

بررسی رابطه‌ی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری معلمان ابتدایی با عملکرد آن‌ها

حسن میرزائی

کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، معاون مدرسه، تفرش، ایران

چکیده

این مطالعه به بررسی رابطه‌ی بین ابعاد کیفیت زندگی کاری با عملکرد کارکنان پرداخته است. جامعه آماری این تحقیق شامل معلمان ابتدایی شهرستان تفرش به تعداد ۱۲۵ نفر می‌باشد و تعداد نمونه آماری مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته بر اساس فرمول کوکران برابر ۹۵ نفر است، ابزار گردآوری اطلاعات در تحقیق پرسش‌نامه استاندارد کیفیت زندگی کاری، والتون (۱۹۷۳)، و پرسش‌نامه استاندارد مقیمی، جهت سنجش متغیر عملکرد کارکنان می‌باشد. جهت تجزیه و تحلیل اطلاعات از نرم افزار آماری spss استفاده گردید. نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان (پرداخت منصفانه و کافی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی کاری، توسعه قابلیت‌های انسانی)، با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

واژه‌های کلیدی: ابعاد کیفیت زندگی کاری، معلمان ابتدایی، عملکرد.

۱- مقدمه

با توجه به ابعاد و گستره موضوع که فرد، سازمان و جامعه را تحت تأثیر خود قرار می‌دهد و با رویکردی سیستمی، همه افراد جامعه، در هر سطح و در هر شغلی؛ مسئولیت دارند در راه ایجاد تعادل بین کار و زندگی گام بردارند. در دو دهه‌ی اخیر موضوع، تعادل بین کار و زندگی یکی از مهم‌ترین مسائل و نگرانی‌های رهبران سیاسی، شغلی و رسانه‌ها، همچنین جزو اویت-های واحدهای منابع انسانی سازمان‌ها گردیده و توجه محققان، کارفرماها و کارکنان را به خود جلب کرده است. از اواسط دهه ۱۹۸۰ نیز رویکردهای مدیریت منابع انسانی، تمرکزشان را از عامل‌های سازمانی به عامل‌های نیروی انسانی تغییر داده‌اند (مکسول^۱، ۲۰۰۵). با نظر به این تغییرات نوع مسائل و نیازهای کارکنان و خانواده‌ها نیز تغییر یافته است. بنابراین ضرورت توجه به این امر بدیهی به نظر می‌رسد. لذا پرداختن به نقش‌های متفاوت در سایر جنبه‌های زندگی مانند خانواده، دوستان، اجتماع، اوقات فراغت و ...، به دغدغه‌ی اصلی بسیاری از جامعه‌شناسان و روان‌شناسان تبدیل شده است. ایجاد تعادل زندگی-کاری، منافع متعددی را به همراه دارد، از جمله اینکه مشارکت در نقش‌های چندگانه، افراد را از تأثیرات تجربه‌های منفی در تمامی نقش‌ها محافظت کرده و حمایت می‌کند. بنابراین فعالیت‌ها و برنامه‌های تعادل زندگی کاری، به اقدامات داوطلبانه‌ای اشاره دارد که سازمان‌ها برای تسهیل در امر مصالحه و تلفیق بین زندگی شخصی و کاری، در اختیار کارکنان قرار می‌دهند. برخی از این اقدامات و حمایت‌های سازمانی عبارتند از: خدمات مشاوره‌ای به کارکنان، برنامه‌های یاری‌رسان به کارکنان، آموزش مدیریت زمان، آموزش مدیریت استرس و تسهیلات نگهداری از فرزندان