

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



معاونت پژوهش

به نام خدا

نشر اخلاق پژوهش

یادماندگی از خاندان جهان و اعتماد بر این که عالم محضر خداست و به واسطه ناکبر بر اعمال انسان در مطهر پایش داشت تمام بلند دانش و پژوهش و نظریه است جایگاه دانشگاه و امتحان فریبناک و تمدن بشری بلا انجمن و اصنامی بر سنت علمی و ادعای دانشگاه آژولو اسلامی متقدمی کردیم

اصول زیر را در انجام فعالیت های پژوهشی مد نظر قرار داده و از آن تعقلی نگوییم:

- ۱- اصل برانت: التزام بر برانت جویی از حرکت رفتار غیر حرفه ای و اعلام موضع نسبت به کسانی حوزه علم و پژوهش را بر شانه های غیر علمی آید.
- ۲- اصل رعایت انصاف و امانت: تعدد اجتناب از حرکت جانب داری غیر علمی و حفاظت از اموال، تجهیزات و منابع در اختیار.
- ۳- اصل ترویج: تعدد رواج و دانش و آشنایی نتایج تحقیقات و انتقال آن به بکاران علمی و دانشجویان به غیر از مواردی که منع قانونی دارد.
- ۴- اصل احترام: تعدد رعایت حریم با حرمت با انجام تحقیقات و رعایت جانب تقد و خودداری از حرکت حرمت شکنی.
- ۵- اصل رعایت حقوق: التزام بر رعایت کامل حقوق پژوهشگران و پژوهشگران (انسان، حیوان و نبات) و سایر صاحبان حق.
- ۶- اصل رازداری: تعدد رعایت از اسرار و اطلاعات محرمانه افراد، سازمانها و کشور و کج و گوی و افشای محرمانه با تحقیق.
- ۷- اصل حقیقت جویی: تلاش در راستای نی جویی حقیقت و وفاداری به آن و دوری از حرکت پنهان سازی حقیقت.
- ۸- اصل باکلیت بلای و مضمونی: تعدد رعایت کامل حقوق بلای و مضمونی دانشگاه و کج و بکاران پژوهش.
- ۹- اصل منابع ملی: تعدد رعایت مصالح ملی و در نظر داشتن بیشتر دو توسعه کشور در کج و مراحل پژوهش.



دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده علوم اجتماعی - روانشناسی

پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی (M.A)

موضوع:

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی
کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش شهرستانهای استان تهران

استاد راهنما

دکتر مصطفی عسکریان

استاد مشاور

دکتر امیر حسین محمودی

پژوهشگر

اکرم صانعی

سال تحصیلی ۱۳۹۱ - ۱۳۹۰

تقدیم به

خانواده عزیزم که همواره در طول مراحل

مختلف تحصیل مشوق من بوده اند و همیشه مرا مورد

لطف و حمایت‌های بی‌شائبه خویش قرار داده اند.

سپاسگزاری

به نام یگانه هستی بخش که قلم را قداست و انسان را کرامت بخشید

سپاس بیکران او را که راهیان طریقت را به یاریمان گماشت تا توفیق یابیم خوشه چین معرفت و دریای بیکران علم باشیم. هرچند زبان را یارای نوشتار در عرصه سپاس از مقام استاد نیست لکن بر خود وظیفه می دانم از صمیم قلب مراتب تقدیر و تشکر خود را از استاد فرهیخته جناب آقای دکتر مصطفی عسکریان که عهده دار مسئولیت راهنمایی بنده در تحقیق حاضر بودند و با هدایت مدبرانه خویش تحقیق حاضر را به سرانجام مطلوب رسانیدند، ابراز دارم.

همچنین بر خود واجب می دانم از استاد محترم جناب آقای دکتر امیرحسین محمودی که در مقام استاد مشاور ارشادات ارزنده ای را در راستای غنای هرچه بیشتر تحقیق حاضر مبذول داشتند نهایت تشکر و قدردانی را داشته باشم. در پایان از زحمات استاد ارجمند سرکار خانم دکتر رکسانانصیری که داوری و نظارت این پژوهش را به عهده گرفتند، سپاسگزاری می نمایم.

