

بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در میان کارکنان شرکت های صنعتی و بازرگانی شیراز

بیژن عابدینی^۱، فریبرز ذوالفقاری^۲

^۱ عضو هیئت علمی دانشگاه هرمزگان

^۲ دانشجوی دکتری مدیریت منابع انسانی، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بین الملل قشم

نام نویسنده مسئول:

فریبرز ذوالفقاری

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی جامعه شناختی کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در میان کارکنان انجام پذیرفته است. این پژوهش از نوع همبستگی و توصیفی بوده که ۲۷۴ نفر از کارکنان شرکت های صنعتی و بازرگانی شیراز به روش نمونه گیری کاملاً تصادفی مورد بررسی قرار گرفتند. داده های پژوهش با پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلچ و پرسشنامه ارزیابی کیفیت زندگی کاری والتون جمع آوری گردیدند. داده ها با استفاده از روش همبستگی و رگرسیون چندگانه به روش همزمان به وسیله نرم افزار آماری SPSS22 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته ها نشان دادند که متغیر فرسودگی شغلی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری رابطه منفی و معنی دار برقرار نمود. همچنین، نتایج معادله رگرسیون نشان دادند که متغیرهای انسجام اجتماعی، محیط کاری ایمن، فضای کلی زندگی در سازمان از بین مولفه های کیفیت زندگی کاری به طور منفی توانستند ۵۸/۹ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین نمایند.

واژگان کلیدی: فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری، انسجام اجتماعی،

محیط کاری ایمن، فضای کلی زندگی

مقدمه

توسعه ملی و توسعه بخش های اقتصادی و اجتماعی کشور جز با کمک نیروی انسانی کارآمد و کارآفرین که می تواند بر مشکلات و موانع راه غلبه کند، میسر نمی باشد. نیروی انسانی مجرب و ماهر اهرم رشد و توسعه ملی است. اکنون کشورهای در حال توسعه با توجه به مشکلات سرمایه گذاری در نیروی انسانی در یافته اند که علت عقب ماندگی آنها کمبود منابع فیزیکی نیست، بلکه مشکل آنان در کمبود سرمایه انسانی دارای مهارت های علمی پژوهشی، فنی و به بیان دیگر در کمبود انسان سالم و توسعه یافته نهفته است. هدف از رشد و توسعه اقتصادی - اجتماعی در هر کشوری، فراهم ساختن رفاه جسمانی و معنوی برای مردم آن کشور از طریق ارضای خواسته ها و تأمین نیازهای آنها در زندگی با داشتن تاب آوری و کیفیت زندگی کاری است. کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به واسطه آن همه اعضای سازمان از طریق مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که بر شغلشان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد، به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنها بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برای شان کاهش می یابد که نتیجه نهایی آن کاهش فرسودگی شغلی می باشد. درواقع، یکی از عمده ترین مسایل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می شود، پدیده فرسودگی شغلی است [۶]. واژه فرسودگی شغلی اصطلاحی است که از بین معادل های فارسی مختلف برای اصطلاح Burn-out انتخاب شده است. علاوه بر این معادل های بی رمقی، از توان افتادگی، زدگی از کار، تحلیل رفتگی، خستگی مفرط، تهی شدگی و فرسایشی روانی را می توان نام برد [۱۳].

براساس تعریف ارائه شده توسط مزلچ و جکسون فرسودگی دارای سه بعد: خستگی عاطفی، مسخ شخصیتی و عدم موفقیت شخصی می باشد [۲۵]. رویکردهای مختلفی در فرسودگی شغلی وجود دارد که در تحقیق حاضر با توجه به اهداف از رویکرد روان شناختی - اجتماعی استفاده شده است. این رویکرد مربوط به مزلچ و جکسون [۲۸] می باشد که یک رویکرد مبتنی بر تحقیق برای فرسودگی شغلی می باشد. در این رویکرد فرسودگی شغلی ساختاری چند بعدی است که از سه مولفه مرتبط با هم تشکیل شده است. این سه مولفه عبارتند از:

۱. تحلیل رفتن یا خستگی عاطفی :

که به از دست رفتن انرژی های عاطفی شخص مربوط است. خستگی عاطفی عامل اصلی فرسودگی است و آشکارترین درجه نشانه های فرسودگی است. این بعد از فرسودگی شغلی دلالت بر پاسخ اساسی به استرس است. درحقیقت خستگی عاطفی یک بعد مورد نیاز برای تعریف فرسودگی شغلی است و بدون آن مفهوم فرسودگی ناقص است. به بیان دقیق، خستگی عاطفی موجب می شود تا کارگران به لحاظ هیجانی و شناختی از کارشان فاصله بگیرند و احتمالاً این راهی برای مقابله با فشارهای کاری است [۲۸].