کارکنان چه در داخل و چه در بیرون سازمان. همچنین سال‌ها پیش تافلر^۲، پیش‌بینی کرده بود که با تغییر فناوری، به‌ویژه در عرصه ارتباطات و اطلاعات، شیوه کار و زندگی و رابطه انسان‌ها دچار دگرگونی‌های اساسی خواهد شد؛ که در زمانی بسیار کوتاه از طریق فناوری‌های جدید مانند اینترنت، ماهواره، تلفن همراه و مانند آن قبل از پایان هزاره دوم از مزرها گذشت و حتی وارد حریم امن و خصوصی افراد شد. نگرانی‌های حاصل از این تحولات، به ویژه در عرصه خانواده، به اقداماتی از سوی دولت‌ها و سازمان‌ها برای ایجاد تعادل بین کار و زندگی منجر شده است. تعیین روزی به نام «روز تعادل بین کار و زندگی» در ایرلند و ماهی به نام «ماه کار و خانواده» در آمریکا و همچنین ایجاد شرکت‌های مشاوره و سایت‌های اینترنتی برای گسترش فرهنگ تعادل بین کار و زندگی و یافتن راه حل برای بهبود روابط افراد خانواده، همگی شواهدی بر اهمیت روزافزون این بحث است. جیم برد در سال ۲۰۰۲، پیش‌بینی کرده بود که در ۳۰ تا ۴۰ سال آینده، تعادل بین کار و زندگی به مهم‌ترین موضوع محیط‌های کار در آمریکا تبدیل خواهد شد و لازم است سازمان‌های این کشور در این زمینه برنامه‌های راهبردی داشته باشند تا بتوانند از عوارض عدم تعادل در کار و زندگی در امان بمانند. همچنین در طی سال‌های اخیر برنامه‌های کیفیت و تعادل زندگی کاری نقش اساسی و مهمی در افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ بر عهده داشته است. برنامه‌های استراتژیک ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی در سازمان‌ها یک رویکرد درون‌گر و گسترده می‌باشد. این بدین معنی است که نیروی انسانی کارآمد نقش محوری در تحول سازمان ایفا می‌کند. در گذشته صرفاً زندگی غیر کاری مدنظر و تاکید بوده ولی در جامعه امروزی بهبود و کیفیت زندگی کاری از اولویت‌های سازمان‌ها می‌باشد. تعادل زندگی کاری یک برنامه جامع و وسیعی است که به منظور جلب رضایت و توجه کارکنان، کمک به آنان جهت مدیریت تغییرات و حفظ کارکنان در سازمان طراحی می‌شود. نارضایتی از روند زندگی کاری مشکل اساسی است که بدون توجه به پست و موقعیت، همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. جدا کردن و شناسایی تمام جنبه‌های تاثیرگذار در تعادل زندگی کاری، کار بسیار پیچیده‌ای می‌باشد. در طول تاریخ نیز، کار به عنوان یکی از راه‌های اساسی مشارکت اجتماعی و بیان شخصیت و عظمت انسان بوده و انسان خود را با کار معنا کرده است، با وجود این، کار تنها راه مشارکت اجتماعی نیست و تمامی وجود انسان در کار خلاصه نمی‌شود. نیاز انسان به آرامش و استراحت، بر عهده گرفتن مسوولیت‌های اجتماعی، صرف وقت برای خانواده و مانند آن، ابعاد دیگری از فلسفه وجودی انسان را تشکیل می‌دهند. کار و خانواده می‌توانند اثر متقابل و نقش مکمل برای یکدیگر داشته باشند، با کار کردن نیازهای خانواده برآورده می‌شود و حمایت