تعهد نامه اصالت پایان نامه کارشناسی ارشد

اینجانب **اکرم صانعی** دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد ناپیوسته به شماره دانشجویی ۸۹۰۹۴۱۳۸۷۰۰ در رشته مدیریت آموزش که در تاریخ ۱۳۹۱/۱۰/۱۳ از پایان نامه خود تحت عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش شهرستانهای استان تهران با کسب نمره ۱۸ و درجه عالی دفاع نموده ام بدینوسیله متعهد می شوم :

- ۱- این پایان نامه حاصل تحقیق و پژوهش انجام شده توسط اینجانب بوده و در موارد که دستاوردهای علمی و پژوهشیدیدگران (اعم از پایان نامه، کتاب، مقاله و...) استفاده نموده ام، مطابق ضوابط و رویه های موجود نام منبع مورد استفاده و سایر مشخصات آن را در فهرست ذکر و درج کرده ام .
- ۲- این پایان نامه قبلاً برای دریافت هیچ مدرک تحصیلی (هم سطح، پایین تر یا بالاتر) در سایر دانشگاهها و موسسات آموزش عالی ارائه نشده است .
- ۳- چنانچه بعد از فراغت از تحصیل، قصد استفاده و هر گونه بهره برداری اعم از چاپ کتاب، ثبت اختراع و... از این پایان نامه داشته باشم، از حوزه معاونت پژوهشی واحد مجوزهای مربوطه را اخذ نمایم .
- ۴- چنانچه در هر مقطع زمانی خلاف موارد فوق ثابت شود، عواقب ناشی از آن را بپذیرم و واحد دانشگاهی مجز است با اینجانب مطابق ضوابط و مقررات رفتار نموده و در صورت ابطال مدرک تحصیلی ام هیچگونه ادعایی نخواهم داشت .

نام و نام خانوادگی :

تاریخ و امضاء

بسمه تعالی

در تاریخ:

دانشجوی کارشناسی ارشد آقای /خانم **اکرم صانعی** از پایان نامه خود دفاع نموده و با نمره ۱۸ بحروف

هجده و با درجه **عالی** مورد تصویب قرار گرفت .

امضاء استاد راهنما

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول : کلیات تحقیق
۲.....	مقدمه
۳.....	۱-۱ بیان مسئله.....
۷.....	۲-۱ ضرورت و اهمیت انجام تحقیق.....
۱۰.....	۳-۱ اهداف تحقیق.....
۱۱.....	۴-۱ فرضیه های تحقیق.....
۱۲.....	۵-۱ تعاریف نظری و عملیاتی متغیر های تحقیق.....
۱۲.....	۱-۵-۱ تعاریف نظری متغیرهای تحقیق.....
۱۴.....	۲-۵-۱ تعاریف عملیاتی تحقیق.....
	فصل دوم : مبانی نظری و سابقه موضوع تحقیق
۱۶.....	مقدمه.....
۱۷.....	بخش اول : کیفیت زندگی کاری
۱۷.....	۱-۱-۱ تاریخچه.....
۲۰.....	۲-۱-۲ معنای کار.....
۲۲.....	۳-۱-۲ تعاریف کیفیت زندگی کاری.....
۲۲.....	۱-۳-۱-۲ تعاریف مفهومی کیفیت زندگی کاری.....
۲۴.....	۲-۳-۱-۲ تعاریف عملیاتی کیفیت زندگی کاری.....
۲۶.....	۴-۱-۲ اهمیت کیفیت زندگی کاری.....
۲۷.....	۵-۱-۲ شاخصهای کیفیت زندگی کاری.....
۳۰.....	۶-۱-۲ شاخصهای کیفیت زندگی کاری والتون.....
۳۸.....	۷-۱-۲ نظریات کیفیت زندگی کاری از دید نظریه پردازان.....
۳۸.....	۱-۷-۱-۲ نظریه استیفن رابینز درباره کیفیت زندگی کاری.....
۳۹.....	۲-۷-۱-۲ نظریه میتزبرگ درباره کیفیت زندگی کاری.....
۳۹.....	۳-۷-۱-۲ نظریه رولد کنتز درباره کیفیت زندگی کاری.....
۳۹.....	۴-۷-۱-۲ نظریه فلدمن و آرنولد درباره کیفیت زندگی کاری.....