۲. مسخ شخصیت شغلی :

در بعد مسخ شخصیت، نگرش های منفی و بدبینانه یا خصومت آمیزی نسبت به مراجعان خود دارند. پزشکان در این بعد بیماران خود را به صورت یک شیء دیده و آنها را با شماره اطلاق و تخت و نوع بیماری می شناسند. درواقع، درگیری می باشد و به اشتغال ذهنی و درگیر شدن با مشکلات افراد اطلاق می شود [۲۸].

۳. احساس موفقیت فردی پایین:

منظور از این مولفه کاهش احساس موفقیت فردی است؛ یعنی فرد احساس می کند عملکردش همراه با موفقیت نیست. برخی از مؤلفان از جمله ناگی^۱ بیان می کنند که فرسودگی شغلی منجر به فقدان خلاقیت شده و باعث پایین آمدن عملکرد شغلی می گردد. یعنی فرسودگی ساختاری است که کاهش قابل ملاحظه ای در کیفیت و کمیت کار انجام شده را باعث می شود.

عدم کارایی فردی یا عدم موفقیت فردی رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده تر است. در بعضی از تحقیقات، به نظری رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تأیید قرار نگرفته و تأکید می کند که این مؤلفه ها به جای اینکه به صورت زنجیروار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه همدیگر رشد می کنند به عبارت دیگر موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شود [۲۹].

در مورد کیفیت زندگی کاری، برنامه کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم گیری هایی که بر شغل هایشان به خصوص و بر روابط و محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می شود و تنیدگی روانی و فرسودگی

شغلی در شغل به عنوان عاملی که می تواند موجبات بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان را فراهم نماید، مورد توجه و ملاحظه قرار گرفته است [۲۶].

با توجه به مطالب عنوان شده، سوال اصلی این تحقیق این است که کیفیت زندگی کاری تا چه میزان می تواند بر فرسودگی شغلی کارکنان اتاق اصناف و مدیران اجرایی اتحادیه های صنفی تحت پوشش آن تأثیر گذار باشد؟ بررسی پیشینه تحقیق در این زمینه در جدول ۱ آورده شده است.

جدول-۱) سوابق پژوهش در ارتباط فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری

برآگارد و همکاران (۲۰۱۴)	رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی و استرس شغلی بین کارکنان بخش اورژانس
جعفری (۱۳۹۳)	بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد
تقی پور (۲۰۱۲)	ارتباط بین عدالت سازمانی با کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان وزارت ورزش و جوانان جمهوری اسلامی ایران
کریمی (۱۳۹۲)	رابطه بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان زندانهای استان فارس
حاجلو (۱۳۹۱)	رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی
منصوری (۱۳۹۱)	بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان مراکز توانبخشی اداره بهزیستی شهرستان اهواز
مکبری نیا و شعبانی (۱۳۹۰)	بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه شاهد
پرداختچی و همکاران (۱۳۸۸)	بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان
زمردی (۱۳۸۲)	رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۲

روش تحقیق

تحقیق حاضر با توجه به فرضیه های زیر، از جمله تحقیقات کاربردی و با رویکردی توصیفی و از نوع همبستگی می باشد. فرضیه ۱: بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در کارکنان رابطه معنادار وجود دارد. فرضیه ۲: مولفه های کیفیت زندگی کاری پیش بینی کننده فرسودگی شغلی در کارکنان می باشند. فرضیه ۳: کیفیت زندگی کاری (کل) پیش بینی کننده فرسودگی شغلی در کارکنان می باشند. جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری جامعه آماری این پژوهش را کلیه کارکنان شرکت های صنعتی و بازرگانی شیراز به تعداد ۹۵۰ نفر تشکیل دادند. برای به دست آوردن تعداد نمونه مورد مطالعه با استفاده از جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) حدود ۲۷۴ نفر با روش نمونه گیری کاملاً تصادفی در نظر گرفته شد.

