

رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با استرس شغلی
*Relationship between the Quality of Work Life, its
Components and Job Stress*

Robabeh Sharzavani

Kharazmi University, Tehran
Email: robabeh.sh@gmail.com

Feridoon Yaryari

Kharazmi University, Tehran

Ali Mohammad Nazari

Kharazmi University, Tehran

ربابه شرزوانی

کارشناس ارشد مشاوره شغلی، دانشگاه خوارزمی تهران

دکتر علی محمد نظری

استاد دانشگاه خوارزمی تهران

دکتر فریدون یاریاری

استاد دانشگاه خوارزمی تهران

Abstract

Aim: The research purpose is to assess the relationship between the quality of work life, its components and job stress among the secondary-school teachers in Khoy. **Method:** The sample comprised 103 teachers who were selected by multi-stage sampling. The research tools included Quality of Work Life Questionnaire (QWL) and Job Stress Questionnaire. Pearson correlation and multiple regressions were utilized to analyze the data. **Results:** Data analysis showed that there was negative significant relationship between the quality of work life, its components and job stress. Moreover, the combination of the three components of work life quality was a significant predictor in predicting the job stress among the secondary-school teachers.

Keywords: Job Stress, Quality of Work Life, Secondary Schools Teachers.

چکیده

هدف: هدف از پژوهش حاضر بررسی رابطه‌ی بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با استرس شغلی معلمان مدارس راهنمایی شهرستان خوی بود. **روش:** آزمودنی‌ها در این پژوهش ۱۰۳ نفر بودند که با روش نمونه‌گیری تصادفی چندمرحله‌ای انتخاب شدند. جهت جمع‌آوری داده‌های مورد نیاز از پرسش‌نامه‌های کیفیت زندگی کاری (QWL) و استرس شغلی و لوف استفاده شد. تجزیه و تحلیل داده‌ها از طریق ضریب همبستگی گشتاوری پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه انجام شد. **نتایج:** یافته‌ها نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و همه مؤلفه‌های آن با استرس شغلی رابطه‌ی منفی معنی‌داری وجود دارد. به طور کلی می‌توان نتیجه گرفت که ترکیب سه مؤلفه‌ی کیفیت زندگی کاری (قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی و انسجام اجتماعی زندگی کاری) پیش‌بینی‌کننده‌ی معناداری برای استرس شغلی معلمان بود.

واژه‌های کلیدی: استرس شغلی، کیفیت زندگی کاری، معلمان مدارس راهنمایی

مقدمه

از مهم‌ترین دغدغه‌های انسان برای زندگی که تأثیر بسزایی بر روند زندگی او دارد شغل^۱ می‌باشد. زندگی شغلی یکی از مهم‌ترین بخش‌های زندگی روزانه‌ی ماست که باعث میزان زیادی از استرس می‌شود. به دلیل ماهیت رقابتی محیط کار بسیاری از مردم دنیا وقت شان را برای شغل مربوط به اهداف کاری صرف می‌کنند که منجر به نادیده گرفتن استرسور می‌شود که کار و زندگی‌شان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (احسن و همکاران، ۲۰۰۹).

در تحقیقات مختلف مشخص شده است حدود ۳۰٪ نیروی کار کشورهای توسعه یافته از استرس شغلی رنج می‌برند و این میزان در کشورهای در حال توسعه بیشتر نیز می‌باشد. طبق تعریف مؤسسه ملی سلامتی و ایمنی شغلی^۲ استرس شغلی زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های خود هماهنگی نباشد. در این تعریف علاوه بر عدم هماهنگی با توانایی‌ها و قابلیت‌های فرد با خواسته‌های فرد نیز توجه شده است (عقیلی نژاد و همکاران، ۱۳۸۶).

استرس در محل کار به عنوان مشکل سلامتی شماره‌ی یک ایالات متحده آمریکا عنوان شده که برای صنعت آمریکا از ۷۵ تا ۱۰۰ میلیون دلار در سال تمام می‌شود. هزینه‌ها از غیبت، بهره‌وری پایین، هزینه‌های افزایش یافته بیمه سلامتی سرچشمه می‌گیرند و سلامتی با هزینه‌ها ارتباط مستقیم دارد (روشنخ^۳، ۱۹۸۴). به طوری که در سال ۱۹۹۲ سازمان ملل متحد استرس شغلی را بیماری قرن بیستم دانست و چندی بعد سازمان بهداشت جهانی آن را مشکل همه گیر در جهان اعلام نمود. سازمان بین‌المللی کار هزینه‌های وارده بر کشورهای را به علت استرس شغلی ۱ تا ۳/۵ درصد تولید ناخالص داخلی تخمین زده است (عقیلی نژاد و همکاران، ۱۳۸۶).