۴۰	۸-۱-۲	استراتژیهای بهبود کیفیت زندگی کاری
۴۶	۹-۱-۲	کیفیت زندگی کاری و بهره وری
۴۸	۱۰-۱-۲	کیفیت زندگی کاری و بهسازی سازمان
۴۹	۱۱-۱-۲	اصول و مبانی کیفیت زندگی کاری سازمان
۵۰	۱۲-۱-۲	ابعاد کیفیت زندگی کاری
۵۱	۱۳-۱-۲	برنامه های کیفیت زندگی کاری
۵۲	۱۴-۱-۲	نتایج و محدودیتهای برنامه های کیفیت زندگی کاری
۵۴	۱۵-۱-۲	تعادل زندگی کاری و غیر کاری
۵۴	۱۶-۱-۲	نقش واحد منابع انسانی در رابطه با کیفیت زندگی کاری
۵۶		بخش دوم : فرسودگی شغلی
۵۶		مقدمه
۵۶	۱-۲-۲	تاریخچه تعاریف حالت فرسودگی
۵۸	۲-۲-۲	علل فشار روانی
۶۰	۳-۲-۲	کاهش فشار روانی
۶۲	۴-۲-۲	مراحل مطالعات فرسودگی شغلی
۶۳	۱-۴-۲-۲	مرحله آغازین مطالعات
۶۴	۲-۴-۲-۲	مرحله تجربی مطالعات
۶۵	۵-۲-۲	تعاریف فرسودگی شغلی
۶۷	۶-۲-۲	نظریه های فرسودگی شغلی
۷۱	۷-۲-۲	رویکردهای مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۷۱	۱-۷-۲-۲	رویکرد تبادلی چرنیس
۷۳	۲-۷-۲-۲	مدل کپنر
۷۴	۳-۷-۲-۲	مدل سه عاملی گلمیوسکی
۷۴	۴-۷-۲-۲	مدل هاریس
۷۴	۵-۷-۲-۲	مدل فرسودگی شغلی مسلش
۷۶	۸-۲-۲	نشانه های فرسودگی شغلی
۷۸	۹-۲-۲	مراحل فرسودگی شغلی

۱۰-۲-۲	اعتبار افتراقی مفهوم فرسودگی	۸۱
۱۱-۲-۲	فرسودگی و استرس شغلی	۸۱
۱۲-۲-۲	فرسودگی و افسردگی	۸۳
۱۳-۲-۲	افراد مستعد ابتلاء به فرسودگی شغلی	۸۴
۱۴-۲-۲	هدف قرار دادن فرسودگی شغلی و بهبودی اوضاع سازمان	۸۶
بخش سوم	پیشینه تحقیقات انجام شده در داخل و خارج کشور	۸۷
۱-۳-۲	تحقیقات داخلی	۸۷
۲-۳-۲	تحقیقات خارجی	۹۵
۴-۲	جمع بندی و چهارچوب نظری تحقیق	۱۰۱
۱۰۳	مدل مفهومی کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی	۱۰۳
فصل سوم : روش اجرای تحقیق		
۱۰۵	مقدمه	۱۰۵
۱-۳	روش تحقیق	۱۰۵
۲-۳	متغیرهای تحقیق	۱۰۶
۳-۳	جامعه آماری	۱۰۶
۴-۳	نمونه جدول جامعه آماری و برآورد حجم نمونه	۱۰۶
۵-۳	روش نمونه گیری	۱۰۷
۶-۳	ابزار گردآوری اطلاعات	۱۰۷
۷-۳	سوالات مربوط به پرسشنامه در هر فرضیه	۱۰۹
۸-۳	آزمون کلموگروف - اسمیرونوف (k-s)	۱۱۳
۹-۳	روایی و پایایی (قابلیت اعتماد) پرسشنامه	۱۱۸
۱۰-۳	روشهای آماری جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات	۱۲۱
فصل چهارم : توصیف آماری و تحلیل استنباطی داده ها		
۱۲۴	مقدمه	۱۲۴
۱-۴	توصیف آماری داده ها	۱۲۵
۲-۴	توصیف آماری سوال های پرسشنامه تحقیق	۱۳۵
۳-۴	میانگین کلی دو متغیر	۱۸۴

