

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

پایان نامه

جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد در رشته مدیریت آموزشی

عنوان

تبیین رابطه مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران

مدارس متوسطه دخترانه دولتی شهر گرگان

استاد راهنما

دکتر محمد حسن پرداختچی

استاد مشاور

دکتر محمد قهرمانی

اساتید داور

دکتر محبوبه عارفی

دکتر ابا صلت خراسانی

دانشجو

آتنا اعظمی

زمستان ۱۳۸۸

۱۳۸۹/۲/۲۲

دانشگاه گیلان

۱۴۲۱۸۳

تقدیم به خاطره ی پدرم " بزرگی

که به درستی، خلوص و بزرگی باورش کرده ام."

و

پیشکش به مادرم

" او که فداکاری اش بی حد و حصر است و شکایتش بسیار اندک.

روح بزرگ و زیبایی درونی و بیرونی او، افسانه ای است..."

سپاس نامه

" خدایا! تویی سزاوار ستایش های نیکو، و بسیار بی شمار تو را ستودن، اگر تو را آرزو کنند پس بهترین آرزویی، و اگر به تو امید بندند، بهترین امیدی.

خدایا! درهای نعمت بر من گشودی که زبان به مدح غیر تو نگشایم، و بر این نعمت ها غیر از تو را ستایش نکنم...

خدایا! این بنده ی توست که تو را یگانه می خواند، و توحید و یگانگی تو را سزااست، و جز تو کسی را سزاوار این ستایش ها نمی داند. خدایا! مرا به درگاه تو نیازی است که جز فضل تو جبران نکند، و آن نیازمندی را جز عطا و بخشش تو به توانگری مبدل نگرداند، پس در این مقام رضای خود را به ما عطا فرما، و دست نیاز ما را از دامن غیر خود کوتاه گردان، که « تو بر هر چیز توانایی ». " (نهج البلاغه، خطبه ی ۹۱)

حال که به یاری پروردگار مهربان، این پژوهش به پایان رسیده است بر خود لازم می دانم از زحمات استاد راهنمای پر مهرم، جناب آقای محمد حسن پرداختچی که با صبوری بی حساب و با محبت، و هم چنین استاد مشاور ارجمندم، جناب آقای دکتر محمد قهرمانی که با لطف و نظری موشکافانه در تمامی مراحل این پژوهش مرا یاری و هدایت نموده اند سپاسگزاری نمایم. و همچنین از همه دوستانم که با شور و حال و محبت خود، محبانه کمک کردند و به من نیروی به پایان رساندن این پژوهش را بخشیدند، سپاسگزارم و به دوستی با ایشان مباهات می کنم.

در مجموع این پژوهش محصول یاری و محبت شماری از آدمهاست و " اثری ست که اگر خوب از آب درآمده باشد، بسیاری از آدمها، در خوب شدنش، نقش و تاثیر داشته اند و اگر آنچه می بایست باشد نیست، همه ی گنااهش، تنها به گردن من است که شایستگی این همه لطف و مرحمت را نداشته ام."

چکیده تحقیق

هدف این پژوهش تبیین رابطه مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی دبیران مدارس متوسطه دخترانه دولتی شهر گرگان می باشد. جامعه آماری این پژوهش کلیه دبیران مدارس متوسطه دخترانه دولتی شهر گرگان است. تعداد نمونه ها ۱۲۰ نفر می باشد. روش نمونه گیری در این تحقیق روش تصادفی طبقه ای تخصیص متناسب با حجم است. داده های مورد نیاز با استفاده از پرسشنامه فرسودگی شغلی ماسلاچ و پرسشنامه کیفیت زندگی کاری گرد آوری شده است.

نتایج بدست آمده به شرح ذیل است:

- بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی از جنبه شدت رابطه معنادار است. و از جنبه فراوانی رابطه معنادار نیست.
- تفاوت معناداری در کیفیت زندگی کاری دبیران به تفکیک جنسیت، جز در دو مولفه شرایط کاری ایمن و بهداشتی و نظام پرداخت مناسب و عادلانه، وجود ندارد.
- تفاوت معناداری در کیفیت زندگی کاری دبیران به تفکیک سن و سنوات خدمتی وجود ندارد.
- تفاوت معناداری در کیفیت زندگی کاری دبیران به تفکیک تحصیلات جز در مولفه مرتبط و مناسب بودن زندگی شغلی و زندگی فردی، وجود ندارد.
- تفاوت معناداری بین میزان فرسودگی شغلی دبیران به لحاظ جنس و سن و میزان تحصیلات و سابقه خدمت وجود ندارد..

