

بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران و معلمان
مدارس شهرستان تاکستان
محمد حسن پرداختچی^۱، غلامعلی احمدی^۲، فریده آرزومندی^۳

چکیده

هدف از انجام این تحقیق بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در بین معلمان و مدیران شهرستان تاکستان بود. روش تحقیق، توصیفی (همبستگی) بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه معلمان و مدیران شهرستان تاکستان در سال تحصیلی ۸۷-۱۳۸۸ به تعداد ۹۱۶ نفر بودند. حجم نمونه ۲۷۰ نفر برآورد گردید و به صورت تصادفی طبقه ای انتخاب گردیدند. ابزار گردآوری داده ها دو پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی که ضریب اعتبار آنها به کمک آلفای کرونباخ به ترتیب $(\alpha=0/8965)$ و $(\alpha=0/82)$ تعیین گردید. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از روشهای آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چند متغیره، تحلیل واریانس یک راهه، آزمون شفه و آزمون t مستقل استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معکوس و معناداری $r=0/352-$ وجود دارد. از میان مولفه های کیفیت زندگی کاری به ترتیب متغیرهای پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی و توسعه قابلیت های فردی بیشترین تأثیر را بر فرسودگی شغلی دارند.

کلید واژه ها: کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی، معلمان، مدیران مدارس، تاکستان

۱-دانشیار دانشگاه شهید بهشتی

۲-عضو هیئت علمی دانشگاه شهید رجایی

۳-کارشناس ارشد مدیریت آموزشی

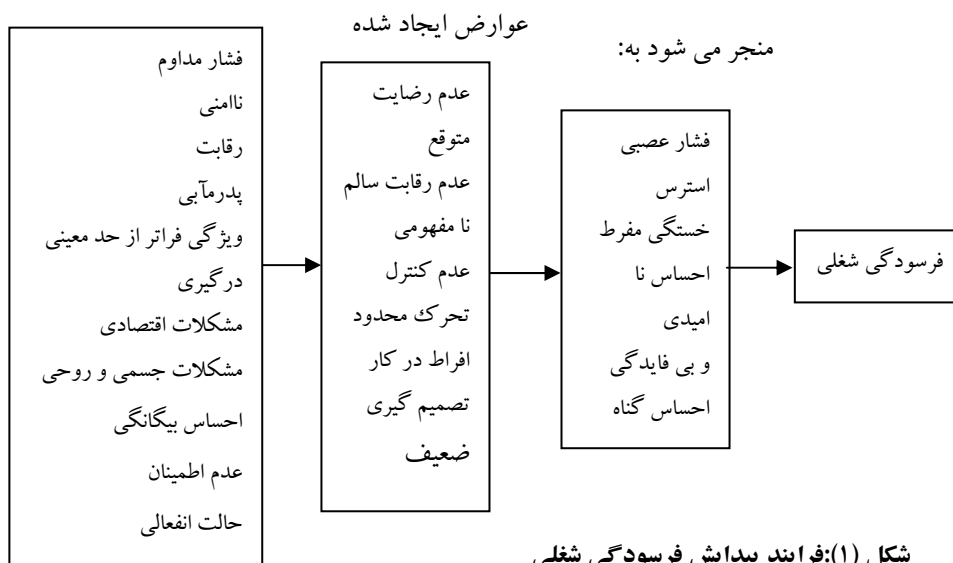
مقدمه

نظرسنجی‌ها مشخص کرده است که بیش از ۵۰ درصد کارکنان سازمان‌ها نمی‌دانند ماموریت سازمانی که در آن کار می‌کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنان این گونه تصور می‌کنند که آگاهی از ماموریت سازمانی تاثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی‌گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان‌ها هیچگونه همدلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران رده‌های بالاتر سازمانی که در آن کار می‌کنند، نمی‌بینند. بررسی دیگری در همین زمینه نشان می‌دهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی اثرات متقابل و تشدید کننده‌ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد، به طور قطع این مشکلات، بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهره‌وری و شادابی وی در محیط کار اثر می‌گذارد (شیرآشایی، ۱۳۸۸).

یکی از عمده‌ترین مسائل شغلی که معمولاً به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات انسانی دیده می‌شود، پدیده فرسودگی شغلی است. فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزاست و سندر می‌است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خود پنداره‌ی منفی در فرد، نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می‌شود. در سال‌های اخیر، اصطلاح فرسودگی شغلی در نوشته‌های مختلف با استرس حرفه‌ای ارتباط داده شده است و از سال ۱۹۷۴ و از زمانی که اصطلاح فرسودگی شغلی توسط فرویدنبرگر (۱۹۷۴) مطرح شد. به عنوان موضوع بسیاری از تحقیقات، مورد توجه بوده است (فاربر^۱، ۱۹۸۲، ص ۷۵). ماسلاچ^۲ و همکاران (۲۰۰۱) معتقدند پژوهش‌های مربوط به فرسودگی شغلی در دو مرحله جداگانه توسعه یافته‌اند:

- ۱) مرحله مقدماتی: در این مرحله ماهیت کار مورد بررسی قرار گرفت و هدف از آن ایجاد اصطلاح فرسودگی و توصیف این پدیده بود. اولین نوشتارها در این مورد در اواسط دهه ۱۹۷۰ میلادی در ایالت متحده به رشته تحریر در آمدند و به توصیف این پدیده پرداختند.
- ۲) مرحله تجربی: در دهه ۱۹۸۰ میلادی تحقیق در مورد فرسودگی به سوی پژوهش‌های تجربی منظم تغییر جهت داد.

از دیدگاه لوید و لسلی^۱ (۲۰۰۸) فرسودگی شغلی زمانی رخ می دهد که کار انجام شده پس از مدت کوتاهی برای فرد نامفهوم جلوه کند همچنین می تواند نتیجه اضطراب، یا گوناگونی در کارهای مربوط به فرد و یا نتیجه عوامل فردی باشد، تصویر (۱) روند رویدادهایی را که اغلب منجر به فرسودگی تخصصی شغلی می شود را نشان می دهد:



شکل (۱): فرایند پیدایش فرسودگی شغلی

ماسلاچ و همکارانش (۲۰۰۱) فرسودگی را دارای سه مؤلفه اصلی و یک مؤلفه فرعی می دانند: 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. در حقیقت 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. خستگی عاطفی در واقع وجود احساساتی است که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (مسلش، ۱۹۸۱، ص ۱۰۱).

مسخ شخصیت: مارو^۱ (۲۰۰۲، به نقل از بهزادی، ۱۳۸۳) در بازنگری تعدادی از مطالعات مربوط به فرسودگی معتقد است که مسخ شخصیت معمولاً بعد از خستگی عاطفی روی می‌دهد و در واقع نوعی پاسخ مستقیم به استرس شغلی است. به عبارت دیگر مسخ شخصیت به پاسخهای غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت به مراجعین (خدمات گیرندگان) و همکاران و... با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش‌های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می‌شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱، ص ۱۰۱).

عدم کارایی فردی (عدم موفقیت فردی)^۲: رابطه بین عدم کارایی فردی با دو بعد دیگر فرسودگی تا حدودی پیچیده تر است. در بعضی از تحقیقات، به نظر می‌رسد که بعد عدم کارایی فردی، نتیجه دو بعد دیگر فرسودگی است ولی در موارد دیگر، این فرضیه مورد تایید قرار نگرفته و تاکید می‌کند که این مؤلفه‌ها به جای اینکه به صورت زنجیر وار قرار داشته باشند، به طور موازی و به همراه همدیگر رشد می‌کنند (مسلش، ۲۰۰۱). به عبارت دیگر موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می‌شود (مسلش، ۱۹۸۱، ص ۱۰۱). افرادی که دچار کاهش موفقیت فردی می‌شوند از تلاشهای حرفه‌ای خود برداشت‌های منفی دارند و احساس می‌کنند که در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند.

درگیری: به اشتغال ذهنی و درگیر شدن با مشکلات افراد اطلاق می‌شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱، ص ۱۰۱).