¹ Maxwell² Toffler

خانواده موجبات تقویت روحی و جسمی کارکنان برای انجام موفقیت‌آمیز امورات را فراهم می‌آورد، یکی از سوال‌های اساسی در این زمینه این است که رابطه کار و زندگی چگونه باید تعریف و تنظیم شود و پاسخ به این سوال نیز ممکن است به تعداد جوامع و حتی افراد یک جامعه متفاوت باشد. آنچه امروز برای تعادل در کار و زندگی محسوب می‌شود، شاید فردا مفهوم دیگری داشته باشد، با وجود این، لازم است همه افراد، سازمان‌ها و جوامع با بی‌توجهی به این امر موجب تعارض در کار و زندگی نشوند که نتایج زیانباری در پی خواهد داشت. همچنین یکی از عواملی که موجب تعارض بین کار و زندگی می‌شود، ساعات کار طولانی است. در آغاز رایانه‌ای شدن فرایند تولید و گسترش فناوری اطلاعات برخی از صاحب‌نظران بر این عقیده بودند که جوامع صنعتی با خیل عظیم بیکاران مواجه خواهند شد و زمان فراغت به حدی زیاد می‌شود که پرکردن این اوقات خود به معضل بزرگی تبدیل خواهد شد. معمولاً جنبه‌های مختلف زندگی شخصی و کاری، از دیدگاه مشکلات و موانعی بررسی شده است که افراد در راه یافتن روشی برای ایجاد تعادل بین کارشان و زندگی خانوادگی‌شان با آن‌ها مواجه می‌شوند. مطالعات گذشته نشان می‌دهند که تعارض‌های گوناگون و مداخله‌های نامطلوبی بین این نیمه‌های زندگی وجود دارد. برای مثال، فشارهای زمانی ناشی از کار یا خانواده ممکن است باعث بروز مشکلاتی برای افراد شود. همچنین تنش‌های مربوط به هر یک از این نیمه‌ها بر تجربه کار و زندگی افراد تأثیر می‌گذارد. بنابراین ساعات کاری طولانی‌مدت و پراسترس و از سویی دیگر، زندگی شخصی با مسئولیت‌های خانوادگی طاقت فرسا، موجب بروز تضاد بین کار و زندگی فرد و ایجاد اختلالاتی در عملکرد یا رفتار فرد در هر یک از زمینه‌ها می‌شود. (گریس، ۲۰۰۶). هر شغل با تبعات و انتظارات مختلفی مواجه است، مانند فشار زمانی، سرعت بالای کار و حجم کار که حجم کار، یکی از قوی‌ترین و مهم‌ترین عوامل ایجاد تضاد بین کار و زندگی است. حجم کاری تأثیری دوسویه بر تضاد کار و زندگی دارد. حجم کاری بالا، از یک سو احتمال افزایش ساعات کاری را در پی داشته و از سویی دیگر، به افزایش احساس خستگی و تنش می‌انجامد. در مطالعه‌ای مشخص شده است که حجم کاری، عامل قوی‌تری برای ایجاد تضاد بین کار و زندگی در مقایسه با ساعات کاری طولانی است (آلن، لودون و پیتز، ۲۰۰۷). همچنین کارکردن در سازمان‌هایی که با ساعات کار طولانی و حجم کار بالا همراه هستند را باعث دور شدن فرد از خانواده و فعالیت‌های تفریحی دانسته و درواقع عاملی برای برهم زدن تعادل بین کار و زندگی افراد می‌شمارند. اگرچه درگیری در هر یک از نقش‌های کاری و خانوادگی می‌تواند تأثیرات مثبتی برای افراد دنبال داشته باشد، اگر کارکنان قادر به ایجاد تعادل میان مسؤولیت‌های مرتبط با هر یک از دو نقش نباشند، پتانسیل ایجاد تعارض میان نقش‌ها افزایش خواهد یافت. همچنین فرهنگ کاری که ساعات کار طولانی را ارجح می‌شمارد، توقع مدیران مبنی بر این که مردان کار را بر خانواده ترجیح می‌دهند و استرس و خستگی ناشی از ترکیب ساعات کاری طولانی و حجم کاری سنگین و غیر قابل تحمل، از مشکلات دیگر برقراری تعادل بین زندگی کاری است. لذا در این مقاله به منظور بررسی دقیق‌تر تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان، فرضیه یا سوالات زیر در نظر گرفته شده است:

- ۱- بین پرداخت منصفانه و کافی با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.
- ۲- بین تامین فرصت رشد و امنیت مداوم با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.
- ۳- بین وجود قانون‌گرایی در سازمان با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.
- ۴- بین تاثیر فضای کلی زندگی کاری با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.
- ۵- بین توسعه قابلیت‌های انسانی با عملکرد کارکنان، رابطه‌ی معناداری وجود دارد.

۲- ادبیات تحقیق

با توجه به اهمیت موضوع مورد نظر و تأثیرات آن بر خانواده‌ها و سازمان‌ها، تحقیقات زیادی در این رابطه صورت گرفته است. اولین تحقیق در این زمینه در دهه ۱۹۷۰ انجام شد، که تعادل بین کار و زندگی شخصی را توصیف کرد. در ایالات متحده اولین بار این مفهوم در سال ۱۹۸۶ مطرح شد، با این حال تا سال ۲۰۰۰ تعداد تحقیقات کمی در رابطه با تعادل زندگی کاری صورت گرفت، در حالیکه تغییرات سازمانی و اجتماعی در دو دهه گذشته منجر به افزایش معنادار مطالعات در زمینه تعاملات