کلید واژه ها عبارتند از:

کیفیت زندگی کاری، شرایط کاری ایمن و بهداشتی، نظام پرداخت مناسب و عادلانه، امنیت شغلی، داشتن استقلال و آزادی عمل در کار، مرتبط و مناسب بودن زندگی شغلی و زندگی فردی، مشارکت

در تصمیم گیری ، پرورش استعدادها و مهارت ها و استفاده از آنها، اهمیت شغل، انسجام اجتماعی در

محیط کار، آگاهی از چگونگی و نتیجه انجام کار

فرسودگی شغلی، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عدم موفقیت فردی، دبیران مدارس متوسطه

دخترانه

فهرست مطالب

فصل اول

۱	مقدمه
۳	بیان مسئله
۵	اهمیت و ضرورت پژوهش
۷	اهداف پژوهش
۷	فرضیه های پژوهش
۸	تعریف متغیرهای پژوهش

فصل دوم

بخش اول: مبانی نظری

۱۴	مقدمه
۱۷	تعریف و مفهوم کیفیت زندگی کاری
۲۰	تاریخچه مختصری از کیفیت زندگی کاری
۲۲	اهمیت کیفیت زندگی کاری
۲۲	اهداف برنامه های کیفیت زندگی کاری
۲۴	اصول و مبانی کیفیت زندگی کاری
۲۵	مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی کاری
۳۰	رویکردها و استراتژی های کیفیت زندگی کاری
۴۲	بهره وری و کیفیت زندگی کاری
۴۴	برنامه های کیفیت زندگی کاری

۴۸	مشکلات و محدودیت های برنامه های کیفیت زندگی کاری
۴۹	آینده برنامه های کیفیت زندگی کاری
۵۲	مفهوم تنیدگی یا استرس
۵۳	استرس و عملکرد
۵۴	استرس شغلی
۵۵	نشانه های استرس شغلی
۵۶	منابع استرس شغلی
۶۰	استرس شغلی و فرسودگی شغلی
۶۱	تعاریف فرسودگی
۶۳	تاریخچه فرسودگی شغلی
۶۴	نشانه های فرسودگی شغلی
۶۵	مراحل فرسودگی شغلی
۶۷	علل فرسودگی شغلی
۶۸	نظریه های مربوط به فرسودگی شغلی
۶۸	مدل سه عاملی مسلچ
۷۰	مدل تطابق فرد و شغل
۷۲	مدل هشت مرحله ای گلمبیوسکی
۷۳	مدل مالاچ پاینز
۷۵	مدل هاریس
۷۶	راه های مقابله با تنیدگی و فرسودگی شغلی

بخش دوم: چکیده برخی از پژوهش های انجام شده

۷۹	الف- تحقیقات انجام شده در ایران
۸۶	ب- تحقیقات انجام شده خارج از ایران
۹۳	بخش سوم: چارچوب نظری تحقیق
۱۰۱	نتیجه گیری
	فصل سوم
۱۰۳	مقدمه
۱۰۳	روش پژوهش
۱۰۳	جامعه آماری
۱۰۳	نمونه و روش نمونه گیری
۱۰۴	روش های گرد آوری اطلاعات
۱۰۴	ابزار گرد آوری اطلاعات
۱۰۶	روایی و پایایی پرسشنامه
۱۰۶	روش های تجزیه و تحلیل داده ها
	فصل چهارم
۱۰۸	مقدمه
۱۰۸	بخش اول: مشخصات فردی و سازمانی نمونه های تحقیق
۱۱۱	بخش دوم: تحلیل فرضیه های پژوهش
۱۱۱	فرضیه اصلی
۱۱۱	فرضیه اول
۱۲۴	فرضیه دوم

