیش سازمان بهداشت جهانی سلامت را به عنوان حالتی از بهزیستی کامل جسمی، ذهنی و اجتماعی و نه صرفاً بیمار نبودن تعریف کرد (سازمان بهداشت جهانی، ۲۰۰۱ و ۲۰۰۴).

جاهودا(۱۹۵۸) از نداشتن بیمار روانی به عنوان معیار سلامت روانی انتقاد و به جای آن معیارهای چندگانه را برای سلامت روانی ارائه کرد. متأسفانه تا مدتها پیشرفت قابل ملاحظه ای در کاربرد این دیدگاههای در قلمروهای علمی و عملی مشاهده نشد. سلامت یک مفهوم چند بعدی است که علاوه بر بیمار و ناتوان نبودن، احساس شادکامی و بهزیستی^۱ را نیز در بر می گیرد. اغلب روانپزشکان، روان شناسان و محققان بهداشت روانی جنبه های مثبت سلامت را نادیده می گیرند. تلاش هایی که در جهت گذر از الگوهای سنتی سلامتی صورت گرفته گر چه زمینه لازم را برای تلقی سلامت به عنوان حالتی از بهزیستی(نه صرفاً نبود بیماری) فراهم ساخته ولی کافی نیست. البته الگوهای جدید سلامت نیز به طور عمده بر ویژگیهای منفی تاکید دارند و در آنها ابزارهای اندازه گیری سلامت اغلب با مشکلات بدنی(تحرك^۲، درد^۳، خستگی و اختلالات خواب)، مشکلات روانی (افسردگی^۴، اضطراب^۵ و نگرانی) و مشکلات اجتماعی(ناتوانی در ایفای نقش اجتماعی، مشکلات زناشویی) سروکار دارند. در دهه گذشته ریف^۶ و همکارانش(۱۹۸۹) ۶ الگوی سرسختی روانشناختی یا بهداشت روانی مثبت را ارائه کردند. بر اساس الگوی ریف سرسختی روانشناختی از ۶ عامل تشکیل می شود. پذیرش خود(داشتن نگرش مثبت به خود) رابطه مثبت با دیگران(برقراری روابط گرم و صمیمی با دیگران و توانایی همدلی)، خودمختاری(احساس استقلال و توانایی ایستادگی در مقابل فشارهای اجتماعی)، زندگی هدفمند (داشتن هدف در زندگی و معنا دادن به آن) رشد شخصی(احساس رشد مستمر) و تسلط بر محیط(توانایی فرد در مدیریت محیط). الگوی ریف به طور گسترده در جهان مورد توجه قرار گرفته است. ریف این الگو را بر اساس مطالعه متون بهداشت روانی ارائه کرد و اظهار داشت مولفه های الگو، معیارهای بهداشت روانی مثبت است و این ابعاد کمک می کند تا سطح سرسختی و کارکرد مثبت شخص را اندازه گیری کرد.

بیان مساله

امروزه از جمله مسائل مهمی که می تواند در سطح سازمانی و محیط های شغلی مورد بررسی قرار گیرد و از اهمیت خاصی برخوردار است مسئله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیزخته می باشد و با توجه به اینکه هر نظام و مجموعه ای سعی می کند برای رشد و توسعه خود و دستیابی با اهداف برنامه ریزی شده اش، بیشترین کارایی را داشته باشد، لذا می بایستی تلاش های مجدانه ای را در راستای توجه به نیروی انسانی و انگیزه های آن ها داشته باشند تا از پیامدهای نامطلوب ناشی از بی

۱. well-being
۲. Mobility
۳. Pain
۴. Depression
۵. Anxiety
۶. Ryff

توجهی به نیروی انسانی، دوری گزینند، زیرا نقش و اهمیت نیروی انسانی در اجرای برنامه های سازمان ها به قدری مهم و ارزشمند است که بسیاری از اندیشمندان معتقدند که تفاوت یک کشور صنعتی و غیرصنعتی، تنها در کیفیت نیروی انسانی آن ها است.