از طرفی در پی تلاشهایی که ضمن مطالعات هاتورن و پس از آن صورت گرفت در دهه‌های اخیر مشکلات ناشی از آن عامل پیچیده انسان در سازمان تحت عنوان کیفیت زندگی کاری (QWL)^۳ مورد توجه واقع شده، که به بررسی شرایط واقعی مرتبط با کار و محیط کاری یک سازمان می‌پردازد. برنامه کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که عامل رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌باشد (فلیپو^۴، ۱۹۸۴، ص ۴۱۲) لذا نظام ارزشی کیفیت

1-Maru.M
2-Perosonal disaccomplishment
2- Quality of work life(QWL)
3- Flippo

زندگی کاری، سرمایه گذاری بر روی افراد را به عنوان مهمترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می دهد و براین باور است که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلند مدت سازمان منجر خواهد شد. دولان و شولر^۱ در تأثیر بهبود کیفیت زندگی کاری بر کاهش تنیدگی و فرسودگی شغلی اذعان می دارند که توجه به کیفیت زندگی کاری یعنی تأکید بر روشهایی که سازمان را دگرگون می سازد تا به نتایجی برسد که رضایت شغلی و بهره وری کارکنان را افزایش دهد، دخالت در کار و عملکرد آنان را فزونی بخشد و تنیدگی روانی، ترک خدمت و غیبت را کاهش دهد. چنین به نظر می رسد که می توان به طور همزمان به همه این اهداف رسید (ترجمه طوسی، ۱۳۷۸).

فلیپو (۱۹۸۴) می نویسد که برنامه کیفیت زندگی کاری فرایندی است 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 شغلهایشان 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 را فراهم نماید، مورد توجه و ملاحظه قرار گرفته است. این دو عامل تأثیر متقابلی دارند که به صورت مشهود در سازمان قابل مشاهده باشد. از آنجا که کیفیت زندگی کاری و بهبود آن با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط می باشد و از سوی دیگر نیز رضایت شغلی، کاهش تنیدگی روانی و کاهش فرسودگی شغلی با یکدیگر در ارتباط هستند می توان نتیجه حاصل شده از این فرضیه تحقیق را مورد تأکید قرار داد. جامعه آمریکایی آموزش و توسعه و آکادمی توسعه منابع نیز، به وجود رابطه بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی، اذعان می کند.

ریچارد والتون مشهورترین و اولین فردی است که برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری را در هشت مقوله به شرح زیر طبقه بندی کرد. ریچارد والتون در مقاله ارائه شده به کنفرانس کیفیت زندگی کاری، توصیف بهتری از یک کیفیت زندگی کاری ایده آل را ارائه کرده است. او هشت طبقه بندی اصلی را به مثابه چار چوبی برای تحلیل کیفیت زندگی کاری مشخص نموده است و

معتقد بود که فواید مورد انتظار از این برنامه‌ها عبارتند از ارتقاء روحیه بهره‌وری و اثربخش (محمدزاده، ۱۳۷۷، ص ۶۷۰).

- ۱- دستمزد کافی و منصفانه: آیا در آمد کار تمام وقت با استاندارد های جامعه و استاندارد مشاغل مطابقت می‌کند؟ آیا پرداخت با انواع کار های دیگر سازگاری دارد؟
- ۲- شرایط کاری امن و سالم: آیا شرایط کار به واقع بی خطر است؟ ساعت کار منطقی است؟
- ۳- فرصت کار برای کاربرد و توسعه بلا واسطه استعداد های انسانی: آیا کار به شخص اجازه استفاده وسیع از مهارت‌ها را می‌دهد؟ آیا کار امکان استقلال و خود مختاری را می‌دهد؟ اطلاعات مربوط به موضوع و مفهوم در دسترس است؟ آیا کار واحدی واقعی و کامل است یا بخش کوچکی از یک واحد است؟ آیا کار اجازه برنامه ریزی را به شخص می‌دهد.
- ۴- فرصت برای امنیت و رشد مداوم در آینده: آیا کار امکان رشد استعداد های شخص را فراهم می‌کند؟ آیا فرصت‌های پیشرفت برای استفاده از دانش و مهارت های ضروری جدید وجود دارد تضمین استخدامی و درآمدی چگونه است؟
- ۵- انسجام اجتماعی در سازمان کار: آیا آزادی از تعصب وجود دارد؟ سازمان تا چه حد به نشانه های موقعیتی و سلسله مراتبی متکی است؟ تحرک به سمت بالا وجود دارد؟ آیا صراحت بین فردی و حمایت از یکدیگر در میان اعضاء وجود دارد؟
- ۶- حقوق فردی در سازمان کار: آیا اعضاء حق حفظ مسائل خصوصی خود را دارند؟ آیا اعضاء می‌توانند بدون ترس از انتقام مقامات بالا از آنها انتقاد کنند؟ آیا با اعضا رفتار منصفانه می‌شود؟ آیا برای گلایه ها و شکایات روند مناسب وجود دارد؟
- ۷- کار وکل فضای زندگی: آیا سازماندهی کار به عضو اجازه می‌دهد تا به سایر نقش های زندگی خود پردازد؟ شرایط اضافه کاری، درخواستهای مسافرت و جابجایی جغرافیایی چیست؟
- ۸- ارتباط اجتماعی زندگی شغلی: شاغل مسئولیت اجتماعی سازمان را چگونه می‌بیند (محمدزاده، ۱۳۷۷، ص ۶۷۰).

جدول (۱) رابطه بین مؤلفه ها و شاخص های کیفیت زندگی کاری که بر اساس الگوی والتون مورد بررسی قرار می‌گیرد را نشان می‌دهد (التون، ۱۹۷۳).

جدول (۱): رابطه بین مؤلفه ها و شاخص های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون

| |
|---|
| ۱- تأمین امنیت شغلی |
| <p>تقویت حسن اعتماد و دوستی میان همکاران در محیط کار</p> <p>صداقت رفتار میان مدیران و کارکنان</p> <p>نگهداری کارکنان در مواقع بحرانی</p> <p>ارائه بازخورد مناسب از کار انجام شده</p> <p>ایجاد مشاغل جدید (کار آفرینی)</p> <p>تناسب خصوصیات شغل و شاغل</p> |
| ۲- حقوق و مزایای منصفانه |
| <p>وجود نظام مناسب و صحیح پرداخت حقوق</p> <p>پرداخت مزایای منصفانه</p> <p>امنیت و ثبات دریافت حقوق و مزایا</p> <p>اعطای پاداش بر اساس عملکرد</p> <p>پرداخت به موقع و بدون تأخیر حقوق و مزایا</p> <p>پرداخت پادشاهای مساوی</p> |
| ۳- محیط سالم و ایمنی کار |
| <p>برخورداری از آرامش روانی در محیط کار</p> <p>بهداشت فیزیکی محیط کار</p> <p>ارائه خدمات بهداشتی و درمانی برای خانواده کارکنان</p> <p>ارائه خدمات بهداشتی و درمانی در محیط کار</p> <p>وجود قوانین و مقررات ایمنی و بهداشت</p> |
| ۴- قانون گرایی در کار |
| <p>وجود قوانین و مقررات روشن</p> <p>رعایت دقیق قوانین و مقررات و اجرای بخشنامه ها</p> <p>انتصاب مدیران بر اساس شایستگی</p> <p>رعایت سلسله مراتب در سازمان</p> <p>وجود قوانین و مقررات استخدامی</p> |
| ۵- تعیین مسیر پیشرفت شغلی |

ادامه جدول (۱): رابطه بین مؤلفه‌ها و شاخص‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون

ادامه تحصیل

ایجاد فرصت برای توسعه مهارت‌ها

ارتقای کارکنان در موعد مقرر

ارتقای شغلی از نظر نوع کار

توسعه بالندگی و غنی‌سازی شغل

انتصاب در مشاغل مهم

۶- استقلال در کار

برنامه ریزی برای انجام کار

آزادی عمل در تصمیم‌گیری و داشتن اختیار کافی درباره نحوه انجام کار

اجرای ساعت کار شناور

اعمال خود کنترلی و خود نظارتی

انتخاب ابزار و لوازم کار توسط کارکنان

نظر خواهی از کارکنان در انتخاب محل کار

۷- مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری

تفویض اختیار به کارکنان

انعطاف‌پذیری مدیران

طراحی و انجام فعالیت‌ها به صورت گروهی

تشویق کارکنان به مشارکت در حل مسائل مربوط به کار

حل مسائل و مشکلات عمومی بصورت شورایی

مشارکت کارکنان در برنامه‌ریزی‌های کوتاه‌مدت و بلندمدت

۸- فراهم نمودن زمینه رشد و پرورش و بهبود مهارت‌ها

افزایش انگیزه‌های شغلی

اعطای پاداش به افراد خلاق

بهبود مهارت‌های شغلی و یادگیری روش‌های جدید

یادگیری مهارت‌ها در مشاغل جدید

افزایش مسئولیت‌های اجتماعی

ارائه آموزش‌های مورد نیاز مرتبط با شغل

پیشینه پژوهش

محمدی (۱۳۸۷) تحقیقی با عنوان «رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه استان کردستان» انجام داده است و بدین نتیجه رسیده است که (۱) بین دو متغیر کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی رابطه مستقیم و معناداری وجود دارد (۲=۰/۸۴). (۲) از میان مؤلفه های کیفیت زندگی کاری، مؤلفه تأمین فرصت رشد و سپس مؤلفه قانون گرایبی بیشترین تأثیر را بر سلامت سازمانی دارند.