ابزارهای گردآوری داده ها

در این پژوهش از پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلچ و جکسون^۲ شامل ۲۲ سؤال با درجه بندی از نوع طیف لیکرت که دارای یک مقیاس ۶ امتیازی ۱- هرگز ۲- چند بار در سال ۳- یکبار در ماه ۴- چند بار در هفته ۵- یکبار در هفته ۶- یکبار در هر روز استفاده شد. جهت تایید روایی آن، مزلچ و جکسون روایی آن را به اثبات رسانیدند. مظلومی و همکاران [۱۸]، باقرسلیمی و همکاران [۳]، روشن و آقاییوسفی [۱۱]، قدسی و همکاران [۱۶]، عزیزی مقدم [۱۵] و پرداختچی و همکاران [۶] در پژوهش های خویش روایی آن را تایید نمودند. جهت تایید پایایی آزمون فرسودگی شغلی مزلچ و جکسون، آنان با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی را برای مسخ شخصیت درونی ۰/۷،

² Bagard, Isabee Il. Dupuis, Gilles, Fleet, Richard

³ Malach Burnout Inventory (1996)

خستگی عاطفی ۰/۹ و برای فقدان موفقیت فردی ۰/۷۱ به دست آورده اند. در مطالعات داخلی نیز بدری گرگری [۴] پایایی درونی خستگی عاطفی ۰/۹، فقدان موفقیت فردی ۰/۸۶ و مسخ شخصیت ۰/۷۵ و پایایی کل پرسشنامه را ۰/۸۶ گزارش کرده است. امینی [۱] ضریب آلفای کرونباخ خستگی عاطفی ۰/۸۶، فقدان موفقیت فردی ۰/۸۲ و مسخ شخصیت ۰/۸۱ گزارش کرده است. همچنین این پرسشنامه در مطالعات باقرسلیمی و همکاران [۳] با ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۰ و پرداختچی و همکاران [۶] با ۰/۸۲ به کار رفته است. برای ارزیابی کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه ارزیابی کیفیت زندگی کاری والتون استفاده شد. این پرسشنامه با هشت شاخص و در قالب ۲۷ گویه توسط والتون تدوین یافته که دارای مقیاس ۵ درجه لیکرت کاملاً موافق تا کاملاً مخالف می باشد. گویه ها موارد ذیل را مورد بررسی قرار می دهد: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، تناسب اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت های انسانی [۶]. پرداختچی و همکاران [۶] نشان دادند که نسخه ایرانی این پرسشنامه از روایی بالایی برای اندازه گیری کیفیت زندگی در بین جمعیت معمولی برخوردار است. توکلی و همکاران [۷]، موسوی و همکاران [۲۲]، حاتمی و همکاران [۹] نیز در پژوهش های خویش با تایید روایی به شیوه صوری از این پرسشنامه استفاده نموده اند. در بررسی پایایی این پرسشنامه در تحقیق پرداختچی و همکاران [۶] با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۹ همچنین، در پژوهش حاتمی و همکاران [۹] ۰/۸۷ به دست آمد.

جهت تایید روایی پایایی این پرسشنامه ها در تحقیق حاضر، با توجه به استاندارد بودن، روایی و پایایی آنها تایید شده اند، اما در عین حال برای تایید پایایی، با انجام پیش آزمون روی ۲۵ نفر از افراد جامعه آماری آلفای کرونباخ محاسبه گردید. طبق نتایج ضریب آلفای کرونباخ به ترتیب برای متغیرهای فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری و کل پرسشنامه ۰/۸۶، ۰/۸۷ و ۰/۸۶ به دست آمد. چون این ضرایب از مقدار ۰/۷ بیشتر بود، همه پرسشنامه های مورد استفاده برای جامعه آماری این پژوهش نیز دارای پایایی کافی و مورد تایید می باشد. جهت تایید روایی نی به شیوه روایی صوری و مفهومی، به تایید کارشناسان و متخصصین رسید و از نظر هماهنگی با جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفت.

روش تجزیه و تحلیل داده ها

تجزیه و تحلیل داده های پرسشنامه در دو قسمت تحلیل توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS22 انجام پذیرفت. جهت تجزیه و تحلیل داده ها در سطح آمار توصیفی، فراوانی، درصد فراوانی، میانگین و انحراف معیار، حداقل و حداکثر و در سطح آمار استنباطی از همبستگی جهت بررسی رابطه و از چندمتغیره جهت پیش بینی متغیر وابسته (فرسودگی شغلی) توسط متغیرهای مستقل (کیفیت زندگی کاری) استفاده شد.