کار - خانواده در ادبیات روانشناسی و مدیریت شده است. مطابق پیشرفت های نظری اخیر (برای مثال فرون، ۲۰۰۳؛ گرین هاوس و آلن، ۲۰۱۱؛ هار، ۲۰۱۳؛ کوسک و همکاران، ۲۰۱۴)، WLB را به عنوان ادراک و استنباط های فرد از این مسئله تصور می کنیم که نقش های زندگی او چگونه به خوبی به تعادل می رسند. این مفهوم سازی ارزیابی ذهنی افراد در مورد تعادل بین کار و بقیه ی زندگی آن ها (گوست، ۲۰۰۲) در مقایسه با دیدگاه های غالبی قرار می گیرد که تعادل را معادل میزان کم تعارض نقش (داکس بورای و هیگنس، ۲۰۰۱)، توسعه زیاد نقش (فرون، ۲۰۰۳) یا تقسیم مساوی زمان و توجه در میان نقش های مختلفی می دانند که سیستم زندگی فردی را تشکیل می دهند (مارکس و مک درمید، ۱۹۹۶). تعریف ما بر رویکرد مبتنی بر ادراک استوار است که تعادل کار- زندگی را یک مفهوم کل نگرانه و منحصر به فرد برای هر شخص در نظر می گیرد و آن به ارزش های زندگی، اولویت ها و اهداف او بستگی دارد (کوسک و همکاران، ۲۰۱۴). با وجود استثنائات کم (به تحقیقات هیل، یانگ، هاوکینز و فریز، ۲۰۰۴؛ لایینس و جودیش، ۲۰۱۴؛ مراجعه کنید) تحقیق بین کشوری اکثرا به تعادل بین کار- زندگی توجه نکرده است. با این وجود محققان توافق نظر دارند که تقریباً تمام کارمندان ارزش زیادی برای تعادل کار- زندگی قائل هستند و این تعادل مفاهیم مهمی در باره رفاه و بهره وری کار افراد در سراسر دنیا دارد (لایینس و جودیش 2014). جالب اینکه، تحقیق انجام شده توسط IBM نشان داده است که ملیت افراد به صورت تفاوت ها در خواسته و تمایل بیان شده برای تعادل کار- زندگی در نمی آید (هیل و همکاران، ۲۰۰۴). تحقیق حاضر با توجه به تاثیرات WLB نشان می دهد افرادی که به وجود تعادل در بین نقش های زندگی و کاری پی می برند از زندگی خود رضایت بیشتری داشته و سلامت روانی و جسمانی بهتری را گزارش می دهند (برو و همکاران، ۲۰۱۴؛ کارلسون، کرزی واکز و زیونوسکا، ۲۰۰۹؛ فرگوسن، کارلسون، زیونوسکا و ویتن، ۲۰۱۲؛ گرین هاوس و همکاران ۲۰۰۳؛ هار، ۲۰۱۳؛ لونو، بامبر، ایکمو، وان در ول و دراگانو، ۲۰۱۴). طبق تحقیقات هال^۳، امروزه عدم تعادل میان شغل و مسؤولیت های خانوادگی یک تجربه مشترک برای بسیاری از کارکنان است. هنگامی که افراد با فشارهایی برای موفقیت در هر