خاکبازان (۱۳۸۵) نیز تحقیقی با موضوع «بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهر نیشابور» انجام داده است، و بدین نتیجه رسیده است که (۱) بین منبع کنترل (درونی و بیرونی) معلمان زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. (۲) میزان فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی معلمان زن به طور معناداری پایین تر از میزان فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی معلمان مرد است. (۳) از روی نمرات فرسودگی شغلی می توان نمره کنترل (جهت گیری بیرونی) معلمان را پیش بینی کرد. (۴) قدرت پیش بینی فرسودگی شغلی در مؤلفه خستگی عاطفی بیشتر از فرسودگی شغلی در مؤلفه عملکرد شخصی و مسخ شخصیت است. خیر اندیش (۱۳۸۳) نیز در تحقیق خود دریافته است که بین «رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل» رابطه مثبت و معنی دار وجود دارد.

حسینی فرجام (۱۳۸۳) نیز در تحقیق خود با عنوان «بررسی و مقایسه کیفیت زندگی کاری معلمان شهر همدان» دریافته است که معلمان تا حدودی از کیفیت زندگی کاری مناسب برخوردارند. در بین مؤلفه های شش گانه، مشارکت در وضعیت مناسب تری نسبت به سایر مؤلفه ها قرار داشته و رضایت از حقوق و مزایا در ردیف آخر بوده است.

زمردی (۱۳۸۲) نیز در تحقیقی با عنوان «رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۱-۸۲» دریافته است که میزان ضریب همبستگی این دو متغیر $r = -0/557$ می باشد.

پاکی (۱۳۸۰) پژوهشی با عنوان بررسی رابطه ی تفکر غیر منطقی با فرسودگی شغلی در معلمان و دبیران شهرستان اصفهان انجام داده است. نتایج این پژوهش نشان داده است که بین معلمان زن و مرد از نظر میزان فرسودگی شغلی، تفاوت معنی دار وجود دارد؛ ولی بین تفکر غیر منطقی و فرسودگی شغلی، رابطه ی معنی دار مشاهده نشده است.

فردی‌پور (۱۳۷۹) تحقیقی تحت عنوان «بررسی تاثیر کیفیت زندگی کاری واحدهای حسابداری ادارات آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه شهر تهران» در شورای تحقیقات آموزش و پرورش تهران انجام داده است. در این تحقیق بیشترین رضایت از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری والتون مربوط به مؤلفه فرصت های رشد می باشد و کمترین رضایت از مزایای جانبی حاصل از شغل می باشد.

عرفانی (۱۳۷۸) طی پژوهشی با عنوان «بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان» تمامی مشاوران زن و مرد (۱۴۵ نفر) استان را طی یک مطالعه زمینه یابی مورد مطالعه قرار داده است؛ و بدین نتیجه رسیده است که ۲۲(۱ درصد از مشاوران از فرسودگی زیاد رنج می برند. ۲) همچنین بین نگرش مشاوران در مورد میزان همکاری سایر کارکنان با آنان و اهمیت کار مشاوره و سن با فرسودگی شغلی همبستگی منفی وجود دارد.

سلطانی (۱۳۷۷) هم پژوهشی تحت عنوان بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش شهر اصفهان، به این نتیجه رسید که: (۱) فرسودگی شغلی مدیران آموزشی کمتر از سطح متوسط است. (۲) میزان فرسودگی شغلی در مدیران آموزشی در مقطع ابتدایی، بیشتر است.

کنسیدین^۱ و کالوس^۲ (۲۰۰۳) در تحقیقی به تدوین شاخص های کیفیت زندگی کاری به منظور کمک به تعریف کار در اقتصاد توسعه یافته که در کشور استرالیا پرداخته است. نتایج حاصله نشان داده است که به طور کلی بیش از ۷۰٪ کارکنان به پنج شاخص از پانزده شاخص کیفیت زندگی کاری نگرش مثبتی داشته اند. این پنج شاخص شامل بهداشت حرفه ای و استاندارد های ایمنی کار (۷۸٪)، رفتار مدیریت (۷۷٪)، روش های کارگروهی (۷۶٪)، امنیت شغلی (۷۴٪) و نبود آزار جنسی و تبعیض (۸۷٪) بوده است و ده شاخص دیگر را به عنوان مهمترین مسائل موثر بر کیفیت زندگی کاری را ارزیابی کرده اند. مواردی از قبیل توازن و تعادل بین کار و زندگی، کارراه شغلی، استرس شغلی، کار معنی دار و جالب به عنوان مسائل کاری که اکثریت کارکنان استرالیایی از وضعیت آنها ناراضی بوده اند. محققین برای پاسخ به سوال دوم بر اساس نتایج تحقیق گزارش دادند که رضایت مندی کارکنان را می توان صرف نظر از خصوصیات کارکنان از طریق

1-Gllian Considine

2-Ron Callus

بهبود روابط کارکنان در محیط کار مدیریت کرد. چنین می توان از طریق فراهم کردن وظایف کاری چالش برانگیز و جالب به بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان کمک کرد. این نتایج نشان می دهد که مسئولیت مدیران منابع انسانی در این خصوص بسیار سنگین است و نقش اساسی در پیاده سازی برنامه های بهبود کیفیت زندگی کاری دارند.

راسل و ولزن (۱۹۸۷) هم پژوهشی با عنوان فشارهای شغلی، حمایت اجتماعی و فرسودگی شغلی انجام داده اند. ابزار اندازه گیری در این پژوهش، پرسشنامه بوده و در مورد ۳۶۰ معلم در ایالت آیووا در آمریکا، اجرا گردیده است. یافته های اصلی این پژوهش عبارت بوده اند از: (۱) تنها متغیری که به طور معنی داری با تعداد حوادث فشارزای محیط کار مرتبط است، سن آزمودنی ها می باشد، یعنی معلمان جوان فشارهای شغلی بیشتری را گزارش کرده اند. (۲) نمرات فرسودگی شغلی به طور معناداری با ویژگی های فردی معلمان، مرتبط بوده است. (۳) پیش بینی کننده معنا دار برای خستگی هیجانی، سن معلمان و تعداد دانش آموزان در کلاس آنان بوده است. به عبارت دیگر، خستگی هیجانی به وسیله ی معلمان جوان و کسانی گزارش شده است که در کلاس هایی با تعداد دانش آموز بیشتر، تدریس داشته اند. (۴) نگرش منفی در پاسخ به دیگران، با جنسیت معلم و مقطع تدریس، مرتبط بوده است، یعنی معلمان مرد و معلمانی که در مقطع متوسطه تدریس کرده اند، سطوح بالاتری از نگرش منفی در پاسخ به دیگران را گزارش نموده اند. (۵) وضعیت تاهل و مقطع تدریس، پیش بینی کننده های عمده ی موفقیت فردی بوده اند، به عبارت دیگر، معلمان متأهل و معلمانی که در سطح ابتدایی تدریس داشته اند، احساس موفقیت فردی بیشتری را گزارش کرده اند. (۶) معلمانی که فشارهای شغلی بیشتری داشته اند، خستگی هیجانی و نگرش منفی (در پاسخ به دیگران) را بیشتر گزارش کرده اند. (۷) حمایت اجتماعی دریافت شده از همکاران، تنها پیش بینی کننده ی فرسودگی شغلی معلمان بوده است؛ یعنی معلمانی که از حمایت همکاران خود برخوردار بوده اند، خستگی هیجانی کمتر و نگرش مثبت بیشتری نسبت به دانش آموزان داشته اند و احساس موفقیت فردی در آنان نیز، در سطح بالاتری بوده است در مورد حمایت اجتماعی، فرضیه رابطه ای تایید شده بدین معنا می باشد که هرچه سطح حمایت دریافتی از طرف قربانیان فرسودگی شغلی افزایش یابد، فشارهای شغلی و نگرش منفی در پاسخ به دیگران نیز کاهش می یابد (به نقل از سلطانی، ۱۳۷۷، ص ۸۲ و ۸۳).