استرس در محیط کار مانند استرس در محیط زندگی به عوامل مختلفی ارتباط دارد. پژوهشی در باره کارگران نشان می‌دهد که منابع استرس شغلی به ترتیب زیر می‌باشد (روشنخ، ۱۹۸۴):

- زمان نامناسب برای کامل کردن شغل برای رضایت فردی دیگر
- شرح وظایف شغلی یا سلسله مراتب کم
- نبود تصدیق یا پاداش جهت انجام کار خوب
- عدم توانایی یا کمبود فرصت برای بیان شکایات
- مسئولیت‌های زیاد اما اختیارات یا قدرت تصمیم‌گیری کم
- عدم توانایی کار با سرپرستان، همکاران یا زیردستان به خاطر تفاوت‌های اساسی در اهداف و ارزش‌ها
- کمبود کنترل یا مباحثات ورزیدن به فرآورده تمام شده
- ناامنی شغلی به دلیل فشارهایی از درون یا امکان تحویل گرفتن کار یا ادغام
- تعصب و سرسختی در عقیده به دلیل جنسیت، نژاد یا مذهب
- شرایط محیطی ناخوشایند به خاطر دود آلود بودن، سروصدا، ازدحام و آلودگی‌ها و بودن در معرض موادمشیمیایی سمی یا سراطانزها یا مشکلات تغییر

• امور مربوط به مسئولیت برای کارگران

• قادر نبودن برای استفاده از استعدادهای شخصی یا توانایی‌ها به طور مؤثر یا برای پر کردن ظرفیت

¹. Career

². National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

³. Rosch

فرنج ، کاپلان و هاریسون^۱ (۱۹۸۲) می گویند استرس شغلی از عدم تناسب بین مهارت‌ها و توانش‌های شخص و نیازها و تقاضاهای مربوط به شغل و نیز محل کار نشأت می گیرد (روحانی و ابوطالبی، ۱۳۸۹).

موفقیت در هر سازمانی بستگی به تخصیص و به کارگیری مناسب ابزار، تجهیزات، پول، مواد خام و منابع انسانی آن سازمان در برنامه‌های آن دارد و این امر در صورتی امکان پذیر خواهد بود که این سازمان بتواند مهارت‌ها، توانایی‌ها و خصوصیات فردی و جمعی کارکنان خود را در راستای اهداف سازمان به کار گیرد (سید جوادین و سخدری، ۱۳۸۴). طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری، در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (آکدر^۲، ۲۰۰۶ و به نقل از ساعدی و همکاران، ۱۳۸۹).

کیفیت زندگی کاری برنامه ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آن‌ها را در محیط تقویت می‌کند و به آن‌ها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کاری مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن‌ها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است، اما این مسئله ی پیچیده ای است، زیرا تفکیک و تعیین این که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است (سراج و درگاهی، ۲۰۰۶). در یک جمع بندی دست کم سازمان‌ها به چهار دلیل زیر بایستی به کیفیت زندگی کاری اهمیت دهند (یاوری و همکاران، ۱۳۸۸):

۱. کیفیت زندگی کاری به عنوان فرهنگ، سطح بالایی از تعهد متقابل را بین افراد و سازمان به وجود می آورد، به این معنا که افراد به اهداف سازمان و توسعه آن و سازمان نیز به نیازهای افراد و بالیدگی آن‌ها متعهد باشد.
۲. کیفیت زندگی کاری به عنوان یک هدف که بهبود عملکرد سازمانی را از طریق ایجاد مشاغل و محیط‌های کاری چالشی‌تر، راضی کننده‌تر و مؤثرتر برای افراد در کلیه سطوح سازمانی فراهم می‌کند.
۳. کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فرایند که موجبات تحقق اهداف را از طریق دخالت دادن و مشارکت فعال کلیه افراد سازمان فراهم می‌نماید.

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

پیامدهایی که اجرای برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان‌ها دارند عبارتند از:

۱. رضایت شغلی را افزایش می‌دهد.
 ۲. جو سازمانی بهتر می‌گردد.
 ۳. بهره وری کارکنان را افزایش می‌دهد.
 ۴. دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی می‌بخشد.
 ۵. روحیه ی ابداع و ابتکار تقویت می‌شود.
- هم چنین از پیامدهای زیر جلوگیری و ممانعت به عمل می‌آورد:
۱. فشار عصبی ناشی از محیط کار را کاهش می‌دهد.
 ۲. ترک خدمت و غیبت را کاهش می‌دهد.

¹ French et al

² Akdere

۳. از هدر رفتن خلاقیت، مهارت و انرژی کارکنان جلوگیری می‌کند.

۴. تعارضات کمتر می‌شود (دولان و شولر، ۱۳۸۰).