۱۲۹	فرضیه سوم
	فصل پنجم
	مقدمه
۱۴۱	خلاصه و نتیجه گیری
۱۴۱	فرضیه اصلی
۱۴۲	فرضیه اول
۱۴۴	فرضیه دوم
۱۴۹	فرضیه سوم
۱۵۲	پیشنهادات اجرایی
۱۵۵	پیشنهادات پژوهشی
۱۵۷	محدودیت های پژوهش
۱۵۷	فهرست منابع
	پیوست ها

فهرست شکل ها

- شکل (۲-۱) قلمرو منابع انسانی ۲۸
- شکل (۲-۲) روابط میان وظایف مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی با هدف های بنیانی سازمان ۲۹
- شکل (۲-۳) رویکردهای مختلف طراحی شغل ۳۳
- شکل (۲-۴) رابطه متقابل بهره وری و کیفیت زندگی کاری ۴۳
- شکل (۲-۵) عناصر کیفیت زندگی کاری ۴۷
- شکل (۲-۶) مدل عوامل استرس زاء، استرس و نتایج استرس ۵۹
- شکل (۲-۶) اجزای مهم نشانه های فرسودگی شغلی ۶۵
- شکل (۲-۷) روند فرسودگی شغلی در مدل مسلج ۶۹
- شکل (۲-۸) روند فرسودگی شغلی در مدل گلمبیوسکی ۷۲
- شکل (۲-۹) روند فرسودگی شغلی در مدل پاینز ۷۴
- شکل (۲-۱۰) روند فرسودگی شغلی در مدل هاریس ۷۵

فهرست نمودارها

- نمودار (۱) درصد پاسخ دهندگان به تفکیک جنسیت ۱۰۸
- نمودار (۲) درصد پاسخ دهندگان به تفکیک سن ۱۰۹
- نمودار (۳) درصد پاسخ دهندگان به تفکیک میزان تحصیلات ۱۱۰
- نمودار (۴) درصد نمونه ها به تفکیک سنوات خدمت ۱۱۰

فهرست جدول ها

- جدول (۳-۱) تقسیم بندی سوالات بر اساس مولفه های کیفیت زندگی کاری ۱۰۴
- جدول (۳-۲) تقسیم بندی سوالات بر اساس ابعاد فرسودگی شغلی ۱۰۵
- جدول (۴-۱) توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه به تفکیک جنسیت ۱۰۸

- جدول (۴-۲) توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه به تفکیک سن.....۱۰۹
- جدول (۴-۳) توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه به تفکیک میزان تحصیلات.....۱۰۹
- جدول (۴-۴) توزیع فراوانی و درصد افراد نمونه به تفکیک سنوات خدمت.....۱۱۰
- جدول (۴-۵) نتایج ضریب همبستگی پیرسون در مورد فرضیه اصلی.....۱۱۱
- جدول (۴-۶) نتایج ضریب همبستگی در رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و خستگی عاطفی.....۱۱۲
- جدول (۴-۷) نتایج رگرسیون چند گانه خستگی عاطفی.....۱۱۳
- جدول (۴-۸) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی خستگی عاطفی.....۱۱۴
- جدول (۴-۹) نتایج رگرسیون چند گانه خستگی عاطفی.....۱۱۵
- جدول (۴-۱۰) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی خستگی عاطفی.....۱۱۶
- جدول (۴-۱۱) نتایج ضریب همبستگی در رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و مسخ شخصیت.....۱۱۷
- جدول (۴-۱۲) نتایج رگرسیون چند گانه مسخ شخصیت.....۱۱۸
- جدول (۴-۱۳) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی مسخ شخصیت.....۱۱۹
- جدول (۴-۱۴) نتایج رگرسیون چند گانه مسخ شخصیت.....۱۱۹
- جدول (۴-۱۵) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی مسخ شخصیت.....۱۲۰
- جدول (۴-۱۶) نتایج ضریب همبستگی در رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و عدم موفقیت فردی.....۱۲۰
- جدول (۴-۱۷) نتایج رگرسیون چند گانه عدم موفقیت فردی.....۱۲۲
- جدول (۴-۱۸) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی عدم موفقیت فردی.....۱۲۲
- جدول (۴-۱۹) نتایج رگرسیون چند گانه عدم موفقیت فردی.....۱۲۳
- جدول (۴-۲۰) نتایج مربوط به ضریب تعیین پیش بینی عدم موفقیت فردی.....۱۲۳
- جدول (۴-۲۱) نتایج آزمون t گروه های مستقل کیفیت زندگی کاری به تفکیک جنسیت.....۱۲۴