جکسون و همکارانش (۱۹۸۶) نیز پژوهشی را با عنوان برداشتی از پدیده‌ی فرسودگی شغلی، در زمینه‌ی فرسودگی شغلی معلمان انجام داده‌اند. در این پژوهش، فرسودگی شغلی به عنوان نشانگان روانشناختی (شامل خستگی هیجانی، نگرش منفی در پاسخ به دیگران و احساس عدم موفقیت فردی) تعریف شده است. یافته‌های اصلی این پژوهش عبارت بوده‌اند از: (۱) انتظارات برآورده نشده شغلی، در فرسودگی شغلی اثری ندارد. (۲) خستگی هیجانی، شدیدترین همبستگی را با متغیر تعارض نقش دارد، (یعنی هر چه تعارض نقش بیشتر است، فرسودگی شغلی نیز جدی‌تری می‌باشد). (۳) بالاترین میزان احساس موفقیت فردی مربوط به افرادی است که در محیط، حمایت می‌شوند. (۴) فقدان حمایت فردی در محیط، تنها عاملی است که با نگرش منفی در پاسخ به دیگران، رابطه دارد (به نقل از سلطانی، ۱۳۷۷، ص ۸۱).

تحقیق می‌زر (۱۹۷۶) با عنوان فرسودگی شغلی و رابطه‌ی آن با شیوه‌ی رهبری مدیران سازمان و شخصیت معلمان، هفت متغیر مستقل (نظیر شیوه رهبری مدیران و شخصیت معلمان) گنجانیده شده بود. در این پژوهش، متغیرهای وابسته عبارت بوده‌اند از: خستگی هیجانی، موفقیت فردی و نگرشی منفی در پاسخ به دیگران. ضمناً این متغیرها با استفاده از پرسشنامه‌ی فرسودگی مزلچ، اندازه‌گیری شده است. یافته‌های اصلی پژوهش عبارت بوده‌اند از: (۱) شیوه رهبری مدیری مدرسه باعث فرسودگی شغلی معلمان، نمی‌شود. (۲) عوامل درون سازمانی، با فرسودگی شغلی معلمان رابطه دارد. (۳) ویژگی‌های شخصیتی معلمان با فرسودگی شغلی در آنان همبستگی نشان می‌دهد. در بحث و نتیجه‌گیری از این پژوهش گفته شده است که: (۱) چون قرار گرفتن معلم در سر کلاس برای مدت زمان طولانی (به دلیل اینکه ناهنجاری ایجاد می‌کند) زیان‌آور است، به همین دلیل سازمان، خود عامل مخرب و موثری برای ناهنجاری و نهایتاً فرسودگی ناشی از قرارگیری طولانی مدت معلم در کلاس می‌باشد. (۲) سلسله مراتب هر می‌دیرستان باید تغییر کند، چون که از میان تمام عوامل فشارزای سازمانی که به طور معناداری با مقیاسهای فرعی پرسشنامه فرسودگی شغلی مزلچ رابطه دارند، این عامل مهمتر می‌باشد. (۳) مدرسه باید فعالیت‌های معلم را هماهنگ و یکپارچه سازد، زیرا این هماهنگی، ناهنجاری و فرسودگی شغلی را کاهش خواهد داد. (۴) آموزشگاههایی برای تشکیل دوره‌های آموزشی در زمینه‌ی مدیریت فشار روانی و ارائه آموزشهای اثربخش به معلمان (جهت تغییر آن دسته از رفتارهایی که مولد فشار روانی تلقی می‌شدند)، دایر گردند (به نقل از سلطانی، ۱۳۷۷، ص ۸۰).

بررسی های انجام گرفته در سطح دانشگاه ها و نیز اطلاعات بدست آمده از پایگاههای اطلاعاتی، پایان نامه ها، مقالات و پیشینه تحقیقات مؤید این مطلب است که تحقیقات انگشت شماری در خصوص میزان کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با فرسودگی شغلی کارکنان در سطح کشور انجام پذیرفته است که می توان به تحقیق زمردی در بین مدیران مدارس شهر مشهد (۱۳۸۲) اشاره کرد که در این تحقیق رابطه معکوس و معناداری بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان در محیط کارشان وجود داشته است.

با توجه به اینکه دو مقوله کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی هر یک به تنهایی از جمله مفاهیمی هستند که بر میزان کارایی کارکنان و بهره وری سازمانها تأثیری گذارند. از دید محقق، رابطه میان این دو مقوله که بر اساس نظریات علمی یک رابطه معکوسی می باشد، متأسفانه مورد غفلت پژوهشگران واقع گردیده است. محقق با در نظر گرفتن ارتباط نظری این دو مولفه در کتب تخصصی مدیریت و همچنین رابطه بر گرفته شده از تحقیقات انجام شده داخلی و خارجی در این زمینه، بر آن است تا وجود این رابطه را در بین کارکنان آموزش و پرورش شهرستان تاکستان بررسی نموده و مورد پژوهش قرار دهد. تا با انجام این تحقیق مولفه های برجسته کیفیت زندگی کاری که بر متغیر فرسودگی شغلی تأثیر به سزایی دارند را مشخص نموده و زمینه بالا بردن کیفیت زندگی کاری کارکنان و به تبع آن کاهش فرسودگی شغلی آنان را در سازمان آموزش و پرورش فراهم نماید. بنابراین سوال اصلی این تحقیق این است که کیفیت زندگی کاری تا چه میزان می تواند بر فرسودگی شغلی معلمان و مدیران شهرستان تاکستان تأثیر گذار باشد؟ بر این اساس فرضیه های پژوهش به شرح زیر هستند.

۱- بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران مدارس رابطه معناداری وجود دارد.

۲- بین هر یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی معلمان و مدیران مدارس رابطه معناداری وجود دارد.

۳- بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران مدارس رابطه چندگانه معناداری وجود دارد.

روش

پژوهش حاضر از نظر دسته بندی تحقیقات بر حسب نحوه گردآوری داده ها، از نوع توصیفی به روش همبستگی (توصیفی- همبستگی) به شمار می رود. در این تحقیق جامعه آماری شامل کلیه معلمان و مدیران در سه مقطع ابتدایی، راهنمایی و متوسطه مدارس شهرستان تاکستان در سال تحصیلی ۸۸-۸۷ می باشد. که تعداد این جامعه ۹۱۶ نفر می باشد که با استفاده از جدول کرجسی و مورگان حجم نمونه ۲۷۰ نفری به تفکیک جنس، مقطع و پست به روش نمونه گیری طبقه ای در این پژوهش مورد استفاده قرار گرفت.

جدول (۲): جدول نمونه آماری کارکنان بر حسب جنسیت، پست و مقطع تحصیلی

| مقطع | معلم | | مدیر | | جمع کل | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | مرد | زن | جمع | مرد | زن | جمع |
| جنسیت | مرد | زن | جمع | مرد | زن | جمع |
| جامعه نمونه | جامعه نمونه | جامعه نمونه | جامعه نمونه | جامعه نمونه | جامعه نمونه | جامعه نمونه |
| ابتدایی | ۷۴ | ۲۲ | ۹۶ | ۱۶ | ۵۶ | ۱۱۰ |
| راهنمایی | ۹۵ | ۲۸ | ۱۲۳ | ۱۰ | ۳۲ | ۱۳۵ |
| متوسطه | ۹۵ | ۲۸ | ۱۲۳ | ۱۰ | ۳۵ | ۱۳۳ |
| جمع کل | ۲۶۴ | ۷۸ | ۳۴۲ | ۳۶ | ۱۲۳ | ۳۶۵ |

- ابزار گردآوری داده ها: در این پژوهش بر اساس نظرمتمخصصان ذیربط پرسشنامه والتون برای ارزیابی کیفیت زندگی کاری معلمان و مدیران مورد استفاده قرار گرفت. این ابزار با هشت شاخص کیفیت زندگی کاری و در قالب ۲۷ گویه به شرح ذیل تدوین یافته است. پرسشنامه دارای مقیاس ۵ درجه ای لیکرت می باشد و دامنه تغییرات آن از خیلی کم تا خیلی زیاد می باشد.
- ۱- پرداخت منصفانه و کافی: پرداخت مساوی برابر کار مساوی و همچنین تناسب پرداخت ها با معیارهای اجتماعی و معیارهای کارکنان و شخصیت آنان با دیگر انواع کار می باشد.
 - ۲- محیط کاری ایمن و بهداشتی: منظور ایجاد شرایط کاری ایمن از نظر فیزیکی و نیز تعیین ساعات کار منطقی است.
 - ۳- تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم: فراهم نمودن زمینه بهبود تواناییهای فردی، فرصتهای پیشرفت و فرصت به کارگیری مهارتهای کسب شده و تأمین امنیت درآمد و شغل می باشد.
 - ۴- قانون گرایی در سازمان: فراهم بودن زمینه آزادی سخن کارکنان بدون ترس از انتقام مقام بالاتر می باشد.