نتایج یافته ها

در پژوهش حاضر، آمار توصیفی در جداول شماره ۲ و ۳ نشان داده شده است.

جدول-۲) مقادیر میانگین، انحراف استاندارد، حداقل و حداکثر متغیرهای فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاسهای آن جهت کل آزمودنی ها

ردیف	نام متغیر	میانگین	انحراف استاندارد	حداقل	حداکثر
۱	فرسودگی شغلی	۳/۱۶	۰/۶۵	۲	۴
۲	کیفیت زندگی کاری (کل)	۴/۶۹	۰/۴۵	۳/۵۵	۵
۳	پرداخت منصفانه و کافی	۲/۹۸	۰/۶۹	۱	۴
۴	محیط کاری ایمن و بهداشتی	۲/۵۹	۰/۷	۱	۴
۵	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۲/۷۱	۰/۵۶	۱	۴
۶	قانون گرایی در سازمان	۲/۸۳	۰/۴۸	۱/۵	۴
۷	تناسب اجتماعی زندگی کاری	۲/۸۴	۰/۶۶	۱/۲۵	۴
۸	فضای کلی زندگی	۲/۶۹	۰/۷۶	۱	۴

۹	انسجام اجتماعی در سازمان	۲/۹۷	۰/۴۵	۱/۸	۴
۱۰	توسعه قابلیت های انسانی	۲/۸	۰/۶	۱/۲	۴

جدول-۳) نتایج ضریب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸	۹	۱۰
کیفیت زندگی کاری	۱									
پرداخت کافی	۰/۵۰۳**	۱								
محیط کار ایمن	۰/۶۴۳**	۰/۲۰۰**	۱							
فرصت رشد	۰/۶۲۳**	۰/۱۵۴**	۰/۶۵۱**	۱						
قانون گرایی	۰/۶۲۶**	۰/۱۸۸**	۰/۳۸۳**	۰/۳۳۹**	۱					
تناسب	۰/۷۱۵**	۰/۲۱۷**	۰/۲۷۰**	۰/۳۰۶**	۰/۵۲۶**	۱				
فضای زندگی	۰/۶۹۴**	۰/۲۱۰*	۰/۳۰۶**	۰/۳۰۷**	۰/۳۴۲**	۰/۵۷۵**	۱			
انسجام	۰/۶۵۲**	۰/۶۶۳**	۰/۳۳۹*	۰/۳۳۶**	۰/۳۵۹**	۰/۳۳۶**	۰/۲۹۰**	۱		
توسعه	۰/۷۴۸**	۰/۱۷۱**	۰/۳۲۲**	۰/۳۳۲**	۰/۳۶۶**	۰/۴۸۹**	۰/۴۸۸**	۰/۳۴۹**	۱	
فرسودگی	۰/۵۲۶**	۰/۴۶۴**	۰/۳۸۵**	۰/۳۴۲**	۰/۲۹۱**	۰/۲۸۲**	۰/۱۷۰**	۰/۷۴۶**	۰/۲۸۴**	۱

* : $P < 0.05$

** : $P < 0.01$

سطح معنی داری :

نتایج جدول ۳ نشان می دهد که متغیر فرسودگی شغلی با متغیرهای کیفیت زندگی کاری در سطح معناداری ۰/۰۱، رابطه منفی و معنی دار برقرار نمود.

جدول-۴) آزمون رگرسیون خطی چندگانه جهت مولفه های کیفیت زندگی کاری

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بینی کننده	B	β	T	P(Sig)	R ²	F	d _F	دوربین واتسون
کیفیت زندگی کاری	ضریب ثابت	۰/۱۸۹		۰/۴۴۴	۰/۶۵۷	۰/۵۸۹	۴۷/۵۲۴	۸	۲/۳۳
	پرداخت منصفانه و کافی	-۰/۰۴۱	-۰/۰۴۴	-۰/۸۲۴	۰/۴۱۰				
	محیط کاری ایمن	-۰/۱۵۰	-۰/۱۶۱	-۲/۹۷۸	۰/۰۰۳				
	تأمین فرصت رشد و امنیت	-۰/۰۲۷	-۰/۰۲۳	-۰/۴۳۱	۰/۶۶۷				
	قانون گرایی در سازمان	-۰/۰۶۸	-۰/۰۵۰	-۱/۰۲۳	۰/۳۰۷				
	تناسب اجتماعی کار	-۰/۰۸۹	-۰/۰۹۱	-۱/۶۵۲	۰/۱۰۱				
	فضای کلی زندگی	-۰/۱۱۲	-۰/۱۳۰	-۲/۵۷۷	۰/۰۱۱				
	انسجام اجتماعی	-۰/۰۶۰	-۰/۷۳۴	-۱۲/۶۰۳	۰/۰۰۰				
	توسعه قابلیت های انسانی	۰/۰۰۶	۰/۰۱۰	۰/۲۱۰	۰/۸۳۴				