۱۹۲.....	۴-۴ تحلیل استنباط آماری داده ها براساس آزمون محاسبه ها
۲۰۴.....	۴-۵ تحلیل نهایی.....
فصل پنجم : نتیجه گیری و پیشنهادها	
۲۰۶.....	خلاصه بخش
۲۰۷.....	۱-۵ نتایج کلی حاصل از پژوهش.....
۲۰۹.....	۲-۵ نتیجه گیری و برداشت فرضیه ها.....
۲۲۲.....	۳-۵ پیشنهادها.....
۲۲۲.....	۳-۵-۱ مبنی بر پیشنهادهای یافته های تحقیق.....
۲۲۴.....	۳-۵-۲ پیشنهادهای محقق.....
۲۲۵.....	۴-۵ محدودیتهای تحقیق.....
۲۲۵.....	۴-۵-۱ محدودیتهای در کنترل محقق.....
۲۲۵.....	۴-۵-۲ محدودیتهای خارج از کنترل محقق.....
۲۲۶.....	منابع فارسی.....
۲۳۰.....	منابع انگلیسی.....
۲۳۲.....	پیوست.....
۲۳۳.....	پرسشنامه.....

فصل اول

کلیات تحقیق

مقدمه

دانش سازمان و مدیریت در طول چند سال اخیر دستخوش تغییرات و تحولات بنیادینی گشته است. روند تحولات اجتماعی، اقتصادی و فرهنگی و انعکاس این تحولات در سازمانها، سؤالاتی را فرا روی ما قرار داده است که ذهن تیلور و سایر دانشمندان متقدم مدیریت سالهای آغازین قرن بیستم را به خود مشغول کرده بود مانند: کارایی و اثر بخشی سازمان چیست؟ شغل، شاغل و انتظارات شغلی کدام است؟ روش های مؤثر انجام وظایف شغلی چیست؟ چگونه می توان به کارایی و بهره وری بیشتر نائل شد. همچنانکه ملاحظه می شود همگی سؤالات نیازمند پاسخهای نوین و متناسب با مقتضیات سازمانهای امروزند. نسل های آینده نیز به نوبه خود ناچار به یافتن پاسخهای در خور و شایسته و در عین حال متفاوت با آنچه که ما امروز می یابیم خواهند بود. بدون شک بارزترین یافته مشترک تمامی مطالعاتی که طی دهه های اخیر در حوزه سازمان و مدیریت انجام شده است، تاکید بر نقش بی همتای «نیروی انسانی» است. بر همین اساس همزمان با افزایش نقش هوش، خلاقیت و تعهد نیروهای انسانی در بقا و رشد سازمانها، نیروی انسانی متخصص از جایگاه و منزلت سازمانی ویژه ای برخوردار شده اند به این ترتیب نظریه پردازان سازمان و مدیریت نیز تلاش نموده اند تا

نظریه ها و ساختار های سازمانی را به نحوی بازنگری و اصلاح نمایند تا متناسب با جایگاه و منزلت مذکور باشد. در این میان اندیشه های تازه و دگرگونی های ریشه ای در قلمرو مدیریت منابع انسانی پدید آمد و موجب شد تا راه برای بهره گیری بالا از توان تخصصی کارکنان هموار شود. همچنین موجب شد تا طراحی و تدارک برنامه های گسترده و متنوع جهت رشد و شکوفایی توان تخصصی و حرفه ای کارکنان به بالندگی، خشنودی، دلبستگی و بهبود کیفیت زندگی کاری آنان نیز توجه نمایند. کیفیت زندگی کاری روشی است که در جستجوی بهبود شرایط کلی محیط کار است. (جویباری، ۱۳۸۸، ص ۹).

با توجه به اینکه تعالی سازمانی در گرو رشد و بالندگی نیروی انسانی است و این امر در عملکرد نیروی انسانی ساطع می شود. کیفیت زندگی نیروی انسانی ضمن بالندگی نیروی انسانی موجب تعالی سازمان می گردد. به علاوه هر آینه نیروی انسانی فرسودگی شغلی پیدا کند از کیفیت بدور می ماند بدین جهت بررسی رابطه بین کیفیت زندگی نیروی انسانی و فرسودگی شغلی راه مفید گردانیدن نیروی انسانی را برای سازمان هموار می کند. بدین جهت محقق که سالیانی است در جامعه ی آموزش و پرورش مشغول بکار است برآن شده است تا این رابطه را در جامعه آماری آموزش و پرورش مورد بررسی قرار دهد تا از طریق پیشنهادهای سازنده در حد این تحقیق از فرسودگی شغلی نیروی انسانی آموزش و پرورش بکاهد.