- جدول (۴-۲۲) نتایج تحلیل واریانس یکراهه در مقایسه کیفیت زندگی کاری به تفکیک سن.....۱۲۵
- جدول (۴-۲۳) نتایج تحلیل واریانس یکراهه در مقایسه کیفیت زندگی کاری به تفکیک تحصیلات.....۱۲۶
- جدول (۴-۲۴) نتایج آزمون تعقیبی شفه در مورد مقایسه کیفیت زندگی کاری در مولفه مرتبط و مناسب بودن زندگی شغلی و زندگی فردی به تفکیک تحصیلات.....۱۲۷
- جدول (۴-۲۵) نتایج تحلیل واریانس یکراهه در مقایسه کیفیت زندگی کاری به تفکیک سنوات خدمت.....۱۲۸
- جدول (۴-۲۶) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه فراوانی و جنس.....۱۲۹
- جدول (۴-۲۷) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه شدت و جنس.....۱۲۹
- جدول (۴-۲۸) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه فراوانی و سن.....۱۳۰
- جدول (۴-۲۹) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه شدت و سن.....۱۳۰
- جدول (۴-۳۰) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه فراوانی و سطح تحصیلات.....۱۳۱
- جدول (۴-۳۱) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه شدت و سطح تحصیلات.....۱۳۱
- جدول (۴-۳۲) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه فراوانی و سنوات خدمتی.....۱۳۲
- جدول (۴-۳۳) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین خستگی عاطفی جنبه شدت و سنوات خدمتی.....۱۳۲
- جدول (۴-۳۴) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه شدت و جنس.....۱۳۳
- جدول (۴-۳۵) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه فراوانی و جنس.....۱۳۳
- جدول (۴-۳۶) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه فراوانی و سن.....۱۳۴
- جدول (۴-۳۷) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه شدت و سن.....۱۳۴
- جدول (۴-۳۸) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه شدت و سطح تحصیلات.....۱۳۵
- جدول (۴-۳۹) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه فراوانی و سطح تحصیلات.....۱۳۵
- جدول (۴-۴۰) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه شدت و سنوات خدمتی.....۱۳۶
- جدول (۴-۴۱) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین مسخ شخصیت جنبه فراوانی و سنوات خدمتی.....۱۳۶

- جدول (۴-۴۲) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه شدت و جنس.....۱۳۷
- جدول (۴-۴۳) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه فراوانی و جنس.....۱۳۷
- جدول (۴-۴۴) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه فراوانی و سن.....۱۳۸
- جدول (۴-۴۵) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه شدت و سن.....۱۳۸
- جدول (۴-۴۶) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه شدت و سطح تحصیلات...۱۳۹
- جدول (۴-۴۷) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه فراوانی و سطح تحصیلات...۱۳۹
- جدول (۴-۴۸) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه شدت و سنوات خدمتی ۱۴۰
- جدول (۴-۴۹) نتایج آزمون خی دو در رابطه بین عدم موفقیت فردی جنبه فراوانی و سنوات خدمتی ۱۴۰

فصل اول

مقدمه

زندگی انسان ها در حال گذر است. اگر به تاریخ تمدن بشر نگاهی گذرا بیاندازیم به سادگی می توانیم دوره های مختلفی از تاریخ تمدن را متمایز کنیم. بشر برای دهها هزار سال دارای تمدنی کشاورزی محور بوده و در حقیقت تمدن بشری با یکجا نشینی و متعاقب آن کار کشاورزی شروع می شود و برای چیزی نزدیک به ده هزار سال دوام داشته است. بعد از این دوره بشر وارد دنیای صنعتی گردید و با ظهور ماشین چهره شهرها، صنایع، کشاورزی، مردمان و حتی فرهنگ کشورها دگرگون گردید و او مجبور به تعریف کردن دوباره بسیاری از جنبه های زندگیش گردید.