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول ۴، مشخص می گردد که متغیرهای انسجام اجتماعی با سطح معنی داری ($P < 0.05$)، محیط کاری ایمن، فضای کلی زندگی با سطح معنی داری ($P < 0.01$) می توانند به طور منفی بخشی از فرسودگی شغلی کارکنان را پیش بینی نمایند.

یکی از مفروضات رگرسیون استقلال خطاها (تفاوت بین مقادیر پیش بینی شده توسط معادله رگرسیون) از یکدیگر است. در رگرسیون به دست آمده از آنجایی که مقدار ۲/۳۳ می باشد و مستقل بودن مشاهدات را نشان می دهد.

با توجه به مقدار R^2 (ضریب تعیین) در تحلیل فوق نتیجه گیری می شود که ۵۸/۹ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی کارکنان توسط متغیرهای انسجام اجتماعی، محیط کاری ایمن، فضای کلی زندگی قابل توضیح و تبیین می باشد و با توجه به سطح معنی داری رگرسیون ($P_{(regression)} = 0/0001$) مشخص گردید که مدل مورد نظر، قابلیت تعمیم به جامعه را دارد. همچنین با استفاده از نتایج موجود در جدول فوق می توان معادله خط رگرسیونی را به شرح ذیل نوشت:

$$Y = 0/150X_1 - 0/112X_2 - 0/060X_3 + 0/189$$

Y، فرسودگی شغلی؛ X_۱ فضای ایمن کاری، محیط X_۲ اجتماعی انسجام

جدول ۵- آزمون رگرسیون خطی چندگانه جهت متغیرهای کیفیت زندگی کاری (کل)

متغیر ملاک	متغیرهای پیش بین	B	β	t	P(Sig)	R^2	F	dF	دوربین واتسون
کیفیت زندگی کاری	ضریب ثابت	۰/۳۹۵		-۱/۱۲۷	۰/۰۰۰	۰/۲۷۶	۱۰۳/۸۲۰	۱	۲/۰۵۵
	کیفیت زندگی کاری	-۰/۷۵۷	-۰/۵۲۶	-۱۰/۱۸۹	۰/۰۰۳				

با توجه به نتایج بدست آمده در جدول ۵، مشخص می گردد که متغیر کیفیت زندگی کاری با سطح معنی داری ($P < 0/01$) می تواند متغیر فرسودگی شغلی را پیش بینی نماید.

همچنین، در رگرسیون به دست آمده از آنجایی که مقدار ۲/۰۵۵ می باشد و مستقل بودن مشاهدات را نشان می دهد.

با توجه به مقدار R^2 (ضریب تعیین) در تحلیل فوق نشان می دهد که ۲۷/۶ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی توسط متغیر میزان کیفیت زندگی کاری قابل توضیح می باشد و با توجه به سطح معنی داری رگرسیون ($P_{(regression)} = 0/000$) مشخص گردید که مدل مورد نظر، قابلیت تعمیم به جامعه را دارد.

با استفاده از نتایج موجود در جدول فوق می توان معادله خط رگرسیونی را به شرح ذیل نوشت:

Y ؛ فرسودگی شغلی کارکنان: X کیفیت زندگی کاری؛

$$Y = 0/395X_1 - 0/757X_2$$

بنابراین، با مشاهده معادله خط رگرسیون می توان به این نتیجه رسید که در تحقیق حاضر، متغیر کیفیت زندگی کاری، قادر به پیش بینی فرسودگی شغلی کارکنان بوده و قادر به تأیید بخشی از این فرضیه می باشد.