شغل معلمی نیز تقریباً همانند تمامی مشاغل دیگر دارای عوامل استرس زای مخصوص به خود می‌باشد. عوامل استرس زا در شغل معلمی را می‌توان به دو دسته تقسیم کرد: ۱) عوامل استرس زای محیطی، شامل عوامل انضباطی دانش آموزان، رابطه معلمان با مدیران و همکاران، بخشنامه‌ها و قوانین مستمر، کلاس‌های شلوغ و پرجمعیت، حقوق و درآمد کم و منزلت پایین اجتماعی؛ ۲) عوامل استرس آور فردی شامل ادراک منفی از خود و توانایی‌های شخصی، تجارب منفی زندگی، بد اخلاقی و ضعف روحیه (میچل، ۱۹۸۸). استرس شغلی معلمان به منزله‌ی یک مشکل جهانی، مطالعات بسیاری را در کشورهای مختلف به خود اختصاص داده است. الگوهای نظری فعلی بر ماهیت تعاملی استرس شغلی معلمان تأکید می‌کند. از سوی دیگر با توجه به اهمیت استرس شغلی در سازمان‌ها و اداره‌ها، ضرورت بررسی و شناخت علل و پیامدهای استرس شغلی در ارائه‌ی راهکارهای عملی برای خنثی سازی و یا کاهش استرس شغلی بر کارکنان ضرورتی انکارناپذیر می‌باشد. و از آنجایی که روانشناسان در کشور ما علاقه‌ی کمتری به پژوهش در مورد استرس شغلی در محیط‌های شغلی نشان داده اند و به دلایل متعدد در این قلمرو شاهد پژوهش‌های محدود و اندکی بوده ایم، لذا در پژوهش حاضر تلاش شده تا رابطه بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی بررسی شود و یک مدل رگرسیونی را براساس مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری ارائه دهیم. تحقیق حاضر با هدف آزمون فرضیه‌های زیر انجام گرفته است:

۱. بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه معنی‌داری وجود دارد.
۲. بین محیط ایمن و بهداشتی با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۳. بین تأمین فرصت رشد و امنیت با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۴. بین قانون‌گرایی در سازمان با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۵. بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۶. بین فضای کلی زندگی با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۷. بین انسجام اجتماعی زندگی کاری با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۸. بین توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌داری وجود دارد.
۹. بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه چندگانه وجود دارد.

روش پژوهش

با توجه به ماهیت این پژوهش که به دنبال بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با استرس شغلی معلمان است روش آن توصیفی و از نوع همبستگی می‌باشد.

جامعه، نمونه و روش نمونه‌گیری

جامعه‌ی آماری این تحقیق شامل کلیه معلمان زن مقطع راهنمایی دولتی می‌باشند که در سال تحصیلی ۹۰-۸۹ در همه مدارس راهنمایی دولتی شهرستان خوی مشغول به تدریس بوده اند. تعداد کل معلمان زن مقطع راهنمایی مدارس دولتی شهرستان خوی ۱۴۴ نفر می‌باشند که براساس جدول مورگان، ۱۰۳ به عنوان نمونه انتخاب شدند.

برای انتخاب نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی چند مرحله‌ای استفاده شد. تعداد نمونه ۳۱۰ نفر می‌باشد. برای انتخاب نمونه ابتدا لیستی از تمام مدارس راهنمایی دولتی دخترانه موجود در سطح شهرستان تهیه گردید و به طور تصادفی از بین ۱۴ مدرسه راهنمایی دولتی دخترانه، ۱۰ مدرسه انتخاب شد. سپس با مراجعه به ۱۰ مدرسه انتخاب شده، پرسشنامه‌ها در بین معلمان پخش شد.

ابزار اندازه گیری

در این پژوهش برای گردآوری داده‌ها از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه استرس شغلی ولوف استفاده شده است. **مقیاس کیفیت زندگی کاری:** این پرسشنامه از دو بخش تشکیل شده است. کل سوالات ۲۴ گویه است که به صورت لیکرتی ۵ درجه ای است. سوالات این پرسشنامه همه به جز سوال ۱۴ در جهت مثبت تنظیم شده است. مؤلفه‌های مدل والتون (۱۹۷۳) و سوالات ناظر بر سنجش هر مؤلفه به شرح زیر است:

- محیط ایمن و بهداشتی
- تأمین فرصت رشد و امنیت
- قانون گرایی در سازمان وابستگی اجتماعی زندگی کاری
- فضای کلی زندگی
- انسجام اجتماعی زندگی کاری
- توسعه قابلیت‌های انسانی

علی اکبری (۱۳۸۳) آلفای کرانباخ ۰/۹۵ را برای این پرسشنامه به دست آورده است و در این تحقیق آلفای کرانباخ ۰/۹۰ محاسبه شده است. با توجه به تحلیل عاملی انجام شده توسط علی اکبری (۱۳۸۳) و اقتباس سوالات توسط نظریه پرداز از تئوری‌های موجود (التون^۱، ۱۹۷۳) روایی سازه و روایی صوری قابل قبولی برای این پرسشنامه نشان داده شده است.

مقیاس استرس شغلی: این پرسشنامه در سال ۱۳۷۹ توسط شهریار علیپور، متخصص طب کار در ایران ترجمه شد و در میان آتش نشانان شهر تهران به کار گرفته شده است. این پرسشنامه براساس طیف چهار درجه ای لیکرت به ترتیب کاملاً مخالفم، مخالفم، موافقم و کاملاً موافقم است و به ترتیب دارای ارزش ۱، ۲، ۳، ۴ هستند این پرسشنامه ۵۳ سؤال دارد. دکتر ولوف (۱۹۹۸) آلفای کرانباخ ۰/۷۶ را برای این پرسشنامه گزارش کرده است. علیپور نیز آلفای ۰/۸۰ را به دست آورده است. همتی (۱۳۸۱) نیز ضریب آلفای کرانباخ ۰/۸۴ را گزارش کرده است و در این پژوهش آلفای کرانباخ ۰/۸۸ به دست آمد.

روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

در این پژوهش تجزیه و تحلیل داده‌ها با استفاده از نرم افزار آماری SPSS شامل آمار توصیفی (میانگین و انحراف معیار) و آمار استنباطی (همبستگی پیرسون و رگرسیون چندگانه) انجام شده است.

یافته‌های پژوهش

جدول ۱. میانگین و انحراف معیار و تعداد آزمودنی‌ها در ارتباط با متغیرهای تحقیق

متغیرها	شاخص‌های آماری	تعداد آزمودنی‌ها	میانگین	انحراف معیار
کیفیت زندگی کاری	۱۰۳	۷۸/۶۴	۱۲/۹۰	
استرس شغلی	۱۰۳	۱۰۴/۷۶	۱۴/۴۵	

همانگونه که در جدول شماره ۱ مشاهده می شود میانگین و انحراف معیار برای متغیر کیفیت زندگی کاری برابر با ۷۸/۶۴ و ۱۲/۹۰ و برای استرس شغلی به ترتیب برابر با ۱۰۴/۷۶ و ۱۴/۴۵ می باشد.

¹ Walton, R.

جدول ۲. میانگین و انحراف معیار و تعداد آزمودنی‌ها در ارتباط با مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری

شاخص‌های آماری	تعداد آزمودنی‌ها	میانگین	انحراف معیار
مؤلفه‌ها			
محیط ایمن و بهداشتی	۱۰۳	۹/۳۲	۲/۲۵
تأمین فرصت رشد و امنیت	۱۰۳	۱۰/۲۶	۲/۴۱
قانون‌گرایی در سازمان	۱۰۳	۱۳/۵۵	۳/۳۳
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	۱۰۳	۱۰/۲۸	۲/۰۸
فضای کلی زندگی کاری	۱۰۳	۹/۵۳	۲/۲۶
انسجام اجتماعی زندگی کاری	۱۰۳	۱۲/۸۳	۲/۵۰
توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی	۱۰۳	۱۲/۸۷	۲/۶۹

همانطور که در جدول شماره ۲ مشاهده می‌شود میانگین و انحراف معیار برای مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به ترتیب برابر است با: محیط ایمن و بهداشتی برابر با ۹/۳۲ و ۲/۲۵، برای تأمین فرصت رشد و امنیت برابر با ۱۰/۲۶ و ۲/۴۱، برای قانون‌گرایی در سازمان برابر با ۱۳/۵۵ و ۳/۳۳، برای وابستگی اجتماعی زندگی کاری برابر با ۱۰/۲۸ و ۲/۰۸، برای فضای کلی زندگی برابر با ۹/۵۳ و ۲/۲۶، برای انسجام اجتماعی زندگی کاری برابر با ۱۲/۸۳ و ۲/۵۰ و برای توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی برابر با ۱۲/۸۷ و ۲/۶۹ می‌باشد.

فرضیه ۱: بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۳: همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی

متغیر	ضریب همبستگی	P- Value
کیفیت زندگی کاری	-۰/۳۸۶	۰/۰۰۰ ^{***}

** در سطح خطای $\alpha = 0/01$ معنادار است.

همانطور که در جدول شماره ۳ مشاهده می‌شود ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی -۰/۳۸۶ می‌باشد که همبستگی منفی را با استرس شغلی نشان می‌دهد و از لحاظ آماری در سطح خطای $\alpha = 0/01$ معنادار می‌باشد. بدین ترتیب فرضیه‌ی شماره ۱ مورد تأیید قرار می‌گیرد یعنی بین کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه‌ی منفی معنی‌دار وجود دارد.

فرضیه‌های ۲ تا ۸: بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه‌ی معنی‌دار وجود دارد.

جدول ۴: همبستگی بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی

متغیر	ضریب همبستگی	P- Value
محیط ایمن و بهداشتی	-۰/۲۹۶	۰/۰۰۱ ^{***}
تأمین فرصت رشد و امنیت	-۰/۲۰۴	۰/۰۲۱ [*]
قانون‌گرایی در سازمان	-۰/۳۳۴	۰/۰۰۰ ^{***}
وابستگی اجتماعی زندگی کاری	-۰/۲۲۰	۰/۰۱۴ ^{**}
فضای کلی زندگی کاری	-۰/۳۲۱	۰/۰۰۱ ^{***}
انسجام اجتماعی زندگی کاری	-۰/۳۲۵	۰/۰۰۰ ^{***}
توسعه‌ی قابلیت‌های انسانی	-۰/۲۶۵	۰/۰۰۴ ^{***}

** در سطح خطای $\alpha = 0/05$ معنادار است.

** در سطح خطای $\alpha = 0/01$ معنادار است.

با توجه به یافته‌های جدول بالا رابطه بین همه مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی منفی و معنی دار می باشد که خود تأیید کننده فرضیه‌های ۲ تا ۸ می باشد.