۱-۱ بیان مسأله

سازمان به مثابه یک واحد اجتماعی که دارای ابعاد انسانی می باشد بستری است که ضمن تاثیر بر جامعه پذیری انسان ها و کمک در شکل گیری شخصیت آنها در چگونگی ایفای نقش اجتماعی

نقشی اساسی دارد یکی از مهمترین سازمان ها درهرجامعه سازمان آموزشی است زیرا رسالت نظام آموزشی، پرورش نسل هایی برای آینده است، آینده ای که به مراتب متحول تر، پیچیده تر و متکاملتر از وضع موجود خواهد بود. یکی از وظایف نظام آموزشی آن است که ساخت ها و روش های رانتهاب کند که درطول زندگیش به فراگیری، کارورزی و پرورش خویشتن (سرمایه گذاری آموزشی) ادامه دهد و به اصطلاح "راه رفتن برای سراسر زندگی" باید به عنوان یک الگو درجامعه نهادینه شود، از طرفی آموزش و پرورش باید به فرد کمک کند تا باکسب مهارت های روانشناختی، فلسفی و فنی، لحظه های پر تعارض و ویرانگر رادردوره های بحرانی به لحظه های سازنده تبدیل کند و درآنها عناصر پیشرفتی بیابد که برای تسلط بیشتر برخویشتن به وی آگاهی دهد.

اگر نظام آموزشی نتواند افراد جامعه را برای زیستن دردنایای معاصر و پر مساله پرورش دهد، درواقع رسالت محوری خودراناتمام گذاشته است، زیرا پرورش توان ها، ظرفیت ها، خلاقیت ها و نوآوری ها وظیفه ی مسلم نظام آموزشی است. دراین میان نقش مدیران آموزشی دارای اهمیت فراوانی می باشد." (عسکریان، ۱۳۷۳)

کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی هر دو از عوامل اثر گذار در سازمانها می باشند. یکی از مواردی که در اغلب سازمان های همواره مورد کم توجهی و کم لطفی مدیران و مسئولان واقع می گردد بررسی مسائل مربوط به شرایط محیط کاری کارکنان و بررسی مسائل و مشکلاتی است که منجر به فشار روانی در افراد می شود. در صورتیکه آشکار است که کیفیت زندگی کاری کارکنان از هر چیز در سازمان تأثیر می پذیرد و همچنین بر بسیاری از عوامل از جمله بر فرسودگی شغلی کارکنان می تواند تأثیر گذار باشد. در حالیکه اگر نیروی انسانی شاغل در سازمانها با قابلیتها و توانمندی های بالقوه خود به خوبی مورد توجه قرار گیرند نقش مهم و حساسی را در راستای نیل به

رشد و توسعه همه جانبه ایفا خواهد نمود. بنابراین می توان گفت توجه به نیروی انسانی یعنی توجه به کیفیت زندگی کارکنان، زیرا کیفیت زندگی کاری یکی از روشهای جذب و نگهداری کارکنان مستعد برای دستیابی به عملکرد و بهره وری بالاتر است. کیفیت زندگی کاری باعث تصمیم گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کار، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدر شناسی کار و غنی سازی شغل و ارضاء نیازهای خود شکوفایی افراد در سازمان می باشد. ضمن توجه به کلیه عوامل مذکور کیفیت زندگی کاری یک فرهنگ و نگرش است که در آن کارکنان در کانون توجه قرار گرفته و با فراهم نمودن زمینه ها و امکانات رشد و ارتقاء، امکان توسعه اجتماعی و در نهایت افزایش رفاه عمومی را مقدور می سازد (جویباری، ۱۳۸۸، ص ۹).

هر محیط کاری به شرطی دارای کیفیت است که در آن افراد به عنوان عضو و عنصر اصلی سازمان به حساب آیند و ذهن انسان در آن محیط با چالش فکری مواجه شده و شرایط محیط باعث پرورش و رشد توانای افراد شود تا در آن محیط کار به خوبی انجام پذیرد. از ویژگیهای یک محیط بر خوردار از کیفیت زندگی کاری می توان به مشارکت کارکنان در حل مشکل، نقش کارکنان در تصمیم گیریها، سهم شدن اطلاعات، باز خور سازنده، کارگروهی و تشریک مساعی، امنیت شغلی و مفهوم دانستن کار اشاره کرد. (میر سپاسی، ۱۳۷۸، ص ۶۶) تعهد مدیریت عالی، فرهنگ سازمانی، تداوم دائم و موقت، سازماندهی و مشارکت کارکنان از عوامل مؤثری هستند که در اجرای برنامه های کیفیت زندگی کاری مؤثرند.