- ۵- تناسب اجتماعی زندگی کاری: به نحوه برداشت کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. یعنی تعهد سازمانها در خصوص رعایت رفتار اخلاقی به عنوان نهادهای اجتماعی به معنای وسیع آن می باشد.
- ۶- فضای کلی زندگی: برقراری تعادل و توازن بین زندگی کاری و دیگر مسئولیتهای زندگی کارکنان می باشد.
- ۷- انسجام اجتماعی در سازمان: ایجاد یک فضای و جو کاری که احساس تعلق کارکنان به سازمان و اینکه آنان مورد نیاز سازمان می باشند را تقویت نماید.
- ۸- توسعه قابلیتهای انسانی: فراهم بودن فرصت هایی چون استفاده از استقلال و خود کنترلی در کار، بهره مند شدن از مهارتهای گوناگون و دسترسی به اطلاعات مناسب کار می باشد.
- پرسشنامه فرسودگی شغلی^۱: در این پژوهش بر اساس نظر استاد راهنما و مشاور پرسشنامه مسلش و جکسون (۱۹۸۱) را جهت ارزیابی فرسودگی شغلی معلمان و مدیران آموزش و پرورش شهرستان تاکستان مدنظر قرار دادیم. این پرسشنامه با چهار مؤلفه ی خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، عملکرد شخصی و درگیری در قالب ۲۵ گویه و در دو مقیاس فراوانی و شدت به شرح ذیل تدوین یافته است:
- ۱- خستگی عاطفی: وجود احساساتی که در آن شخص نیروهای هیجانی خود را از دست داده است و قادر به برقراری روابط عاطفی با دیگران نیست (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱)
 - ۲- مسخ شخصیت: به پاسخهای غیر احساسی، نامربوط و خشن نسبت خدمات گیرندگان (مراجعین) و همکاران و... با سندرم فرسودگی احساسات منفی و نگرش های منفی همراه با سرزنش دیگران اطلاق می شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱).
 - ۳- عدم موفقیت فردی: موفقیت فردی به احساس کفایت و پیشرفت موفقیت آمیز در کار با افراد اطلاق می شود (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱، ص ۱۰۱). افرادی که دچار کاهش موفقیت فردی می شوند از تلاشهای حرفه ای خود برداشت های منفی دارند و احساس می کنند که در شغل خودشان پیشرفتی ندارند و در کار و تلاش و حرفه خویش نتایج مثبت به همراه ندارند.
 - ۴- درگیری: به اشتغال ذهنی و درگیر شدن با مشکلات افراد اطلاق می شود (مسلش، ۱۹۸۱).

در پرسشنامه اصلی ماسلاچ، خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و عملکرد شخصی ابعاد سه گانه و اصلی فرسودگی شغلی می باشد و بعد درگیری قسمت اختیاری در نظر گرفته شده است (به نقل از عابدی، ۱۳۸۱) همچنین در این آزمون برای ابعاد چهار گانه فوق، دو مقیاس فراوانی (میزان تکرار احساس) و شدت (درجه احساس) به دست می آید. لازم به ذکر است که سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و درگیری رابطه مستقیم با فرسودگی شغلی دارند و بعد موفقیت فردی رابطه معکوس با فرسودگی شغلی دارد.

اعتبار و پایایی ابزارها: محقق برای اعتبار محتوایی پرسشنامه، آنها را در اختیار اساتید راهنما و مشاور و همچنین سایر اساتید تخصصی مدیریت آموزشی قرار داده و بعد از تأیید نهایی توسط اساتید راهنما و مشاور و نیز سایر اساتید تخصصی مدیریت، پرسشنامه ها را به مرحله اجرا در آورده است. پایایی این ابزارها در یک جامعه ۵۰ نفری و با استفاده از آلفای کرونباخ محاسبه گردید که در نتیجه، پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری ($\alpha=0/8965$) و پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی ($\alpha=0/82$) حاصل شد.

روش تجزیه و تحلیل داده ها: برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی (جدولهای فراوانی میانگین ها و انحراف معیار و آزمون همبستگی پیرسون) و روش آمار استنباطی (آزمون t گروه های مستقل، آزمون تحلیل واریانس یک طرفه، آزمون پیگیری شفه^۱ و آزمون رگرسیون چند متغیری) استفاده شده است.

یافته ها

فرضیه اول: بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۳): نتایج محاسبات ضریب همبستگی بین کیفیت زندگی کاری (متغیر مستقل) و فرسودگی شغلی (متغیر وابسته)

| متغیرها | تعداد نمونه | ضریب همبستگی | سطح معنی داری |
|------------------|-------------|--------------|---------------|
| کیفیت زندگی کاری | ۲۷۰ | -۰/۳۵۲** | ۰/۰۰۰۱ |
| فرسودگی شغلی | | | |

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول (۳)، مقدار ضریب همبستگی دو متغیر مذکور برابر با $r = -0/352$ می باشد و نیز سطح معناداری محاسبه شده ($P = 0/0001$) از آلفای تحقیق ($\alpha = 0/01$) کوچکتر است، در نتیجه فرض صفر رد شده و فرضیه اصلی تحقیق مورد تأیید واقع می شود. و با احتمال ۹۹ درصد اطمینان می توان گفت که بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کارکنان آموزش و پرورش شهر قزوین همبستگی معکوس و معناداری وجود دارد. فرضیه دوم: بین هر یک از مولفه های کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود دارد.

جدول (۴): نتایج محاسبات ضریب همبستگی بین مولفه های کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی

| شاخص ها | تعداد نمونه | ضریب همبستگی | سطح معنی داری |
|-----------------------------|-------------|-------------------------|---------------|
| پرداخت منصفانه حقوق و مزایا | ۲۷۰ | $-0/24^{**}$ | ۰/۰۰۰۱ |
| محیط کاری ایمن و بهداشتی | ۲۷۰ | $-0/161^{**}$ | ۰/۰۰۸ |
| تأمین فرصت رشد | ۲۷۰ | $-0/158^{**}$ | ۰/۰۰۹ |
| تناسب اجتماعی | ۲۷۰ | $-0/172^{**}$ | ۰/۰۰۵ |
| قانون گرایی | ۲۷۰ | $-0/154^*$ | ۰/۰۱۲ |
| فضای کلی زندگی | ۲۷۰ | $-0/12^*$ | ۰/۰۴۹ |
| انسجام و یکپارچگی اجتماعی | ۲۷۰ | $-0/095$ | ۰/۱۱۸ |
| توسعه قابلیت های فردی | ۲۷۰ | $-0/222^{**}$ | ۰/۰۰۰۱ |
| | | $**$ سطح معنی داری ۰/۰۱ | |
| | | $*$ سطح معنی داری ۰/۰۵ | |

با توجه به نتایج به دست آمده از جدول فوق، از میان مولفه های هشت گانه کیفیت زندگی کاری بین هفت مولفه کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معنی داری وجود دارد و تنها رابطه مولفه انسجام و یکپارچگی اجتماعی با فرسودگی شغلی معنی دار نمی باشد. فرضیه سوم: بین مولفه های کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی معلمان و مدیران مدارس رابطه چندگانه معناداری وجود دارد (تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی از طریق مولفه های کیفیت زندگی کاری).