فرضیه ۹: بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه چندگانه وجود دارد.

جدول ۵: خلاصه مدل رگرسیون

P-Value	F	RS	MR	شاخص‌های آماری
		ضریب	همبستگی	متغیرهای پیش بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری
		تعیین	چندگانه	
0/006	3/035	0/19	0/433	

طبق نتایج حاصل از رگرسیون چندگانه (چند متغیری) که در جدول ۵ ضریب همبستگی چندگانه 0/433 می باشد که در سطح $P < 0/01$ معنادار است. بنابراین فرضیه اصلی شماره ۹ مورد تأیید قرار می گیرد و نتیجه می گیریم که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با استرس شغلی رابطه چندگانه معنی دار وجود دارد. با توجه به جدول بالا که R مجذور (R^2) برابر با 0/19 می باشد پس می توان گفت که مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری با همدیگر 0/19 از واریانس متغیر استرس شغلی را پیش بینی کرده اند.

جدول ۶: ضرایب تحلیل رگرسیون چندگانه

P	t	β	β	ضرایب رگرسیون
		استاندارد شده	استاندارد نشده	متغیرهای پیش بین
،/۰۰۰	15/647		139/266	عدد ثابت
0/630	-0/483	-0/065	-0/416	محیط ایمن و بهداشتی
0/545	0/608	0/078	0/467	تأمین فرصت رشد و امنیت
0/153	-1/442	-0/209	-0/905	قانون گرایی در سازمان (x_1)
0/743	0/329	0/040	0/278	وابستگی اجتماعی زندگی کاری
0/040	-2/088	-0/214	-1/368	فضای کلی زندگی (x_2)
0/371	-0/900	-0/121	-0/702	انسجام اجتماعی زندگی کاری (x_3)
	-0/470	-0/058	-0/309	توسعه ی قابلیت‌های انسانی

براساس ضرایب بدست آمده می توان مدلی را مانند مدل زیر را تخمین زد:

$$Y = 139/266 - 0/905 (x_1) - 1/368 (x_2) - 0/702 (x_3) + E$$

بحث و تفسیر

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با استرس شغلی صورت گرفت. در بررسی فرضیه اول مبنی بر وجود رابطه بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی نتایج تأییدکننده‌ای به دست آمد. نتایج نشان داد که این دو متغیر رابطه منفی و معنی داری با هم دارند. یعنی هر چه میزان کیفیت زندگی کاری بالا باشد استرس شغلی کاهش می‌یابد و از عواقبی مانند ترک خدمت و غیبت از کار، تعارضات و هدر رفتن مهارت‌ها و انرژی کارکنان جلوگیری می‌نماید. تحقیقی توسط خاقانی زاده و همکارانش (۱۳۸۷) بر روی پرستاران انجام گرفته است و یافته‌های این پژوهش نشان می‌دهد که بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد.

در رابطه با فرضیه دوم مبنی بر وجود رابطه معنی دار بین محیط ایمن و بهداشتی با استرس شغلی نتیجه تأییدکننده‌ای به دست آمد و نشان داد که بین دو متغیر رابطه منفی و معنی دار وجود دارد. منظور از ایجاد محیط ایمن و بهداشتی، ایجاد شرایط کاری ایمن و از نظر فیزیکی، بهداشتی و بدون حوادث شغلی و نیز تعیین ساعات کاری منطقی است. در محیط‌های کاری یک سری علل و عوامل وجود دارد که در فرد ایجاد استرس می‌نمایند. برخی از این عوامل عبارتند از: حجم کاری زیاد، سرعت کاری بالای، عدم حمایت اجتماعی و ... (کارلیر، ۲۰۰۰). موتوکی نیزونو و همکارانش (۲۰۰۶) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که در میان عوامل مؤثر بر استرس شغلی، میزان رضایت از زمان کاری بیش‌ترین تأثیر را بر روی استرس شغلی دارد. بلچر (۱۳۷۹) هم معتقد است که بین کار زیاد و استرس زیاد رابطه وجود دارد. محمد فام و همکارانش (۱۳۸۵) در پژوهشی به این نتیجه دست یافتند که ارتباط معناداری بین فرایند، محل کار و نوع شغل و استرس شغلی وجود دارد. بیش‌ترین سهم از نمره استرس را شرایط فیزیکی محیط کار شامل می‌گردد. بیش‌ترین ضریب همبستگی نیز در میان اجزای تشکیل دهنده استرس به شرایط فیزیکی محیط کار اختصاص یافت. لی و همکارانش (۲۰۰۱) در مطالعه‌ای نشان دادند که بین حوادث شغلی و انجام شغل همراه با استرس ارتباط معنی - داری از نظر آماری وجود دارد. در مجموع از مطالب بالا می‌توان استنباط کرد که اگر محیط کار از لحاظ فیزیکی و بهداشتی ایمن باشد استرس در محیط کار کاهش می‌یابد. بنابراین فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار گرفته و می‌توان نتیجه گرفت که بین محیط ایمن و بهداشتی و استرس شغلی رابطه منفی و معنی دار وجود دارد یعنی با افزایش امنیت و بهداشت محیط کار، استرس شغلی کاهش می‌یابد.