دو زمینه کاری و زندگی شخصی مواجه می شوند، این تعارض ممکن است تشدید یابد. همچنین کلارک^۴ تعادل کار زندگی را با رضایت و عملکرد خوب در کار و خانواده، با حداقل تعارض نقش تعریف کرد. همچنین وی تعادل کار زندگی را سطوح پایین تعارض بین نقشی و سطوح بالای تسهیل بین نقش ها عنوان کرد. هنگامی که تضاد نقشها در بین این دو نیمه زندگی در حداقل خود باشد و فرد در محل کار و خانه راضی بوده و به خوبی عمل کند، در این شرایط میتوان گفت که تعادل خوبی بین کار و زندگی فرد وجود دارد. ویدانف^۵ تعادل را به عملکرد مؤثر در هر دو بعد کار و زندگی، زمانی که منابع کافی برای مواجهه با تقاضاهای هر دو وجود دارد، اطلاق می کند و نیز تعادل کار - زندگی را داشتن زمان کافی برای همه تجارب: کار، خانواده، دوستان، جامعه و تفریح تعریف کردند. از دیدگاه سلمانی، در تعریف کلی می توان گفت که کیفیت زندگی کاری به معنی تصور ذهنی و برداشت کارکنان یک سازمان از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار و شرایط کار خود است. با وجود تفاوت در برداشت ها، تحقیقات نشان می دهد که برخی از شاخص ها در اغلب جوامع مشترک هستند که از آن جمله می توان به حقوق و مزایا، خدمات رفاهی، بیمه بازنشستگی و مواردی از این قبیل اشاره کرد که دانشمندان متعددی آن ها را به عنوان اجزای کیفیت زندگی کاری معرفی کرده اند. به عقیده بالتس^۶ و همکاران، در کنترل بر کار، انعطاف- پذیری زمان و خودمختاری کار در نظر گرفته شده است. منظور از انعطاف پذیری زمان، توانایی تغییر دادن زمان شروع و پایان کار می باشد و خودمختاری در کار به صلاح دید و تصمیم فرد در الویت بندی و روش انجام کارها بر می گردد. منظور از حجم بالای کار، کاری که کارکنان قادر به اتمام و انجام آن در زمان معین نباشند، یا کارکنان خودشان را قادر به اتمام آن کار ندانند. همچنین حجم کاری بالا با ساعات کاری طولانی، مخصوصاً در رابطه با مدیران، همراه می باشد (کوپر، ۱۹۹۹). حضور در محل کار برای ساعات طولانی یا روزهای تعطیل می تواند منجر به ایجاد موانعی در انجام و رفع انتظارات نقش های دیگر و در نتیجه تعارض بین نقش ها و عدم تعادل بین کار و زندگی گردد. معمولاً جنبه های مختلف زندگی شخصی و کاری، از دیدگاه مشکلات