به بیان دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد، امری محدود، وقت گیر و پرهزینه می باشد و مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارج هنگفتی می باشد. لذا با توجه به همین نیروی کار و رضایت آن ها از محیط سازمانی و مدیران بایستی در راه ارضای نیازهای روانی، مادی آن ها گام بردارند و دستیابی به این هدف از طریق ایجاد محیط سازمانی و فرهنگ سازمانی مناسب و سالمی که با طبع و سلیقه کارکنان موافق باشد و تمامی ابتکارات و نیازها و استعدادهای آن ها را در نظر گرفته و بهترین شرایط را برای برآورده شدن آن ها، فراهم می آورد، مقدور می باشد (هاشمیان، ۱۳۷۷).

یکی از عامل هایی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می دهد رضایت شغلی است. رضایت شغلی احساس مثبت و منفی و نگرش هایی که درباره ی شغل خود داریم را منعکس می کند که به تعداد زیادی از عامل های مربوط به کار وابسته است و دامنه ی آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می آوریم، ادامه دارد (مهرداد، ۱۳۸۴).

رضایت شغلی کارکنان از فرهنگ و محیط سازمان منجر به ایجاد روحیه ای قوی خواهد شد و زمانی روحیه قوی در سازمان ایجاد می شود که نیازهای اعضای سازمانی برطرف گردد و با فراغ بال و آسودگی خاطر بتوانند کارها و مسئولیت های شغلی خود را انجام دهند و به کلیه اموری که در ارضای شغلی آن ها مؤثر است در محیط کاری توجه شود که این مسئولیت در درجه اول بر عهده مدیران سازمان می باشد ولی مسائلی را گسترده تر از مدیران در بر دارد (معدنی پور، ۱۳۸۱).

هر چه خواست ها و نیازهای متفاوت افراد از سوی سازمان بیشتر برآورده شوند، احتمال بیشتری وجود دارد که کارکنان به کار دل بسته شوند، از کارشان، سرپرستشان و همکارانشان خشنودتر باشند، به فشار عصبی کمتری گرفتار شوند، کمتر دچار حادثه یا غیبت از محل کار گردند و از سلامت جسم و روان بیشتری برخوردار شوند. این اقدامات طیف وسیعی از وظایف و مسئولیت های مدیریت منابع انسانی از قبیل مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، توسعه و غنای شغلی، امنیت محیط کار، پرداخت مناسب و آموزش و ارتقای کارکنان را شامل می شود مجموعه این اقدامات «کیفیت زندگی کاری» خوانده می شود (کاسیو، ۲۰۰۱ به نقل از قاسم زاده، ۱۳۸۴). هر چه اصطلاح «کیفیت زندگی کاری» در سال های اخیر رواج زیادی پیدا کرده است، اما هنوز در مورد معنای آن توافق کمی وجود دارد (لاسکوکر و روچلی^۱، ۱۹۹۴).

^۱ -Laskuker & Rucheli

اکثر محققین بر این باورند که از زمانی که رضایت شغلی در زمینه رفتار سازمانی مطرح شد این مقوله یکی از موضوع‌هایی بوده که همیشه در رأس علاقه محققین قرار داشته است. آنان معتقدند که مدیریت صحیح می‌تواند منجر به نتایج سودمندی از قبیل اثربخشی سازمانی، بهبود عملکرد، افزایش رضایت شغلی، کاهش جابه‌جایی و همچنین کاهش غیبت شود. کارکنانی که دارای رضایت شغلی بالایی هستند، نظم بیشتر در کار خود دارند، مدت بیشتری در سازمان می‌مانند و بیشتر کار می‌کنند. بنابراین مدیران باید بتوانند به روش‌های مختلف رضایت و پای‌بندی کارکنان را بیشتر کنند و از راه‌های گوناگون آن را حفظ نمایند (کریم‌وند، ۱۳۸۶).

با توجه به مطالب گفته شده پژوهش حاضر به دنبال پاسخی برای این سوال می‌باشد که آیا بین کیفیت زندگی و سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی کارکنان پتروشیمی شیراز رابطه معناداری وجود دارد؟

اهمیت و ضرورت پژوهش

مطالعات نشان می‌دهد نیازهای روانی کارکنان در سازمان را می‌توان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده کرد. کیفیت زندگی کاری از جمله مباحث مهمی است که در جهان امروز بخش عظیمی از تلاش و توجه صاحب‌نظران را به خود معطوف نموده است. شیوه‌های بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری به قدری اهمیت و محبوبیت یافته است که می‌توان آن را نهضت ایدئولوژیک نامید. بخشی از رکود در بهره‌وری و کاهش کیفیت، در برخی از کشورها ناشی از کاستی‌های زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه‌مندی‌ها و رجحان‌های کارکنان پدید آمده است. به نظر می‌رسد که نیاز شدید به بهتر کردن کیفیت زندگی در بسیاری از کارکنان وجود دارد. به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش بالایی بهره‌مند هستند (سیاحی، ۱۳۷۷).