و اما امروز بشر در حال گذر از دنیای صنعتی به دنیای فراصنعتی است و دنیای فراصنعتی قاعدتا دارای ویژگی های خاص خودش می باشد. همانطور که دنیای صنعتی و کشاورزی نیز دارای ویژگی های منحصر به فرد خود بودند. بشر برای هزاران سال به زندگی عادی و یکنواخت، خو گرفته بود. اما با گذشت زمان ورق برگشت و با ظهور دنیایی جدید بسیاری از جنبه های زندگی او دچار تحول شدند. شاید بشر در هیچ دوره ای به اندازه این عصر جدید دچار مشکلات نبوده، امروزه با پیشرفت در هر عرصه ای، مشکلات جدید او را به چالش می طلبند. گویی پیشرفت، خود طراح و خالق مشکلات نو و جدید است.

موضوع اصلی این است که بشر با ورود به دنیای جدید، بسیاری از جنبه های زندگیش متحول شده است. در این بین شاید سهم سازمان ها بیش از هر چیز دیگری بوده است. سازمان ها به عنوان نظام های اجتماعی و یکی از جنبه های زندگی مدرن انسان ها دچار تحولاتی شدند. (حسنی، ۱۳۸۴، ص ۱-۲)

برای سازمان ها اهمیت پرداختن به مسئله انسان با فراز و نشیب هایی همراه بوده است، ولی مرور تاریخ مدیریت نشان می دهد که این مسئله هیچ گاه به موضوعی بی اهمیت تبدیل نشده است. از سوی دیگر، انسان درباره ضرورت وجود و دوام اجتماع های هدفمند برای نیل به یک زندگی نظم یافته تر تردیدی نداشته است. این ادعا یاد آور کلام دیرپای آمیتای اتریونی است که: « اجتماع ما اجتماعی سازمانی است. ما در سازمان ها چشم به جهان می گشاییم. در سازمان ها آموزش می بینیم، و اکثر ما قسمت اعظم عمر خویش

را در سازمان ها کار می کنیم... بسیاری از ما در این یا آن سازمان خواهیم مرد، و آن گاه که وقت به خاک سپردن ما فرا می رسد، بزرگ ترین سازمان کشور یعنی حکومت باید برای دفن ما پروانه رسمی صادر کند». پس برای انسان سرنوشتی جز این که به سازمان ها بپیوندد وجود ندارد. به علاوه، چنین سرنوشتی برای سازمان نیز رقم خورده است تا برای شکل گیری، فعالیت و ادامه حیات خود به انسان ها مراجعه کند. (آهنچیان، ۱۳۸۶، ص ۱۰۵)

یکی از ملاحظات اساسی که امروزه در سازمان ها باید مد نظر قرار گیرد توجه به نیازهای سازمانی و فردی و سازگاری این دو با یکدیگر است تا بتوان به بهترین وضعیت سازمانی دست یافت. سازمان باید به مساله سازگاری هدف های فردی و سازمانی توجه کافی نشان دهد تا بتواند انگیزه افراد را به حداکثر و برخورد و اصطکاک آنها را به حداقل برساند. (جین و تراپانديس، ۱۳۷۶، ص ۱۰۳)

اکنون دیگر برای تمام صاحب نظران توسعه آشکار شده است که انسان عامل اصلی توسعه است و توسعه یافتگی تنها بر شانه های انسان است که پیش می رود. اگر در سال ها و قرن های گذشته، منابع و عوامل ناشی از ثروت های گوناگون همچون منابع طبیعی، موقعیت جغرافیایی استراتژیک، ماشین آلات، سطح فناوری و... در حرکت و توسعه کشورها موثر می افتاد، امروزه انسان به عنوان یگانه عامل تاثیر گذار بر توسعه شناخته می شود و از این روست که کرامت انسان ها به عنوان شریف ترین عوامل زندگی توسعه یافته، سال هاست که اصلی با اولویت است. انسان این شاهکار عالم خلقت از چنان پیچیدگی و حساسیت استثنایی برخوردار است که عالم را یارای شناخت آن نیست. حفظ و صیانت نیروی انسانی سازمان به طریقی که با شایستگی، میل و رغبت و فداکاری به انجام تک تک وظایف و تکالیف محوله پردازند و حصول مقرون به صرفه هدف های سازمان را تحقق بخشند از جمله وظایف مسئولین و مدیران می باشد. اگر مدیران وظایف خود را به نحو عالی انجام دهند، سازمان به هدفهایش می رسد و اگر سازمان های اصلی و عمده یک کشور به هدف های خود برسند، سیستم اقتصادی کل کشور موفق می شود و کشور روی رونق و آبادانی می بیند.