³ Hammer

⁴ Clark

⁵ Voydanoff

⁶ Baltes

و موانعی بررسی شده است که افراد در راه یافتن روشی برای ایجاد تعادل بین کارشان و زندگی خانوادگی‌شان با آنها مواجه می‌شوند. مطالعات گذشته نشان می‌دهند که تعارض‌های گوناگون و مداخله‌های نامطلوبی بین این نیمه‌های زندگی وجود دارد. برای مثال، فشارهای زمانی ناشی از کار یا خانواده ممکن است باعث بروز مشکلاتی برای افراد شود. همچنین تنش‌های مربوط به هر یک از این نیمه‌ها بر تجربه‌ی کار و زندگی افراد تأثیر می‌گذارد. بنابراین ساعات کاری طولانی‌مدت و پراسترس و از سویی دیگر، زندگی شخصی با مسئولیت‌های خانوادگی طاقت فرسا، موجب بروز تضاد بین کار و زندگی فرد و ایجاد اختلالاتی در عملکرد یا رفتار فرد در هر یک از زمینه‌ها می‌شود (گرین‌هاوس، ۲۰۰۳). ویدانف در پژوهشی، روی ۷۵۷ مرد و ۲۷۰ زن متأهل رابطه بین ویژگی‌های رفتاری شغل و تقاضاهای ساختار خانواده و تضاد بین کار و زندگی را بررسی کرد و دریافت که بین زمان کار، تقاضای شغل و تعداد فرزندان در خانه و تضاد بین کار و زندگی رابطه معناداری وجود دارد. همچنین در مطالعه‌ای روی کارکنان دورکار، مشخص شد که درک زنان و مردان از انعطاف‌پذیری متفاوت است. زنان بر اهمیت انعطاف‌پذیری شغلی در ایجاد تعادل میان شغل درآمدزای خود و مسئولیت‌های خانوادگی تأکید داشتند، در حالی‌که مردان انعطاف‌پذیری را نمادی از کنترل و تسلط بر کار دانسته و کمتر از آن برای ایجاد تعادل میان کار و زندگی استفاده می‌کنند (سولیوان و لویس، ۲۰۰۱). توماس^۷ و گانستر نشان دادند کارکنانی که از برنامه‌های منعطف استفاده کردند، کنترل بیشتری بر مدیریت تقاضاهای کار و خانواده داشتند، از تعادل و رضایت شغلی بالایی نیز برخوردار بودند. هامر و همکاران نیز (۲۰۰۳) در تحقیقشان تأثیر تعارض کار زندگی را بر افزایش غیبت، ترک کار و کاهش رضایت شغلی بررسی کردند. در این رابطه، یکی از آفت‌های مهم مدیریت در جوامع صنعتی بی‌توجهی به کیفیت زندگی کاری کارکنان است که اثر بخشی و کارایی سازمان را به شدت کاهش می‌دهد. کیفیت زندگی کاری یا کیفیت نظام کار یکی از مؤثرترین روش‌های ایجاد انگیزش و راهگشای مهم در طراحی و غنی‌سازی شغل است که ریشه آن در نگرش کارکنان و مدیران به انگیزش است. این موضوع، هم‌چنین، یک رشته پژوهشی و تحقیقی از روانشناسی و مهندسی صنعتی است. طبق مقاله خدیوی، عملکرد انسان به عنوان نتیجه مجموعه‌ای از اعمال برای نیل به هدفی بر پایه یک استاندارد خاص انجام می‌شوند، تعریف می‌گردد. اعمال ممکن است شامل رفتار قابل مشاهده یا پردازش ذهنی غیر قابل مشاهده به عنوان مثال حل مساله، تصمیم‌گیری، برنامه‌ریزی، استدلال گردد. چیانگ^۸ و همکاران نیز نشان دادند حجم بالای کار و پایین بودن تعادل بین کار زندگی و کنترل بر کار منجر به بالا رفتن استرس شغلی می‌شود، که در این پژوهش تعادل کار زندگی با کنترل بر کار در تعامل بودند. همچنین یافته‌های این تحقیق نشان داد تعادل بین کار زندگی به عنوان یک مکانیسم مقابله‌ای (حمایت دراز محل کار) استرس ناشی از حجم کار را تعدیل می‌کند. در صورتی که کارکنان از کنترل بر کار بالایی برخوردار باشند، در نتیجه حجم بالای کار تأثیر کمتر بر زندگی و خانواده آن‌ها دارد. بنابراین کنترل بر کار تأثیر حجم کار بر تعادل کار زندگی را خنثی می‌کند. در واقع کنترل بر کار منبعی است که عدم تعادل را کاهش می‌دهد. در حقیقت ویژگی‌های شغلی علت اصلی عدم تعادل بین کار و زندگی می‌باشند. همچنین این مدل بیانگر آن است که کنترل بر کار قادر به تعدیل پیامدهای منفی حجم بالای کار بر سلامتی تعارض نقش‌ها و ... می‌باشد (ونگ^۹، ۲۰۰۷). گرینهاوس و بیوتل، در مدل تأثیرگذار خود، تعارضات زمان محور (فشار زمانی، کمبود زمان برای خانواده و استراحت) را یکی از منابع اصلی تعارض بین کار و زندگی بیان کردند. منابع دیگر، تعارضات روانی محور (اضطراب، خستگی، تنش) و تعارضات رفتارمحور (انتظارات رفتاری ناسازگار بین کار و زندگی در خانه) هستند. این سه منبع اصلی در پژوهش‌های بعدی به صورت زیر تغییر کرد (گرینهاوس، ۲۰۰۳):