کیفیت زندگی کاری در هر قوم و جامعه معنی و محتوایی خاص دارد و نمی‌توان برای آن یک شاخص عام و جهان‌شمول ارائه کرد. در هر جامعه یا هر منطقه از یک کشور که دارای خرده‌فرهنگ‌های گوناگون با تصورات مختلف ذهنی درباره زندگی و کار است، شاخص‌های اندازه‌گیری کیفیت زندگی کاری نیز متفاوت است. شاخص‌های ارائه شده برای کیفیت زندگی کاری مربوط به کشورهای صنعتی است و در کشورهای در حال توسعه باید با پژوهش‌های علمی به شاخص‌های کیفیت زندگی کاری دست یافت (میرسپاسی، ۱۳۸۱).

بطور خلاصه کیفیت زندگی کاری از جمله مباحث مهمی است که در جهان امروز بخش عظیمی از وقت، بودجه و توجه صاحب‌نظران را به خود اختصاص داده است. امروزه با بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کسانی که برای سازمان کار می‌کنند، می‌باشد.

اگر یک کارگر واقعاً احساس می کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است، اعم از این که نتیجه ی عملکرد خودش باشد و یا سیاست هایی که از طرف سازمان در جهت افزایش بهره وری اتخاذ می شود، این مطلب به کارگر نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می بخشد. نتیجه ی طبیعی این فرآیند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است و موجب افزایش بهره وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای تکنولوژیک یا تجهیزات می شود و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتر برای کار بهتر و در نتیجه باعث افزایش خشنودی شغلی بیشتر افراد می گردد و این امر منجر به کارآفرینی ضروری سازمانی می گردد.

کیفیت زندگی کاری پدیده ای است که امروزه از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان نیز قابل مشاهده می باشد. تحقیقات ارتباط آن را با کیفیت زندگی خانوادگی نیز تأیید کرده است. کیفیت زندگی کاری نه تنها یک نگرش و روش گسترده در مورد مشارکت کارکنان در تصمیم گیری، خشنودی شغلی و امنیت شغلی می باشد، بلکه زمینه یا میان رشته است که روانشناس صنعتی و سازمانی، جامعه شناسی، مهندسی صنایع و مشاوره شغلی را به هم پیوند می دهد. معمولاً مدیران و محققان خواهان آن هستند که بدانند چه رابطه ای بین کیفیت زندگی با سایر متغیرها مانند خشنودی شغلی و سرسختی روانشناختی است.

افرادی که رضایت شغلی داشته باشند به میزان بالایی در زندگی خود کار و تلاش کرده و برای زندگی و سازمان خود افزایش بهره وری را به ارمغان می آورند، در پتروشیمی شیراز به دلیل اینکه از مواد سمی استفاده می شود دقت و کوشش، از اهمیت بالایی برخوردار است، اشخاصی که رضایت شغلی داشته باشند به میزان بالاتری در کار خود دقت و تلاش کرده و احتمال خطا در کار آنها کمتر است، خطا کردن در برخی مواقع ممکن است جان خیلی از کارکنان را به خطر بیندازد، به همین خاطر ضروری است که کارکنان از رضایت شغلی بالایی برخوردار باشند. با توجه به مطالب گفته شده، اهمیت پژوهش حاضر در زمینه بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی کارکنان پتروشیمی شیراز از زوایای مختلف احساس می گردد.

اهداف پژوهش

هدف کلی

هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی در بین کارکنان پتروشیمی شیراز می باشد.

اهداف جزئی:

- ۱- بررسی رابطه بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی.
- ۲- بررسی رابطه بین ابعاد سرسختی روانشناختی با رضایت شغلی.
- ۳- پیش بینی رضایت شغلی کارکنان با توجه به ابعاد کیفیت زندگی کاری
- ۴- پیش بینی رضایت شغلی کارکنان با توجه به ابعاد سرسختی روانشناختی آنها.