بحث و نتیجه گیری

طبق نتایج به دست آمده، در بررسی تاثیر کلی کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی، این یافته با یافته پژوهش های براگارد و همکاران [۲۳]، کریمی [۱۷]، مکبری نیا و شعبانی [۲۰]، زمردی [۱۲]، ناهمسو و با پژوهش های جعفری [۸]، پرداختچی و همکاران [۶] همسو است، چراکه در این مطالعه ها همه مولفه های کیفیت زندگی کاری تاثیر معنادار بر فرسودگی شغلی را نشان دادند. طبق این نتایج هرچه مولفه های کیفیت زندگی کاری شامل: پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن، تأمین فرصت رشد و امنیت، قانون گرایی در سازمان، تناسب اجتماعی کار، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی، توسعه قابلیت های انسانی در شرکت ها بیشتر مورد توجه قرار گیرند، فرسودگی شغلی در کارکنان کمتر ملاحظه می گردد. همچنین در معادله رگرسیون ملاحظه گردید که مولفه های انسجام اجتماعی، محیط کاری ایمن، فضای کلی زندگی توانسته اند بخشی از فرسودگی شغلی را تبیین نمایند. درواقع به نظر می رسد به علت ویژگی های شغلی که در کارکنان وجود دارد، این نتیجه به دست آمده است. در انسجام اجتماعی، قوانین حاکم بر جامعه مدنظر است و وظایف کارکنان در برابر آن و احساس مسئولیت نسبت به آن مطرح می باشد. طبق نتایج پژوهش حاضر، به نظر می رسد نقش های کاری کارکنان در این نقش شخصی و اجتماعی آنان تاثیر داشته و بنابراین، طبیعی است که از نظر آنها انسجام اجتماعی و وحدت اجتماعی افراد در جامعه تاثیر بر کاهش فرسودگی شغلی آنان نیز داشته باشد. درواقع، منظور از انسجام اجتماعی این است که در محیط کاری کارکنان و مدیران شاهد این باشند که کارها بر اساس سلسله مراتب اداری انجام پذیرد و همکاران به یکدیگر اعتماد داشته باشند و زمینه ارتقاء شغلی فراهم باشد و در شرایط سخت مورد حمایت همکاران قرار گیرند [۶]. بنابراین، با توجه به این تعریف می توان نتایج تحقیق حاضر را نیز انتظار داشت که بر طبق آن این مولفه نیز بتواند از فرسودگی شغلی کارکنان بکاهد و وجودش موجب کاهش فرسودگی شغلی کارکنان گردد.

منظور از فضای کلی زندگی این است که شغل باید طوری طراحی شود که مانع از انجام مسئولیت های خانوادگی و شخصی کارکنان نشود و اوقات فراغت مورد نیاز و اساساً امکان ادامه تحصیل را برای کارکنان بوجود بیاورد [۶]. طبق نتایج به دست آمده از تحقیق حاضر این مولفه نیز تاثیر و رابطه منفی و معناداری با فرسودگی شغلی نشان داد. به نظر می رسد این کارکنان با مربوط نمودن نقش های خانوادگی و کاری، فرسودگی شغلی را متاثر از این عامل می دانند و به نظر آنها فضای کلی زندگی شان در فرسودگی شغلی نقش دارد.

محیط کار ایمن، محیط کاری است که از نظر شرایط فیزیکی انجام کار بهداشتی باشد و در واقع سازمان یک محیط کار امن و بی خطری برای کارکنان بوجود بیاورد و همچنین حجم کار و ساعات کاری عادلانه ای را در نظر بگیرد [۶]. طبق نتایج به دست آمده در پژوهش حاضر رابطه و تاثیر منفی در این مولفه با فرسودگی شغلی ملاحظه گردید. این نتیجه با یافته پژوهش مکبری نیا و شعبانی [۲۰] ناهمسو بود. با توجه به نتایج این تحقیقات، محیط کار ایمن قابلیت تبیین فرسودگی شغلی را نشان داد.