امروزه یکی از بهترین راه حلها برای بهبود کیفیت زندگی کاری، مورد توجه قرار دادن کسانی است که برای سازمان کار می کنند. اگر یک کارمند واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاریش بهبود یافته است اعم از این که نتیجه عملکرد خودش باشد یا سیاستهایی که از طرف سازمان در جهت بهره

وری اتخاذ می شود این موضوع به افراد نیروی بیشتری در جهت انجام کار را می بخشد و نتیجه این فرایند ایجاد نیروی زندگی و جوی فعال در داخل گروه یا سازمان است.

دلیل توجه به همه مسائلی که در بالا ذکر آنها رفت به این دلیل است که امروزه یکی از بحرانی ترین مسائل زندگی، کار در جهان پیچیده صنعتی می باشد و در مقام مقایسه با سایر شرایط معلولیت زا تعداد بیشماری از افراد و نیروهای انسانی با مشکل استرس و در نهایت فرسودگی شغلی درگیرند و منابع زیادی در اثر آن از بین می رود (ابطحی، ۱۳۷۰، ص ۵۰). زیرا علاوه بر تأثیرات منفی فرسودگی شغلی بر اشخاص، سازمانها نیز با عواقب مهم و هزینه های مربوط به فرسودگی شغلی روبرو می شوند. در میان این تأثیرات منفی، سازمانها علاقه کمتری را در انجام کار در بین افراد، سطوح بالاتری از تغییر عقیده، سطوح پایین تری از تعهد سازمانی و رضایت کاری کم، هزینه های بالای محافظت از سلامتی را تجربه می کنند (هوگان^۱ و مک نایت، ۲۰۰۷، ص ۱۱۹).

امروزه در بسیاری از سازمانها فشارهای عصبی و روانی به درجات گوناگونی وجود دارد. نتیجه طبیعی واکنشهای فشار روانی برای سازمان، کاهش بهره وری هم از نظر کمی و هم از نظر کیفی و در کوتاه مدت اشتیاق و علاقه مندی کارکنان به فرسودگی (واماندگی) می گراید و نسبت به وظیفه شغلیشان بی علاقه می شوند (سیدجوادین، ۱۳۸۷، ص ۴۰۶). از عوامل عمده زمینه ساز و مرتبط با فرسودگی شغلی می توان به ازدیاد نقش، ابهام نقش و تعارض نقش اشاره کرد. فرسودگی شغلی می تواند از طریق تعاملات غیررسمی موجود در محیط کار حالت مسری و دائمی به خود بگیرد. زیرا فرسودگی شغلی یک تجربه فردی و در عین حال حاصل زمینه های کاری است یعنی عوامل فردی و عوامل موقعیت کاری هر دو ارتباط تنگاتنگی با پدیده فرسودگی شغلی دارند. این عوارض در افراد و

¹ Hogan & Mcknight

مشاغل مختلف می تواند جامعه را دچار معضلات بسیار نموده و مانع فعالیتهای سازنده نیروی انسانی شود.

در نهایت تأثیر عوامل مرتبط با کیفیت زندگی کاری بر روی فرسودگی شغلی و ارتباط متقابل این دو، موضوع مهمی است که بسیاری از سازمانها را درگیر کرده است. با توجه به اینکه در مورد فرسودگی شغلی و وضعیت کیفیت زندگی کاری کارشناسان و ارتباط آنها در اداره کل شهرستانهای استان تهران اطلاعاتی در دست نمی باشد این تحقیق طراحی و به مرحله اجرا درآمده است. و در پی یافتن پاسخ علمی به این سؤال است که بین کیفیت زندگی کاری کارشناسان اداره کل آموزش و پرورش و فرسودگی شغلی آنان چه رابطه ای وجود دارد؟

۱-۲ ضرورت و اهمیت انجام تحقیق

امروزه درصد بالایی از منابع و سرمایه سازمانها را منابع انسانی تشکیل می دهد. همچنین نیروی انسانی به عنوان عامل استراتژیک در هر سازمان به شمار می آید. ادارات آموزش و پرورش نیز از این امر مستثنا نبوده و بخش عمده منابع موجود در سازمان آموزش و پرورش را عامل انسانی تشکیل می دهد. نوع وظایف محوله به این سازمان و وضعیت خاص آن در کشور و تعامل گسترده با آحاد مردم به خصوص قشر جوان و نوجوان کشور که سرمایه ملی کشور محسوب می گردند دارای اهمیت است. بنابراین منابع انسانی این سازمان باید دارای سطوح مطلوبی از انگیزش و تمایل به خدمات رسانی باشند. (جویباری، ۱۳۸۸، ص ۱۱)