آزمون فرضیه سوم و هشتم نشان داد که بین متغیرهای فرصت رشد و امنیت و توسعه قابلیت‌های انسانی با استرس شغلی رابطه منفی معنی داری وجود دارد. پژوهش‌های مختلفی نشان داده‌اند که تأمین فرصت رشد و امنیت و توسعه قابلیت‌های انسانی به نوعی با استرس شغلی رابطه دارند. از مهم‌ترین عوامل تنش‌زای حرفه‌ای عبارتند از: حجم کاری زیاد، ارتباطات ضعیف با همکاران، ماهیت غیر قابل پیش‌بینی بودن شغل، فقدان حمایت روانی و ابهام در میزان اختیار (تیلور، ۱۹۹۴؛ به نقل از رضایی، ۱۳۸۵). کینگ (۱۹۹۵) و کاواسک و تئورول (۱۹۹۰) به یافته‌هایی دست پیدا کرده‌اند که بیماری‌هایی که با استرس بالا رابطه دارند در میان کارکنان متعلق به مشاغل بالا در مقایسه با کارکنان با مشاغل پایین کم‌تر است. یعنی کسانی که از امکانات بیش‌تری برخوردارند و هم چنین قدرت و وسعت عمل بیش‌تری برای تصمیم‌گیری دارند در مقایسه با آن‌هایی که از این امکانات برخوردار نیستند استرس شغلی بیش‌تری دارند (به نقل از رضایی، ۱۳۸۵). تیلور در سال ۱۹۱۱ در بحث خود درباره مدیریت علمی به این موضوع اشاره کرده است که وقتی فرد مهارتی بیش از نیاز شغل خود داشته باشد آثار منفی به بار می‌آورد. دیویس و استروم (۱۳۷۰) هم عنوان می‌کنند که در ابتدای کار فرد ممکن است از طریق پیشرفت در درون یا خارج سازمان، با اضافه حقوق یا ترفیع مقام مورد قدردانی قرار گیرد. با این حال، با پیشرفت کار و فرصت‌ها اغلب کم‌تر و پیشرفت کندتر و در نهایت متوقف می‌شود. چنین محدودیت‌هایی علاوه بر این که سبب خام ماندن حس بلندپروازی و آرزوهای فرد می‌شود. احتمال دارد که عامل اصلی استرس و اضطراب هم شمرده شود. پژوهش‌های فوق با

فرضیه تحقیق همسو و هماهنگ می‌باشند و نشان دهنده رابطه منفی و معنی‌دار بین تأمین فرصت رشد و امنیت و توسعه قابلیت‌های انسانی و استرس شغلی می‌باشند.

با توجه به میزان همبستگی بین قانون‌گرایی در سازمان و استرس شغلی ($r = -0/334$) که در سطح خطای $\alpha = 0/01$ معنادار می‌باشد فرضیه پژوهش مورد تأیید قرار می‌گیرد و می‌توان نتیجه گرفت که بین قانون‌گرایی در سازمان و استرس شغلی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. الکساندرس-استاماتیوس (۲۰۰۳) در مقاله‌ی خود عنوان می‌کند که نقش مدیریت سازمانی یکی از جنبه‌هایی است که بر روی استرس شغلی در میان کارگران تأثیر می‌گذارد. استورچ و پانزارلا (۱۹۹۶) هم در مطالعات خود دو گروه از استرسورها را دسته‌بندی کرده‌اند که یکی از مهم‌ترین گروه‌های استرسوری، عوامل سازمانی مانند روابط با مافوق‌ها، سیاست موجود در سازمان و شرایط کاری می‌باشد. از مطالب گفته شده در بالا می‌توان استنباط کرد که اگر مدیریت در سازمان از قدرت کافی برخوردار بود و شرایطی را در محیط کار ایجاد کند تا کارکنان بتوانند با مدیریت رابطه‌ای توأم با احترام و بدون ترس داشته باشند و بتوانند حرف‌ها و شکایات خود را آزادانه و بدون ترس از مقام بالاتر بیان کنند استرس در محیط کار کاهش می‌یابد و این همسو با نتیجه فرضیه پژوهش می‌باشد.

بلچر معتقد است که استرس زمانی به وجود می‌آید که در کارها بخواهیم برای خود ضرب‌العجل تعیین کنیم یا موافقت کسی را برای انجام کار بگیریم. وابستگی اجتماعی زندگی کاری یعنی نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت‌های اجتماعی سازمان می‌باشد. همانطور که در پیش‌تر گفته شد یکی از عناصر عمده استرس شغلی در محیط کار عناصر مربوط به نقش‌های شاغل است که شامل تناقضات بین نقش‌ها، امور افزون بر وظایف شغلی، مسئولیت بسیار سنگین یا مسئولیت کم‌تر از ظرفیت فرد، مسئولیت متعدد مشاغل می‌باشد. در مجموع از مطالب بالا و یافته‌های جدول ($r = -0/220$ و $p < 0/05$) می‌توان استنباط کرد بین وابستگی اجتماعی زندگی کاری و استرس شغلی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد.