پیشنهادهای

با توجه به یافته های پژوهش حاضر می توان پیشنهادهای کاربردی زیر را مطرح نمود:

۱. از آنجا که کیفیت زندگی کاری طبق نتایج تحقیق حاضر بر فرسودگی شغلی تاثیر منفی و معناداری را نشان داد، مدیران شرکت ها می توانند با توجه به ظرفیت های فردی کارکنان، مناسبترین افراد را در بخش های مختلف شرکت به کار گیرند. با توجه به ظرفیت و به کارگیری کارکنان با کیفیت زندگی بالاتر در بخش هایی که بیشتر با ارباب رجوع آسیب پذیر سروکار دارند، بگمارند، چراکه در این بخش ها مولفه های کیفیت زندگی کاری نسبت به سایر بخش ها بیشتر است، این امر می تواند به کاهش فرسودگی شغلی و به تبع آن افزایش رضایت در کارکنان شرکت ها بیانجامد.
۲. آموزش مهارت های زندگی و مدیریت آن به کارکنان از طریق آموزش مهارت های ارتباطی و روابط اجتماعی در دوره های آموزش ضمن خدمت و حین خدمت می تواند به کاهش فرسودگی شغلی کمک نماید.
۳. آموزش مهارت های شغلی و ممانعت از یکنواختی و فرسودگی شغلی، که منجر به ارتقای مهارت های عملکردی کارکنان شده و نهایتاً می تواند از مشکلات شغلی آنان و آثار سوء فرسودگی شغلی بکاهد و در نهایت عملکرد شرکت را بهبود بخشد.

منابع و مراجع

- [۱] امینی، فهیمه. (۱۳۹۲). رابطه بین تاب آوری و فرسودگی شغلی پرستاران. مجله توسعه پژوهش در پرستاری و مامایی، دوره دهم (۲).
- [۲] امینی، فهیمه؛ فرح بخش، کیومرث؛ نیکوزاده کردمیرزا، عزت اله. (۱۳۹۱). بررسی مقایسه ای بین رضایت از زندگی تاب آوری و فرسودگی شغلی پرستاران بخشهای ویژه و سایر بخشها. فصلنامه مدیریت پرستاری، سال اول، دوره اول (۴).
- [۳] باقرسلیمی، سعید؛ رضایی دیزگاه، مراد؛ عابد، کتایون. (۱۳۹۱). تأثیر سبک رهبری بر فرسودگی شغلی کارکنان (مطالعه موردی اداره کل امور مالیاتی استان گیلان)، پژوهشنامه مالیات، شماره ۱۶ (مسلسل ۶۴).
- [۴] گرگری بدری، رحیم. (۱۳۷۴). سندروم های روان شناختی فرسودگی شغلی معلمان و مکانیزم مقابله ای. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- [۵] بشارت، محمدعلی. (۱۳۸۶). تاب آوری، آسیب پذیری و سلامت روان. مجله علوم روانشناختی. ۶ (۲۴)، ۳۷۳-۳۸۳.
- [۶] پرداختچی، محمد حسن؛ احمدی، غلامعلی؛ آرزومندی، فریده. (۱۳۸۸). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان مدارس شهرستان تاکستان. فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد گرمسار، سال سوم، شماره ۳.
- [۷] توکلی، احمد؛ لگزیان، محمد؛ داوودنیا، علی؛ عزیزاده زوارم، علی. (۱۳۹۲). بررسی رابطه بین مولفه های کیفیت زندگی کاری از دیدگاه والتون و رضایت شغلی. پژوهشنامه مدیریت تحول، سال ۵، شماره ۹، ۸۹-۱۰۳.
- [۸] جعفری، علی. (۱۳۹۳). بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه.
- [۹] حاتمی، حسین؛ میرجعفری، سید احمد؛ مجاهدی جهرمی، سعیده. (۱۳۹۰). رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال دوم، شماره ۳.
- [۱۰] حاجلو، نادر. (۱۳۹۱). رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی. فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۳ (مسلسل ۱۱).
- [۱۱] روشن، مریم؛ آقا یوسفی، علیرضا. (۱۳۹۰). مقایسه تغییرات شاخص های فیزیولوژیک کارکنان واجد فرسودگی شغلی بعد از خواندن متن انسی. فصلنامه تازه های روانشناسی صنعتی سازمانی، سال دوم، شماره ۸.
- [۱۲] زمردی، حوا. (۱۳۸۲). رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۲. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- [۱۳] ساعتچی، محمود. (۱۳۷۶). روان شناسی بهره وری. تهران: نشر ویرایش.
- [۱۴] طوسی، محمد علی؛ صائبی، محمد (مترجمان). (۱۳۹۰). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی (نوشته شیمون ال. دولان، رندال اس. شولر). تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- [۱۵] عزیزی مقدم، ابوبکر. (۱۳۸۶). بررسی رابطه سلامت سازمانی مدارس و فرسودگی شغلی دبیران مورد مطالعه: مدارس راهنمایی شهرستان مهاباد در سال تحصیلی ۱۳۸۶. دوماهنامه علمی- پژوهشی دانشور رفتار دانشگاه شاهد، سال شانزدهم، شماره ۳۶.
- [۱۶] قدسی، علی افشار؛ محمد جواد، کهن؛ میهمی، حامد. (۱۳۹۰). مطالعه رابطه بین عوامل اجتماعی و فرسودگی شغلی معلمان شهرستان قروه. مجله مسائل اجتماعی ایران، سال دوم، شماره ۲.
- [۱۷] کریمی، حامد. (شهریور ۱۳۹۲). رابطه بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری کارکنان زندان های استان فارس. مقاله منتشر شده در دومین همایش ملی علوم مدیریت نوین. گرگان: موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی حکیم جرجانی و تحت حمایت سیویلیکا.
- [۱۸] محمدزاده، عباس؛ آرمن، مهروژان. (۱۳۷۷). رفتار سازمانی نگرش/اقتضایی. تهران: دانشگاه علامه طباطبایی، چاپ اول.
- [۱۹] مظلومی، سیدسعید؛ سعیدی، معصومه؛ واحدیان، محمد؛ جلال پور، زهرا؛ کیانی، محمدعلی. (۱۳۹۲). تأثیر فرسودگی شغلی بر حمایت اجتماعی و عزت نفس پرسنل بهداشتی درمانی شهرستان یزد. فصلنامه علمی تخصصی طب کار، دوره پنجم، شماره ۱، ۵۶-۴۶.