بیان مسئله

امروزه از جمله مسائل مهمی که می تواند در سطح محیط های شغلی مورد بررسی قرار گیرد و از اهمیت خاصی برخوردار است، مساله وجود نیروی انسانی کارآمد و خودانگیخته می باشد و با توجه به اینکه هر نظام و مجموعه ای سعی می کند برای رشد و توسعه خود و دستیابی به اهداف برنامه ریزی شده اش بیشترین کارایی را داشته باشد لذا بایستی تلاش های بی وقفه ای در راستای توجه به نیروی انسانی و نیازهای آنها داشته باشد تا از پیامدهای نا مطلوب ناشی از بی توجهی به نیروی انسانی دوری گزیند. (سلیمانی باغشاه، ۱۳۸۴، ص ۵۱)

به طور کلی منابع انسانی مهمترین عنصر برای یک سازمان به حساب می آیند. بهره دهی این منبع مستلزم به کارگیری شیوه ی صحیح استفاده از آنها می باشد. با این حال سازمان های امروزه به خاطر اهمیت و قدرتی که پیدا کرده اند این خطر را ایجاد کرده اند که انسان ها را درون شبکه ی پیچیده تار و پود به هم بافته ی خود آن چنان زندانی و محصور کنند که هرگونه آزادی عمل و اراده را از آنها سلب نمایند. بدین ترتیب انسان ها به ابزاری بی اراده تبدیل شده و از کار خود بیگانه می شوند. (محمودی، ۱۳۸۶، ص ۶-۷)

کارکنان امروزی بیشتر از گذشته درباره زندگی کاری خود فکر می کنند و نگران هستند. آنها شغل مطمئن، درازمدت و ارضاء کننده می خواهند و مایلند در شغل خود رشد و توسعه پیدا کنند. از سوی دیگر، کارمندان اغلب حرفه خود را با امید و انتظاراتی ویژه برای رسیدن به بالاترین سطح در سازمان شروع می کنند و اکثر آنها به پیشرفت خود، رسیدن به قدرت، کسب بالاترین مسئولیت ها و پاداش ها اهمیت می دهند. (جیمز^۱، ۲۰۰۵)

قسمت عمده ای از زندگی روزانه هر شخص در محیط کار و صرف اشتغال به کار می شود. کار عنصر اساسی پیشرفت و موفقیت و عمده ترین پیوند فرد آدمی با زندگی بارور است. کار هم هدفی انسانی است و هم وسیله تامین معاش. تعامل مداوم آدمی با جنبه های فیزیکی و روانی محیط کار می تواند اثر مثبت یا منفی

^۱ James

بر سلامت جسمی و روانی وی برجای گذارد و فرایند تولید نیز به نوبه خود از احساس سلامت جسمی و روانی کارمند اثر می پذیرد. کار هنگامی که فعالیت سازگارانه و بارور باشد می تواند به صورت عاملی مهم در پیشبرد سلامت عمل کند. عاملی که هنوز از آن برای پیشبرد سلامت ملت ها استفاده نشده است. (براهنی، ۱۳۷۹، ص ۲۸)

گاه ممکن است فرد در اثر عوامل مختلف، نسبت به شغلش احساس خستگی و دلزدگی کرده که به تبع آن کارایی و اثربخشی او نقصان می یابد و این نقصان کارایی و به نوبه خود خستگی و دلزدگی بیشتر را سبب می شود. بدیهی است که ماهیت برخی مشاغل ایجاب می کند که شاغلین آن مشاغل بیشتر در معرض استرس، خستگی و فرسودگی شغلی قرار گیرند و به نظر می رسد معلمی از جمله مشاغلی است که این ویژگی را داراست. (حسنی، ۱۳۸۱، ص ۸)