در رابطه با تأیید فرضیه شماره ۶ و ضریب همبستگی آن با استرس $-0/321$ ، تأیید فرضیه حاکی از این است که بین فضای کلی زندگی و استرس شغلی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد. نتیجه‌ی تأیید این فرضیه با نتیجه‌ی پژوهش الکساندرس-استاماتیوس و همکارانش (۲۰۰۳) همسو می‌باشد. الکساندرس-استاماتیوس و همکارانش در پژوهشی به این نتیجه رسیدند که تداخل خانه و کار می‌تواند به عنوان هم‌پوشی بین کار و خانه شناخته شود که هر دو طرف رابطه شامل منبع استرس در کار می‌باشد که بروی زندگی در خانه اثر گذاشته و بر عکس شامل تأثیرات غرق شدن در زندگی خانوادگی، تقاضاهایی از کار در خانه، حمایت کردن از خانه، نبود استحکام در خانواده می‌شود. تداخل خانواده- کار برای کارگران مهم است تا سطح استرس مربوط به کار را کاهش دهند. بر طبق پژوهش لاسکی (۱۹۹۵) تقاضاهای مربوط به خانواده و امور مالی می‌تواند منبع بزرگی از استرس «فرا سازمانی» باشد که می‌تواند پیچیده یا حتی تسریع‌کننده استرس شغلی باشد. احسن و همکارانش (۲۰۰۹) در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند که رابطه بین تداخل کار- خانواده با استرس شغلی مثبت و معنادار می‌باشد. چان و همکاران هم به این نتیجه رسیده‌اند که تداخل کار- خانواده معلمان یکی از عواملی است که باعث استرس شغلی می‌شود. سارا سعد و همکارانش (۲۰۰۷) در تحقیق خود آورده‌اند که عدم توانایی فرد شاغل برای برقراری تعادل بین چالش نیازهای زندگی کاری و شخص‌شان بر روی افراد، استرس و کشمکش محیط کار امروزی تأثیر دارد. از مطالب بالا می‌توان نتیجه‌گیری کرد که خانواده و کار با یکدیگر رابطه داشته و به هم وابسته‌اند تا جایی که تجارب در یک حوزه بر روی کیفیت زندگی در حوزه دیگر تأثیر می‌گذارد و وقتی فرد شاغل بتواند بین زندگی کاری و دیگر بخش‌های زندگی خود توازن و تعادل برقرار کنند در این صورت استرس در محیط کار کاهش می‌یابد.

با توجه به یافته‌های جدول ۴، میزان همبستگی بین انسجام اجتماعی زندگی کاری و استرس شغلی ۰/۳۲۵- می‌باشد که در سطح خطای $\alpha = 0/01$ منفی و معنی‌دار می‌باشد. می‌توان نتیجه گرفت که بین انسجام اجتماعی زندگی کاری و استرس شغلی رابطه منفی و معنی‌دار وجود دارد بنابراین فرضیه پژوهش تأیید می‌شود. بر اساس نتایج این پژوهش می‌توان استنباط کرد که هر چه میزان تعلق کارکنان به سازمان بیشتر، غیبت از کار در آن‌ها کم‌تر می‌باشد و هر چه میزان غیبت از کار کم‌تر باشد نشان دهنده استرس شغلی پایین است. پس می‌توان این گونه نتیجه‌گیری کرد که جو سازمان باید به گونه‌ای باشد که کارکنان به سازمان احساس تعلق و تعهد داشته باشند و احساس نیاز سازمان به آن‌ها را نیز تقویت نماید.

بر اساس داده‌های جدول تحلیل رگرسیون می‌توان نتیجه گرفت که در بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری سه مؤلفه‌ی قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی و انسجام اجتماعی زندگی کاری پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای استرس شغلی می‌باشند.

این پژوهش به عنوان پژوهش کاربردی، برای افرادی که در زمینه مشاوره شغلی یا روانشناسی صنعتی- سازمانی فعالیت می‌کند می‌تواند مفید باشد. لذا براساس نتایج این پژوهش به مدیریت مدارس و مدیریت آموزش و پرورش توصیه می‌شود تا مدیریت مدارس و مدیریت آموزش و پرورش از طریق برنامه‌های مربوط به ارتقا و تقویت کیفیت زندگی کاری سعی در بهبود کیفیت زندگی کاری معلمان بنمایند تا از آن طریق استرس شغلی آن‌ها که بر عملکرد و کارایی فردی و سازمانی مؤثر است کاهش یابد. از آنجایی که نتایج این پژوهش قابل‌تعمیم به جامعه معلمان است، برای بررسی بیشتر رابطه بین کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با استرس شغلی انجام تحقیقات متناسب با این اهداف در نمونه‌های مختلف پیشنهاد می‌شود.