- [۲۰] مکبری نیا، مریم. (۱۳۹۰). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در کارکنان دانشگاه شاهد. پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد اسلامی واحد اسلامشهر.
- [۲۱] منصوری، نگین. (۱۳۹۱). پژوهشی با عنوان بررسی ارتباط بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان مراکز توانبخشی اداره بهزیستی شهرستان اهواز. پایان نامه منتشر نشده کارشناسی ارشد. دانشگاه شهید چمران اهواز.
- [۲۲] موسوی، محمد؛ صادقی، تورج؛ عبدی سراسیا، هادی. (۱۳۹۴). بررسی کیفیت زندگی کاری با استفاده از مدل والتون و تاثیر آن بر بهره وری نیروی انسانی در بانک صادرات. مقاله منتشر شده در دومین همایش بین المللی مدیریت و فرهنگ توسعه. تهران: موسسه سفیران فرهنگی مبین و تحت حمایت سیویلیکا.
- [23] Bragard, I., Dupuis, G., Fleet, R. (2015). Quality of work life, burnout, and stress in emergency department physicians: a qualitative review. *European Journal of Emergency Medicine*, 22, 227-234.
- [24] Dyrbye LN, Power DV, Massie FS, Eacker A, Harper W, Thomas MR, Szyldo DW, Sloan JA, Shanafelt TD, (2010), Factors associated with resilience to and recovery from burnout: a prospective, multi-institutional study of US medical students. *National Center for Biotechnology Information, U.S. National Library of Medicine*, 44(10), 1016-26.
- [25] Fedai, M., & Demir, Y. (2010). The impact of Structural and psychological empowerment on burnout: A research on staff nurses in Turkish state hospitals, *Canadian Social Science*, 6(4), 63-72.
- [26] Flippo, Edwin B. (1984). *Personnel Management*. McGraw-Hill College.
- [27] Garnezy, N., & Masten, A. S. (1991). The protective role of competence indicators in children at risk. In E. M., Cummings, A. L., Greene, & K. H., Karraker (Eds), *Life span developmental psychology: Perspectives on stress and coping*, (pp 151-174), Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- [28] Maslach, C., & Jackson, S. E. (1982). Burnout in the health professions: A social psychological analysis. In G. Sanders & J. Suls (Eds.), *Social psychology of health and illness* (227-251). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- [29] Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- [30] Masten, A. S. (2001). Ordinary magic: Resilience processes in development. *American Psychologist*, 56(3), 227-238.
- [31] Waller, M. (2001). Resilience in ecosystemic context: Evolution of the concept. *American Journal of Orthopsychiatry*, 71(3), 290-297.
- [32] Wyatt, T. A. & Wah, C. Y. (2001). Perceptions of QWL: A study of Singaporean Employees Development. *Research and Practice in Human Resource Management*, 9(2), 59-76.