جدول (۵): تحلیل رگرسیون فرسودگی شغلی از طریق مولفه های کیفیت زندگی کاری

| الگوی رگرسیون | ضریب همبستگی | مجذور R | F | سطح معناداری |
|---------------|--------------|---------|--------|--------------|
| ۱ | ۰/۲۴۰ | ۰/۰۵۸ | ۱۶/۴۰۲ | ۰/۰۰۰۱ |
| ۲ | ۰/۲۸۹ | ۰/۰۸۴ | ۱۲/۱۷۸ | ۰/۰۰۰۱ |
| ۳ | ۰/۳۳۳ | ۰/۱۱۱ | ۱۱/۰۲۵ | ۰/۰۰۰۱ |
| ۴ | ۰/۳۹۲ | ۰/۱۵۳ | ۱۱/۹۹۶ | ۰/۰۰۰۱ |

نتایج حاصل از رگرسیون به شیوه گام به گام نشان می دهد که از بین مولفه های کیفیت زندگی کاری، مولفه های پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، توسعه قابلیت های فردی و فضای کلی زندگی به عنوان معیارهای پیش بین، معیار ورود به معادله رگرسیون برای تبیین تغییرات فرسودگی شغلی را دارا هستند. همان طور که در جدول (۵) مشاهده می شود در گام چهارم و نهایی مولفه های پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، توسعه قابلیت های فردی و فضای کلی زندگی وارد معادله رگرسیون شده اند.

مقدار ضریب همبستگی چند گانه ($r=0/392$) و مجذور R برابر با $0/153$ است. بدین معنا که پرداخت منصفانه، تناسب اجتماعی، توسعه قابلیت های فردی و فضای کلی زندگی $15/3$ درصد از تغییرات فرسودگی شغلی را تبیین می کند. که این میزان با توجه به مقدار ($F=11/996$) و سطح معناداری ($P=0/0001$) معنادار می باشد.

جدول (۶): ضرایب رگرسیون و بتا برای بررسی ضرایب پیش بینی متغیرهای مستقل بر فرسودگی شغلی

| متغیر | ضریب B | خطای معیار B | ضریب بتا | t | سطح معنی دار t |
|-----------------|--------|--------------|----------|--------|----------------|
| پرداخت منصفانه | -۰/۲۱۵ | ۰/۰۵۳ | -۰/۲۴ | -۴/۰۵ | ۰/۰۰۰۱ |
| ثابت | ۴/۲۹۵ | ۰/۱۸۷ | | ۲۳/۰۱۷ | ۰/۰۰۰۱ |
| پرداخت منصفانه | -۰/۲۰۸ | -۰/۰۵۳ | -۰/۲۳۳ | -۳/۹۶۹ | ۰/۰۰۰۱ |
| تناسب اجتماعی | -۰/۱۵۷ | -۰/۰۵۷ | -۰/۱۶۱ | -۲/۷۴۸ | ۰/۰۰۰۶ |
| ثابت | ۴/۷۹۶ | ۰/۲۵۹ | | ۱۸/۴۹۱ | ۰/۰۰۰۱ |
| پرداخت منصفانه | -۰/۲۰۴ | -۰/۰۵۲ | -۰/۲۲۷ | -۳/۹۲۶ | ۰/۰۰۰۱ |
| تناسب اجتماعی | -۰/۲۰۱ | ۰/۰۵۸ | -۰/۲۰۷ | -۳/۴۴ | ۰/۰۰۰۱ |
| فضای کلی زندگی | -۴/۱۵ | ۰/۰۱۵ | -۰/۱۷ | -۲/۸۴۱ | ۰/۰۰۰۵ |
| ثابت | ۵/۳۱۲ | ۰/۳۱۴ | | ۱۶/۹۲۸ | ۰/۰۰۰۱ |
| پرداخت منصفانه | -۰/۱۳ | ۰/۰۵۵ | -۰/۱۴۵ | -۲/۳۷۷ | ۰/۰۱۸ |
| تناسب اجتماعی | -۰/۱۸۴ | ۰/۰۵۷ | -۰/۱۸۹ | -۳/۲۱۶ | ۰/۰۰۰۱ |
| فضای کلی زندگی | -۶/۴۴ | ۰/۰۱۶ | -۰/۲۶۵ | -۴/۱۳۳ | ۰/۰۰۰۰ |
| توسعه قابلیت ها | -۰/۱۶ | ۰/۰۴۴ | -۰/۲۴۴ | -۳/۶۵۷ | ۰/۰۰۰۰ |
| ثابت | ۵/۷۲۷ | ۰/۳۲۷ | | ۱۷/۵۱۰ | ۰/۰۰۰۰ |

باتوجه به جدول (۶) معادله پیش بینی فرسودگی شغلی از روی متغیر پرداخت منصفانه (P)، تناسب اجتماعی (T)، توسعه قابلیت‌های فردی (G) و فضای کلی زندگی (F) به شرح ذیل می باشد:

$$Y = 5/312 + (-0/13 P) + (-0/184 T) + (-6/44 F) + (-0/16 G)$$

بحث و نتیجه گیری

تجزیه و تحلیل نتایج پرسشنامه های تحقیق، که با استفاده از آزمون همبستگی پیرسون در سطح معناداری ($\alpha = 0/05$) صورت پذیرفت، نشان می دهد که بین کیفیت زندگی کاری معلمان و مدیران با میزان فرسودگی شغلی آنان رابطه معناداری وجود دارد. که البته با توجه به ضریب همبستگی منفی به دست آمده، این ارتباط به صورت معکوس می باشد. یعنی با افزایش میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان، فرسودگی شغلی آنان کاهش می یابد.

عوامل متعددی در میزان فرسودگی شغلی معلمان و مدیران دخیل می باشند که خارج از کنترل محقق بودند. با توجه به ضریب تعیین به دست آمده در این پژوهش (۱۵/۳ درصد) تنها ۱۵/۳ درصد تغییرات فرسودگی شغلی ناشی از میزان کیفیت زندگی کاری آنان می باشد. که در این بین نیز از میان هشت مؤلفه کیفیت زندگی کاری، رابطه مؤلفه یکپارچگی و انسجام اجتماعی معنی داری نگردید. یعنی برای کاهش میزان فرسودگی شغلی معلمان و مدیران باید به هفت مؤلفه دیگر کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه حقوق، تناسب اجتماعی، فضای کلی زندگی، توسعه قابلیت‌های فردی، تأمین فرصت رشد مداوم، قانون گرایی در سازمان و محیط کاری امن و بهداشتی) توجه ویژه ای نمود. نتیجه این تحقیق با تحقیق زمردی (۱۳۸۲) که این وجود رابطه معکوس بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی را با ضریب همبستگی (-۰/۵۵۷) تأیید می کند، مشابهت دارد. همچنین با تحقیقات محمدی (۱۳۸۷) و خیر اندیش (۱۳۸۳) و فساوات (۱۹۹۸) و نیز تحقیق فردی پور (۱۳۷۹) به طور ضمنی مشابهت دارد.

نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که میزان کیفیت زندگی کاری معلمان و مدیران آموزش و پرورش شهرستان تاکستان در حد نسبتاً متوسط و خوبی قرار دارد، بنابراین برای رساندن این میانگین به جایی که شایسته و درخور فرهنگیان و زحمت کشان محترم عرصه تعلیم و تربیت باشد، همت والای مسئولین محترم را در سطوح مختلف مدیریتی می طلبد. باتوجه به اینکه آموزش و پرورش جزء حیاتی ترین ارگانهای دولتی کشور محسوب می شود که هر گونه سرمایه گذاری در آن در آینده نه چندان دور منجر به توسعه علمی، فرهنگی

و حتی سیاسی کشور خواهد شد، بنابراین توجه ویژه مسئولین به بحث کیفیت زندگی کاری معلمان و مدیران امری ضروری به نظر می‌رسد.