فرضیه های پژوهش

- ۱- بین کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۲- بین سرسختی روانشناختی و ابعاد آن با رضایت شغلی کارکنان رابطه معناداری وجود دارد.
- ۳- ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی رضایت شغلی کارکنان در سطح معناداری می باشد.
- ۴- ابعاد سرسختی روانشناختی قادر به پیش بینی رضایت شغلی کارکنان در سطح معناداری می باشد.

تعاریف عملیاتی و نظری متغیرها

تعاریف نظری

الف) کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری فلسفه ای از مدیریت است که هدف آن بالا بردن شأن و منزلت کارکنان، نشان دادن تغییرات در فرهنگ سازمانی و بهبود بخشیدن به شرایط جسمی و روحی کارکنان از قبیل فراهم آوردن فرصت های رشد و پیشرفت برای آنان می باشد (ای ون سویچ و ماتسن^۱، ۱۹۹۰). به کیفیت زندگی کاری از دو نظر می توان نگریست: از یک نظر کیفیت زندگی کاری به مجموعه شرایط عینی و واقعی در سازمان نظیر خط مشی های شغلی، دموکراسی، سرپرستی، تعهد کاری و ایمنی شرایط کاری گفته می شود از نظر دیگر کیفیت زندگی کاری از دیدگاه کارکنان مورد بررسی قرار می گیرد و آن

¹ - Ivancevich & Matteson

عبارت است از طریق تلقی و برداشت کارکنان از امنیت، رضایت و امکان رشد و توسعه در درون سازمان (کاسیو، ۲۰۰۱؛ به نقل از قاسم زاده، ۱۳۸۴).

ب) سرسختی روانشناختی

مدی^۱ و همکاران (۱۹۹۶) سرسختی را ترکیبی از باورها درباره خویشتن و جهان تعریف می‌کنند که از سه مؤلفه تعهد، کنترل و مبارزه جویی تشکیل شده است. باور به تغییر، دگرگونی و پویایی زندگی و این نگرش که هر رویدادی لزوماً به معنای تهدیدی برای امنیت و سلامت انسان نیست، انعطاف‌پذیری شناختی و بردباری در برابر رویدادهای سخت استرس‌زا و موقعیت‌های مبهم را به دنبال دارد.

ج) رضایت شغلی

رضایت شغلی به عامترین مفهوم کلمه عبارت است از: حالت عاطفی شادی بخش یا مثبتی که از ارزیابی شغل یا تجربه‌های شغلی فرد به او دست می‌دهد (اندرسون و اناکیپریانو^۲، ترجمه جباری و همکاران ۱۳۸۷).

تعاریف عملیاتی متغیرها

الف) کیفیت زندگی کاری

منظور از کیفیت زندگی کاری در این پژوهش نمره ای است که آزمودنی از پرسشنامه «کیفیت زندگی کاری» قاسم زاده و همکاران (۱۳۸۴) کسب خواهد کرد و نمره بالاتر از ۱۳۲ نشان دهنده کیفیت زندگی کاری بالا و نمره پایین تر از ۱۳۲ نشان دهنده کیفیت زندگی کاری پایین می باشد.

ب) سرسختی روانشناختی

منظور نمره‌ای است که از پرسشنامه ۷۷ سؤالی سرسختی روانشناختی زنجانی طبسی (۱۳۸۳) بدست خواهد آمد.

ج) رضایت شغلی

برای سنجش رضایت شغلی در این تحقیق از پرسشنامه شاخص توصیف شغل (JDI) استفاده شده که توسط اسمیت، کندال و هیولین (۱۹۶۹) تهیه و میزان سازی شده است.

^۱ - Maddi

^۲ -Anderson and Anakypryanv

فصل دوم

ادبیات و پیشینه پژوهش

در این فصل سعی بر آن است تا با مروری بر ادبیات مربوط به موضوع مورد پژوهش، آشنایی بیشتر با آن پیدا کرده و وضعیت دانش مربوط به آن را دریابیم. این فصل شامل چهار بخش می‌باشد که بعضی از بخش‌ها نیز قسمت‌های جزئی‌تری را در بر دارد، که شامل مبانی نظری رضایت شغلی، سرسختی روانشناختی و کیفیت زندگی کاری می‌باشد، سپس به بیان تحقیقات داخلی و خارجی در مورد متغیرهای پژوهش بحث خواهد شد.