امروزه در اکثر سازمانها کارکنان در انجام امور خود از مدیرانشان تواناتر هستند و به همین دلیل علاقه مند هستند تا در انجام امور و تصمیم گیری های مربوط به شغل خود مشارکت نمایند، با آنان با

احترام برخوردار شود و حرمت و کرامت انسانی آنان حفظ گردد. از میان نظریه های مختلفی که صاحب نظران مدیریت منابع انسانی در این رابطه مطرح کرده اند نظریه کیفیت زندگی کاری مقبولیت بیشتری دارد. زیرا در برنامه های کیفیت زندگی کاری، منافع کارکنان، سازمان و جامعه همزمان مد نظر قرار می گیرد و در واقع کیفیت زندگی کاری برنامه جامعی است که محدود به تغییر محتوای کار، یکنواخت کردن قوانین و استاندارد کار، بهبود سازمانی و غنی سازی شغل نیست (جویباری، ۱۳۸۸، ص ۱۲). در مقابل؛ تبیین مؤلفه های فرسودگی شغلی و شناسایی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر کاهش یا افزایش فرسودگی شغلی در کارشناسان می تواند در این میان بسیار مؤثر باشد.

موضوع کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی از دیدگاه صاحب نظران علوم رفتار سازمانی و منابع انسانی دارای اهمیت قابل توجه می باشد زیرا سازمانهایی که به خاطر نابسامانی در کیفیت زندگی کاری دچار فرسودگی شغلی می شوند نه تنها موجب بروز آسیب های جدی جسمی و روانی در افراد می شوند، بلکه با افزایش میزان غیبت، کاهش انرژی و دقت در انجام وظایف باعث افت بازده کاری و عدم موفقیت می شود. فرسودگی شغلی وقتی که حجم کار زیاد، پاداش ناکافی، عدم صداقت، با شکست مواجه شدن کار و یا متعارض شدن ارزشها، با هم ترکیب می شوند؛ اتفاق می افتد. (نظیر ۲۰۰۸، ص ۵۲)

در رهگذر این پیامدها جامعه نیز به بحرانهای پیچیده و دشواری روبرو می شود. در این مسیر استفاده از تکنیکها و روشهای مختلف بهبود کیفیت زندگی کاری می تواند مفید واقع شود. لذا تکنیکها و

روشهای مختلف زندگی کاری هنگامی با موفقیت توأم است که با شناخت دقیق همراه باشد و بتوان عملاً آنها را مورد استفاده قرار داد و در عرصه سازمانها از آنها بهره جست. (لائو^۱، ۲۰۰۰، ص ۲۳)

مهمترین ضرورت های توجه به کیفیت زندگی کاری در سازمانها را می توان به قرار زیر برشمرد:

۱- کیفیت زندگی کاری بعنوان فرهنگی که سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد سازمان بوجود می آورد کمک می کند که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن متعهد باشند و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالندگی آنها متعهد باشد.

۲- کیفیت زندگی کاری بعنوان یک هدف بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیطهای کار چالشی تر، راضی کننده تر، مؤثرتر برای افراد در کلیه سطوح را فراهم می کند.

۳- کیفیت زندگی کاری به عنوان فرایند موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان را فراهم می نمایند .

۴- کیفیت زندگی کاری پدیده ای است که امروزه از مرز سازمان فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد نیز قابل مشاهده است.

از آنجا که پیشگیری و مقابله با هر مشکلی باید مسیر مشخصی طی نمود یعنی ابتدا آن را شناخت و نسبت به ابعاد مختلف آن آگاهی یافته و سپس آن پدیده و مسئله را تحت کنترل خود درآورد و عوامل ایجاد کننده را از بین برد یا به حداقل رسانید ، اهمیت پژوهش حاضر مشخص می شود. زیرا تحقیق حاضر بر آن است تا با بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی این آگاهی را به دست دهد که چه میزان عوامل تأثیر گذار بر فرسودگی شغلی وابسته به مؤلفه های کیفیت

¹ Lau