باتوجه به میانگین مؤلفه فرسودگی شغلی (۳/۳۲) که در حد متوسط و نسبتاً بالایی قرار دارد بیانگر این مطلب است که با توجه به اینکه نتایج به دست آمده از کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش تاکستان از میانگین نسبتاً ضعیفی برخوردار است، به سهولت می‌توان پیش‌بینی نمود که میزان میانگین فرسودگی شغلی در بین کارکنان افزایش یابد. از آنجائیکه نتایج تحقیقات نشان می‌دهد فرسودگی شغلی موجب تباهی در کیفیت خدماتی می‌گردد که به وسیله کارکنان ارائه می‌شود. و می‌تواند عاملی برای غیبت، تضعیف روحیه و عدم مسئولیت‌پذیری گردد. علاوه بر این، فرسودگی شغلی با نگرانی‌های شخصی مثل خستگی جسمی، بی‌خوابی، افزایش مصرف دارو و الکل و بروز مشکلات خانوادگی همبستگی دارد (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱، ص ۹۹). بنابراین با توجه به نتایجی که در این تحقیق نیز به دست آمد و نشان داد که معلمان و مدیران شهرستان تاکستان از فرسودگی نسبی رنج می‌برند، بنابراین می‌توان اظهار داشت که این نتیجه مطمئناً رضایت‌بخش نیست و باید نسبت به آموزش و پرورش آینده جامعه و همچنین عواقب ناشی از آن که از مزلچ در این متن نقل گردید، احساس نگرانی در مسئولین را شاهد باشیم.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/24$) و سطح معناداری ($P = 0/0001$) به دست آمده بین مؤلفه پرداخت منصفانه و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از حقوق منصفانه‌تری در برابر کاری که انجام می‌دهند برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. در واقع هرچقدر معلمان و مدیران حقوق خویش را از سازمان متبوع به موقع دریافت نمایند و میزان حقوقی که دریافت می‌کنند با انتظارات آنان و حجم کاری که انجام می‌دهند و همچنین هرچقدر این مقدار حقوق در شرایط کاری مساوی و یکسان در سایر سازمانها مطابقت داشته باشد، از میزان و شدت فرسودگی شغلی آنان می‌کاهد. نتایج تحلیل میانگین این مؤلفه بیانگر این است که معلمان و مدیران از میزان پرداخت منصفانه حقوق خویش تاحدودی راضی هستند. با توجه به اینکه پرسشنامه‌های این پژوهش در سال جاری همزمان با اجرای طرح پرداخت هماهنگ حقوق صورت پذیرفت، بنابراین مشاهده می‌شود که میزان رضایت معلمان از پرداخت منصفانه نسبت به پژوهشهایی که به طور مشابه در سالهای اخیر صورت گرفته می‌تواند

دال بر این باشد که میزان رضایت فرهنگیان تا حدودی رشد داشته است. که از جمله می توان به تحقیقات اخیر اشاره نمود. این در حالی است که در تحقیق حسینی فرجام (۱۳۸۳) میانگین این مؤلفه ۱/۹۲ به دست آمده است و یا در تحقیقی که اخیراً در سال ۱۳۸۷ آقای محمدی انجام داده است؛ میانگین این مؤلفه ۲/۴ بدست آمده است. که پایین تر از میانگین ارزیابی شده این تحقیق ۳/۴۷ می باشد. البته باید ذکر کرد که نگاه به رشدی که در سال جاری اتفاق افتاده، پایان کار نیست. چراکه اکنون آغاز حرکت است و این حرکت باید تا حدی که در خور تلاش معلمان و جایگاه و اهمیت نظام آموزشی است پیش رود.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/161$) و سطح معناداری ($P = 0/008$) به دست آمده بین محیط کاری ایمن و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از محیط کاری ایمن تری برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می یابد. این مطلب بیانگر این است که اگر محیط کاری از نظر شرایط فیزیکی انجام کار بهداشتی باشد و در واقع سازمان یک محیط کاری امن و بی خطری برای کارکنان بوجود بیاورد و همچنین حجم کار و ساعات کاری عادلانه ای را در نظر بگیرد، به طور قطع، با توجه به نتایج این تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می یابد.

این مؤلفه نیز با توجه به تحلیل میانگین حاصله در حد متوسطی (۳/۱۷) قرار دارد. از آنجائیکه لازمه رشد و بالا رفتن کیفیت آموزشی، دارا بودن محیط کاری امن و بی خطر و بدون هرگونه استرس و اضطراب می باشد و نیز با توجه به نتیجه حاصله از این تحقیق، مسئولین باید حداکثر تلاش خود را معطوف ایجاد محیطی امن نمایند تا جایی که افراد و کارکنان با آزادی بیان بتوانند بدون ترس از هرگونه تنیه و انتقام نظرات خویش را به زبان جاری سازند. و با نظرات سازنده کارکنان، برنامه ریزی دقیقی برای آینده نظام آموزشی صورت پذیرد.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/154$) و سطح معناداری ($P = 0/012$) به دست آمده بین فرصت رشد مداوم و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از فرصت رشد مداوم تری برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می یابد. با توجه به نتایج به دست آمده اگر معلمان و مدیران از امنیت شغلی برخوردار باشند به عبارتی به طور رسمی

به استخدام سازمان درآمده باشند و همچنین امکان بکارگیری مهارت‌های آموخته شده در دانشگاه را عملاً کسب کرده باشند و نهایتاً محیط کاری امکان رشد ظرفیت و توانایی بالقوه را برای آنان فراهم نموده باشد، به طور قطع، با توجه به نتایج این تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین این مؤلفه (۳/۳۳) که در حد متوسطی قرار دارد بیانگر این مطلب است که میزان فرصت رشد و شکوفایی در سازمان آنها در حد متوسطی قرار دارد. و معلمان تا حدودی امکان بکارگیری مهارت‌هایشان را دارند. و امنیت شغلی به طور نسبی در محیط کار حکم فرماست. البته از آنجائیکه اغلب معلمانی که پرسشنامه بین آنان توزیع گردید، معلمان رسمی بودند بنابراین می‌توان انتظار داشت که میانگین این بخش بالاتر از متوسط ارزیابی گردد.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/161$) و سطح معناداری ($P = 0/008$) به دست آمده بین قانون‌گرایی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از میزان قانون‌گرایی بیشتری در محیط کار برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. مطلب فوق بیانگر این است که در صورتی که رفتار مدیر با معلمان در مدرسه و همچنین رفتار مافوق مدیر با وی در اداره به طور منصفانه باشد و معلمان و مدیران بتوانند بدون در خطر افتادن موقعیت شغلی خویش نظراتشان را بیان نمایند و روشهای مدونی برای اقامه شکایت در محیط کاری وجود داشته باشد و به طور کلی از یک آرامش نسبی در محیط کار برخوردار باشند، به طور قطع، با توجه به نتایج این تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین این مؤلفه (۳/۶۷) که در حد بالایی قرار دارد بیانگر این مطلب است که در مدیران مدارس مقاطع سه گانه شهرستان تاکستان تا حدود نسبتاً زیادی روابط قانونی حکم فرماست. و همکاران در چنین جوی از آرامش نسبی در محیط کار برخوردارند و نحوه رفتار مدیر با آنان منصفانه است.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/172$) و سطح معناداری ($P = 0/005$) به دست آمده بین تناسب اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از تناسب اجتماعی بیشتری برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. از این نتیجه چنین دریافت می‌شود که اگر کلیه کارکنان محیط کاری (مدرسه) بر قوانین حاکم بر جامعه ارجح نهند و در برابر محیط زیست و حفاظت از آن احساس مسئولیت نمایند و براحتمی بتوانند سایر

نقشهای شخصی و اجتماعی خویش را ایفا نمایند، به طور قطع، با توجه به نتایج این تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می یابد. با توجه به میانگین این مؤلفه (۳/۳۵) که در حد متوسط و خوبی قرار دارد بیانگر این مطلب است که مدیران در مدارس نسبت به محیط زیست احساس مسئولیت می نمایند و در واقع در این خصوص جزء پیشگامان آموزش حمایت از محیط زیست می باشند. و همچنین به قوانین حاکم بر جامعه ارجح می نهند و باعث شوند تا همکاران نیز سایر نقشهای اجتماعی خود را به درستی در جامعه ایفا نمایند.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0.12$) و سطح معناداری ($P = 0.049$) به دست آمده بین فضای کلی زندگی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از فضای کلی متعادل تری برخوردار باشند، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می یابد. منظور از فضای کلی زندگی این است که شغل باید طوری طراحی شود که مانع از انجام مسئولیتهای خانوادگی و شخصی کارکنان نشود و اوقات فراغت مورد نیاز را برای کارکنان بوجود آورد و اساساً امکان ادامه تحصیل را برای کارکنان بوجود بیاورد. در صورتی که مسئولین و دست اندرکاران آموزش و پرورش تلاش کنند که چنین محیطی را برای معلمان و مدیران مدارس بوجود بیاورند به طور قطع، با توجه به نتایج این تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می یابد. با توجه به میانگین این مؤلفه (۳/۰۳) که در حد متوسطی قرار دارد بیانگر این مطلب است که در مدارس شهرستان تاکستان شغل معلمی تا حدودی از انجام سایر مسئولیتهای زندگی ممانعت به عمل می آورد. و همچنین با توجه به اینکه در سال جاری و در زمان انجام پژوهش، طرح مأموریت های آموزشی کاملاً لغو گردیده، بنابراین اغلب معلمان که متقاضی ادامه تحصیل بوده اند گزینه های کم و متوسط را انتخاب نموده اند.

نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می دهد که با توجه به ضریب همبستگی ($r = -0.059$) و سطح معناداری ($P = 0.118$) به دست آمده بین انسجام اجتماعی و فرسودگی شغلی رابطه معناداری وجود ندارد. در این تحقیق منظور از انسجام اجتماعی این است که، در محیط کاری معلمان 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.

با توجه به میانگین این مؤلفه (۲/۴۴) که در حد پایینی قرار دارد بیانگر این مطلب است که زمینه ارتقای شغلی در بین معلمان اداره آموزش و پرورش شهرستان تاکستان در حد پایینی قرار دارد و معلمان فرصت رشد مهارت‌های خویش را به دست نمی‌آورند که البته این امر با مؤلفه قبلی تا حدودی از یک مشکل نشأت گرفته است. هم‌چنین در بین معلمان مدارس، همکاران کمتر مورد حمایت همدیگر واقع می‌شوند و به طور نسبی سلسله مراتب اداری در مدارس زیر سوال می‌رود. نتایج تجزیه و تحلیل آماری پرسشنامه کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که با توجه به مقدار ضریب همبستگی ($r = -0/222$) و سطح معناداری ($P = 0/0001$) به دست آمده بین توسعه قابلیت‌های فردی و فرسودگی شغلی رابطه معکوس و معناداری وجود دارد. یعنی هر چقدر معلمان و مدیران از محیط کاری برخوردار باشند که در آن فرصت توسعه قابلیت‌های فردی بیشتر باشد، میزان فرسودگی شغلی آنان کاهش می‌یابد. این مؤلفه بیانگر این است که شغل باید طوری طراحی شود که امکان بکارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌ها را برای کارکنان فراهم آورد و زمینه خودگردانی و خودکنترلی و همچنین انجام طراحی و برنامه‌ریزی را فراهم نماید و بتواند امکان دسترسی کارکنان به اطلاعات شغلی خویش را افزایش دهد. در صورتی که هنگام طراحی شغل چنین فاکتورهای مهمی لحاظ گردند با توجه به نتایج به دست آمده از تحقیق فرسودگی شغلی معلمان و مدیران کاهش می‌یابد. با توجه به میانگین این مؤلفه (۳/۲۲) که در حد متوسطی قرار دارد بیانگر این مطلب است که سبک رهبری در مدارس این شهرستان به نحوی است که به استعداد معلمان در زمینه خودگردانی و خودکنترلی در محیط کاری توجه ویژه‌ای نشده و معلمان به طور نسبی از این شاخص کیفیت برخوردارند. و این کار بر اساس یک نظریه یا دیدگاه علمی صورت نمی‌گیرد. همچنین در خصوص فراهم نمودن زمینه انجام طراحی و برنامه‌ریزی با توجه به اینکه اغلب برنامه‌ریزی‌ها در سطح کشوری و به طور متمرکز انجام می‌شود، معلمان این فرصت را نیز از دست می‌دهند. و نهایتاً این کارها منجر به این خواهد شد که برای معلمان امکان بکارگیری دامنه وسیعی از مهارت‌ها فراهم نباشد.

منابع

- بهزادی، حیدر (۱۳۸۳). "مقایسه راهبرد های مقابله ای با فرسودگی شغلی و استرس شغلی پرستاران زن شاغل در بخش های ویژه و عادی بیمارستان های تهران". پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- پاکی، فاطمه (۱۳۸۰). "ساخت و هنجاریابی آزمون فرسودگی شغلی و پیش بینی عوامل فرسودگی شغلی در معلمان شهرستان اسلامشهر". پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- حسینی فرجام، اعظم سادات (۱۳۸۳). "بررسی و مقایسه کیفیت زندگی کاری معلمان شهر همدان"، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، مدیریت آموزش و پرورش استان همدان.
- خاکبازان، زهرا (۱۳۸۵). «بررسی رابطه بین منبع کنترل و فرسودگی شغلی معلمان ابتدایی مدارس دولتی شهر نیشابور» پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- خیر اندیش سواد کوهی، مهدی. (۱۳۸۳). رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان در شرکت ایران خودرو دیزل، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی.
- دولان، شمون. ال و شولر، رندان. اس. (۱۳۷۸). مدیریت امور کارکنان و منابع انسانی. (مترجمان: محمد علی طوسی و صائبی). تهران: انتشارات سازمان مدیریت دولتی.
- رفیعی، محمد سعید (۱۳۷۹). ارزیابی وضعیت کیفیت زندگی کاری بر اساس نظرات کارکنان اداره کل امور اقتصاد و دارایی شهرستان اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه اصفهان.
- زمردی، حوا. (۱۳۸۲). "رابطه کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی مدیران مدارس شهر مشهد در سال تحصیلی ۸۲-۸۱". پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- سلطانی، خلیفه (۱۳۷۷). بررسی فرسودگی شغلی مدیران آموزش شهر اصفهان، پایان نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران.
- عابدی، محمد رضا. (۱۳۸۱). "بررسی و مقایسه اثربخشی روش های مشاوره شغلی به سبک نظریه یادگیری اجتماعی، سازگاری شغلی و مدل شناختی - رفتاری شادمانی فودایس بر کاهش فرسودگی مشاوران آموزش و پرورش شهر اصفهان". رساله دکترا چاپ نشده، دانشگاه علامه طباطبایی تهران
- عرفانی، نصرالله. (۱۳۷۸). "بررسی میزان فرسودگی شغلی مشاوران مدارس نظام جدید آموزش متوسطه استان کردستان در سال ۱۳۷۷-۷۸". سندج: شورای تحقیقات اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان.
- فردی پور، حسین (۱۳۷۹). بررسی کیفیت زندگی کاری واحدهای حسابداری ادارات آموزش و پرورش مناطق نوزده گانه شهر تهران، پایان نامه کارشناسی ارشد.

محمدی، بهرام (۱۳۸۷). "بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی در مدارس متوسطه استان کردستان." پایان‌نامه کارشناسی ارشد چاپ نشده، دانشگاه شهید رجایی تهران.

محمدزاده، عباس و مهرورژان، آرمن (۱۳۷۷). رفتار سازمانی نگرش اقتضایی. تهران: دانشگاه علامه طباطبائی، چاپ اول.

cuisine Gillian & Ron Callus(2003),The Development Of Quality Of Work Life Indication; Helping Define Decent Work in Developed Economies,Australia.

Farber, B.a & Heifetz, L.J.(1982). The Process and Dimension of Burnout In Psychotherapeutic work: A Factor analysis Study.

Flippo . Edvin B.(1984) , personnel management . sixth edition, Mc Graw – Hill International editions.Professional Psychology. 13,293-301

Lloyd L.Byars and Leslie W.Rue (2008), HRM, 9thed, Mc Graw – Hill International editions.

Maslach c. and Jackson (1981). The measurement of experienced burnut. Journal of accupational behavior. No:2,p-p.113.

Maslach, C(2001). Job Burnout. Annual Review of Psychology;Vol. 52,p397-420.

Maslach, C(2003). Job Burnout:New Directions In Research And Intervention. Current Directions In Psychological Science:Vol. 12, pp189-192.

Raedeke, TD &SMITH, A.L.(2001). Development and preliminary validation of an athlete burnout measure. Journal of Sport And Exercise Psychology;Vol. 23.p 281-306.

Shaufeli, W.B;Maslach; C &Mark.T(1993). Professional Burnout : Recent Development s In Theory And Research.Washington DC: Taylor & Fracis.

Vechio Robert.p (1991) organizational behavior Second Edition the Dyden Press.

Wyat Thomas A.and Chay Yue Wah(2001), Perceptions of QWL:A Study Singaporean Employees Development , Research and Practice in Human Resource Management, Singapore.

Walton Richard (1973) quality of work, what is it? Slon management reviet.