منابع

- بلچر، ج. (۱۳۷۹). راهنمای جامع مدیریت بهره‌وری. ترجمه شده در مدیریت بهره‌وری بنیاد مستضعفان و جانبازان انقلاب اسلامی.
- خاقانی زاده، م.، عبادی، ع.، سیرتی‌نیر، م.، و رحمانی، م. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان‌های منتخب نیروهای مسلح. *نشریه طب نظامی*، ۳(۱۰)، ۱۷۵-۱۸۴.
- دولان، ش. ال.، و شولر، ر. اس. (۱۳۸۰). *مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی*. ترجمه م. طوسی و م. صائبی. تهران: انتشارات مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- دیویس، ک.، و استروم، ن. (۱۳۷۰). *رفتار سازمانی (رفتار آسانی در کار)*. ترجمه م. طوسی. تهران: مرکز آموزش مدیریت دولتی.
- رضایی، ش.، حسینی، م. ع.، و فلاحی خشکناب، م. (۱۳۸۵). تأثیر آموزش مهارت‌های ارتباطی بر میزان استرس شغلی پرسنل پرستاری شاغل در مراکز توانبخشی شهرستان‌های ری، تهران و شمیرانات. *مجله دانشکده پزشکی دانشگاه علوم پزشکی تهران*، ۴۶(۱)، ۲۶-۲۱.
- روحانی، ع.، و ابوطالبی، ح. (۱۳۸۹). تأثیر آموزش جرأت‌آموزی به روش گروهی در ارتقا توان مقابله با استرس کارگری. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۱(۴)، ۲۷-۳۲.
- ساعدی، س.، خلعتبری، ج.، و موری نجف‌آبادی، ن. (۱۳۸۹). رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خشنودی شغلی. *فصلنامه تازه‌های روانشناسی صنعتی/سازمانی*، ۱(۴)، ۵۵-۶۴.
- سید جوادین، ر.، و سخدری، ک. (۱۳۸۴). کیفیت زندگی کاری در سازمان‌های کارآفرین براساس الگوی والتون (گزارش). تهران: مؤلفین.
- عقبلی‌نژاد، م.، محمدی، ص.، اسحق‌افکاری، م.، و عباس زاده دیزجی، ر. (۱۳۸۶). بررسی رابطه استرس شغلی با سلامت روانی، تیپ شخصیتی و رویدادهای استرس‌زای زندگی در مأموران راهنمایی و رانندگی تهران بزرگ. *مجله پژوهش در پزشکی*، ۳۱(۴)، ۳۶۰-۳۵۵.
- علی‌اکبری، م. (۱۳۸۳). *بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان شاغل در سازمان گمرک تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبایی.

- محمد فام، ا.، و همکاران. (۱۳۸۸). ارتباط استرس شغلی و حوادث در یک شرکت خودرو سازی. فصلنامه علمی- پژوهشی دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه، ۱۳(۲)، ۱۴۳-۱۳۵.
- همتی، م. (۱۳۸۱). بررسی رابطه استرس شغلی و رضایت شغلی در کارکنان بهداشت و درمان صنعت نفت تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد رشته مدیریت آموزشی. دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی دانشگاه علامه طباطبائی.
- یاوری، ی.، امیر تاش، ع. م.، و تندنویس، ف. (۱۳۸۸). مقایسه کیفیت زندگی کاری و خرده مقیاس‌های آن در بین اعضای هیئت علمی دانشکده‌ها و گروه‌های آموزشی تربیت بدنی دانشگاه‌های دولتی. نشریه علوم حرکتی و ورزشی، ۱۲(۷)، ۱۰۹-۹۹.
- Ahsan, N., Abdullah, Z., Yong Gun Fie, D., & Alam, S.S. (2009). *A Study of Job Stress and Job Satisfaction among University Staff in Malaysia. European Journal of Social Science, 8(1)*, 121-130.
- Alexandros-Stamatios, G. A., Matilym, J. D., & Cary, L. C. (2003). occupational stress, job satisfaction and health state in male and female junior hospital doctors in Greece. *Journal of Managerial Psychology, 18(6)*, 592-621.
- Carlier, I. V. E. (2000). The influence of occupational debriefing on post traumatic stress symptomatology in traumatized police officer. *Br J Med Psychol, 73*, 87-98.
- Kyriacou, C., & Sutcliff, J. (1978). *Teacher Stress Prevalence, Source and Symptom. British Journal of Educational Psychology, 29(4)*, 159-167.
- Micheil, R. (1988). Reducing Teacher Stress. *The Journal of Experimental Education, 157(1)*, 117-128.
- Motoki, M., Yasuyuki, Y., Anna, I., & Sumio, T. (2006). A human resource management approach to motivation and job stress in paramedics. *International Congress series, 1294*, 167- 170.
- Rosch, B. J. (1984). The health effects of job stress. *Journal of Business and Health, 5-8*.
- Saraji, G., & Dargahi, H. (2006). *Study of Quality of Work Life (QWL), 35(4)*, 8-14.
- Storch, J. E., & Panzarella, R. (1996). State- Trait Anxiety in Relation to Occupational and Personal Stressors. *Journal of Criminal Justice, 24*, 99.
- Walton, R. (1973). *Quality of Working Life: What Is It?* Review Journal. Sloan Management.