مبانی نظری پژوهش

رضایت شغلی

یکی از عواملی که رفتار سازمانی هر فرد را به شدت تحت تأثیر قرار می‌دهد رضایت شغلی است. رضایت شغلی احساس مثبت و منفی و نگرش‌هایی که درباره‌ی شغل خود داریم را منعکس می‌کند که به تعداد زیادی از عواملی مربوط به کار وابسته است و دامنه‌ی آن از جایی که ما قرار داریم تا جایی که احساسی از تحقق در وظایف خود به دست می‌آوریم، ادامه دارد (مهرداد، ۱۳۸۴). مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره‌ی کار خویش است. کسی که رضایت شغلی کمی دارد نسبت به شغل یا کار خود نگرش مشخصی دارد. هنگامی که درباره‌ی نگرش کارکنان بحث می‌شود، چیزی جز رضایت شغلی آنان نیست (رابینز، ۱۳۷۷: ۴۶).

دیدگاه‌ها و مفهوم سازی‌های متعدد و گاه متناقضی درباره تعریف « رضایت شغلی » شکل گرفته و توسعه یافته است. برخی از صاحب‌نظران همچون هرزبرگ (۱۹۷۴) آن را دارای دو بعد دانسته اند. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب رضایت نمی‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمی‌شود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری می‌کند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقاء می‌نامند. به زعم هرزبرگ این عوامل عبارت است از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت

سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است (به نقل از رایبیز، ۱۳۸۶).

دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد ولی فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را تولید می‌کند. بنابراین فقدان عوامل گروه دوم مترادف با عدم نگرش تلقی می‌گردد. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه عبارت است از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، رشد فردی و ماهیت کار و وظایف محوله (به نقل از رایبیز، ۱۳۸۶).

برخی دیگر آن را تک بعدی و شامل پاسخ به این دو پرسش دانسته اند که: الف) در حال حاضر چه قدر از شغل خود راضی هستید؟ ب) تا چه حد از شغل خود رضایت می‌خواهید؟ به اعتقاد بسیاری از اندیشمندان صاحب نظر تفاوت بین آنچه فرد در حال حاضر دارد با آنچه به دنبال آن است، می‌تواند شاخصی از رضایت شغلی باشد. پورتر، لافکوئیست، دیویس و هالند (۱۹۹۸) از این دسته اند. از سوی دیگر کاپل من (۲۰۰۲) نیز معتقد است که پژوهشگران حوزه‌هایی چون روان‌شناسی مشاوره تمایل دارند «رضایت شغلی» را به تفاوت بین آنچه فرد داراست، در برابر آنچه خواستار آن است تعریف کنند (تینگ^۱، ۲۰۰۷).

دسته سوم معتقدند بسیاری از مفهوم‌سازی‌ها و تعاریف «رضایت شغلی» در بردارنده نوعی فرآیند ارزشیابی است. لوکه (۲۰۰۴) آن را حالت هیجانی خوشایند و مثبتی می‌داند که ناشی از ارزشیابی شغلی یا تجربه های شغلی فرد است. ولی اسمیت (۱۹۹۸) نظرش این است که گستره ای است که در آن محیط کاری، تقاضاهای فرد را برآورده می‌کند و یا رایبیز (۱۹۹۰) که می‌گوید رضایت شغلی حاصل تفاوت میان تعداد پاداش‌هایی است که فرد دریافت می‌کند با مقدار پاداشی که فکر می‌کند باید دریافت کند. به عبارتی می‌توان آن را یک فرآیند ارزشیابی تعریف کرد که آنچه را که یک فرد دارد در برابر آنچه خواستار آن است، مورد بررسی قرار می‌دهد (سلطانی، ۱۳۸۳).

همچنین رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. هنگامی که یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزشی بسیار قائل است. رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌ی نگرش افراد است که به واسطه‌ی اثرات زیادی که دارد، از اهمیتی بالا برخوردار است. به عبارت دیگر رضایت شغلی عبارت است از احساسات مثبت یا لذت بخشی که هر فرد از راه ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغل خود بدان دست می‌یابد (مقیمی، ۱۳۸۵).

¹-Ting