از آنجا که آموزش و پرورش، سازمانی سرشار از منابع انسانی است و عامل اصلی و کلیدی توسعه اجتماعی، اقتصادی، فرهنگی و سیاسی هر جامعه ای محسوب می شود، لذا تجزیه و تحلیل عوامل موثر در رشد و توسعه آن، در افزایش کارآمدی و اثربخشی آن موثر است. نظام های آموزشی بدون مدیریت و رهبری موثر قادر نخواهند بود که پاسخگوی مسئولیت های روزافزون خویش باشند. در این میان معلمان از مهمترین ارکان آموزش و پرورش محسوب می شوند و عاملان اثربخشی و موفقیت و کارایی این نهاد هستند. لذا سلامت روانی این افراد در بهسازی محیط آموزش و موفقیت فعالیت های آموزش و پرورش اهمیت بسزایی دارد. اغلب سیاستگذاران توافق دارند که بهبود محیط کار معلمان از مهمترین راه های پیشرفت مدارس است. بنابراین هر تلاشی که اصلاح فرآیند آموزش و پرورش را مد نظر داشته باشد بی نیاز از توجه به معلمان نخواهد بود.

چنین به نظر می رسد که از میان نظریه های متعدد سازمانی که برای نیل به اهداف فوق در دهه های اخیر مطرح شده است، مفهوم کیفیت زندگی کاری مهم به نظر می رسد. در واقع کیفیت زندگی کاری از یک سو

عوامل موثر بر رشد و توسعه سازمانی را مورد توجه قرار می دهد و از سوی دیگر راه کارهای افزایش بهره وری کارکنان در سازمان ها را عرضه می نماید.

امید آن که این پژوهش بتواند در جهت عملیاتی شدن این مفاهیم و ارتقاء بهره وری سازمان ها و افراد و افزایش سطح رفاه و میزان رضایتمندی آن ها گامی بردارد.

اهمیت و ضرورت پژوهش

جهانی شدن و تنظیم مجدد قوانین و مقررات اقتصادی، اصلاحات بسیار مهمی در ماهیت و سازمان کار تشویق کرده اند و کارکنان را تحت فشارهای روانی رو به افزایش قرار داده اند. (میورو^۲، ۲۰۰۰، ص ۲)

در این راستا تکنولوژی و رقابت جهانی که در اثر تغییر و تحولات سریع بوجود آمده، تاثیرات بسزایی داشته اند. با از دست رفتن تعادل بین کار و خانواده، گذر از دنیای صنعتی به فراصنعتی و تعریف دوباره بسیاری از ارزش ها در محیط کار امروزه مجبور شده ایم که ترتیبات کاری و بسیاری از مسائل سازمان ها را با دیدی نو نگاه کنیم. گذر از این دنیا به دنیای جدیدتر، دگرگونی کسب و کار، ساختار و ماهیت سازمان ها و عدم امنیت شغلی روز به روز به افزایش استرس های ناشی از کار و حتی در خانواده افزوده است. ما در راه صنعتی شدن قادر به تصمیم گیری در این زمینه که آیا خود را با دنیای جدید همراه کنیم یا نه، نیستیم. تنها کاری که از عهده ما بر می آید این است که خود را با تغییر و تحولات همگام کنیم و گر نه، نه تغییر و تحولات منتظر ما می شوند و نه ما یارای مقابله با آنها را داریم. (هریس^۳، ۲۰۰۱، ص ۲)

ماهیت کار با سرعتی همانند سرعت گردباد در حال تغییر است. شاید اکنون بیش از هر زمان دیگری استرس شغلی تهدیدی برای سلامتی کارکنان و به نوبه خود برای سلامتی سازمان باشد. (www.athealth.com) با توجه به پیشرفت های گسترده علم و فناوری و تحولات عظیمی که در کلیه ابعاد و ارکان زندگی انسان پدید آورده است، سازمان ها نیز از این امر مستثنی نبوده و به منظور بقاء در چنین محیط متغیر، ناگزیر ملزم

^۲ Mureau
^۳ Harris