- تعادل زمان محور (تخصیص متعادل زمان به کار و خانواده)؛
- تعادل مشغله محور (درگیری فکری متعادل در کار و خانواده)؛
- تعادل رضایت محور (رضایت متعادل بین کار و خانواده).

⁷ Thomas

⁸ Chiang

⁹ Wong

در تحقیقات فریدمن، کارکنانی که کارفرمایان خود را حامی یکپارچه‌سازی مسئولیت های کاری و زندگی خود می بینند، رضایت شغلی بالاتری داشته و تعهد سازمانی بیشتری دارند. اگرچه گفته شده شواهد محدودی برای تأثیر اینگونه تلاشهای سازمان (در راستای کمک به کارکنان به منظور یکپارچه سازی هرچه بهتر کار و سایر تعهدات زندگی روی عملکرد یا تصمیم به ترک سازمان وجود دارد؛ اما در پژوهشی در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور ایران مشخص شد، اگر کارکنان احساس کنند که سازمان از آنها در تمامی ابعاد کاری و ابعاد زندگی شخصی حمایت میکند، کمتر به ترک سازمان فکر می کنند. در پژوهشی دیگر که با حضور پرستاران بیمارستانهای شهر تهران انجام شد، مشخص شد حمایت های سازمانی، تعارض کار به خانواده و تعارض خانواده به کار را کاهش می دهند. همچنین در مقاله ونگ و لین، اشاره شده که پیاده سازی کنترل بر کار و خودمختاری بین کارکنان اجرای سیاستهای مدیریتی را تسهیل میکند. بسیاری از صنایع می توانند برای پیاده سازی تعادل بین کار زندگی بر توانمندسازی کارکنان در کنترل بر کار و خودمختاری تمرکز کنند. زیرا این نه تنها اجازه برنامه ریزی برای زندگی غیرکاری را می دهد، بلکه از تعارضات و مداخلات زندگی کاری بر زندگی غیرکاری جلوگیری می کند. علاوه بر این نتایج پژوهشی با عنوان بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان حاکی از آن بود که برای این که کیفیت زندگی کاری برای کارکنان یک سازمان به خوبی معنا دهد باید بر تمامی اجزاء یک سازمان حاکم شده و مقدم بر هر چیزی مبتنی بر رشد اعتبار و ارزش کارکنان آن سازمان باشد. در این پژوهش هم چنین، به وجود رابطه مثبت و معنی دار بین رضایت شغلی و کیفیت زندگی کاری و نیز رابطه منفی و معنی دار بین کیفیت زندگی کاری و ترک شغل اشاره شده است (Galen son, 1991). استفاده و تأثیر برنامه های تعادل کار و زندگی ممکن است به سوگیری های استراتژیک متفاوت کارفرمایان مرتبط باشد پژوهشگران نیوزلندی بین کارفرمایانی که کارکنان را به صورت منابع مصرفی می بینند و آنهایی که کارکنان را ب ه صورت دارایی های قابل توسعه مدیریت میکنند، تمایز قائل شده اند. در سازمانهای نوع دوم، گروهی از برنامه های کاری حمایت کننده منجر به حفظ و ابقای بالای کارکنان و عملکرد مالی بالای سازمان می شود؛ درحالی که در سازمانهایی که به کارکنان همچون منابع کاری می نگرند، ارتباطی بین استفاده از برنامه های کاری حمایت کننده و عملکرد مالی بهتر وجود ندارد. بنابراین برنامه های مربوط به تعادل بین کار و زندگی در سازمانهایی که دیدگاه کارکنان دارایی های سازمان هستند را دنبال می کنند، می توانند بسیار تأثیرگذار باشند (گوتریه، اسپل، ۲۰۰۲). همچنین، یافته های پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری در مدارس و بهره وری کارکنان آن حاکی از آن است که تفاوت معنیداری در خصوص بهره وری و کیفیت زندگی کاری بین کارکنان مدارس دولتی و خصوصی وجود دارد، همچنین، تفاوت معنیداری در خصوص هریک از ابعاد بهره وری و کیفیت زندگی کاری میان کارکنان مدارس دولتی و خصوصی وجود دارد (Abdolmaleki & Amani, 2007). پژوهشگران در پژوهشی با عنوان "کیفیت زندگی کاری پزشکان شاغل در مراکز درمانی و پزشکان مستقل در ویسکانسین در سال ۲۰۰۰"، به بررسی کیفیت زندگی کاری و رابطه آن با استخدام کارکنان در سازمان پرداخته و به این نتیجه دست یافتند که گروه پزشکان مستقل در مقایسه با پزشکان استخدام شده به وسیله سازمانهای درمانی، ساعات طولانیتری کار میکردند، روابط کاری بهتری با همکاران خود داشتند، بیشتر تحت تأثیر تصمیمات مدیران خود قرار دارند، در تحقق اهداف، حرفه ای توانایی بیشتری دارند (Beasley et al ۲۰۰۵). هاوورث و لويس نیز نیز در پژوهش خود، کارکردن در سازمانهایی که با ساعات کار طولانی و حجم کار بالا همراه هستند را باعث دور شدن فرد از خانواده و فعالیت های تفریحی دانسته و درواقع عاملی برای برهم زدن تعادل بین کار و زندگی افراد می شمارند. همچنین گزارش شده که مادران کارمندی که رؤسای حمایتگری دارند، در کار خود رنج کمتری می برند، سطوح پایینتری از تنش را تجربه می کنند، کمتر خسته می شوند و تنشهای کمتری را بین مسئولیت های کاری و خانوادگی احساس می کنند حمایت سرپرست، اعتماد به نفس فرد را افزایش می دهد که این می تواند به بهبود عملکرد فرد در حیطة خانوادگی نیز کمک کند (بارال و بارگوا، ۲۰۱۰). در پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که نوع سازمان، خدمات و یا کالایی که ارائه می دهد، نوع استخدام کارکنان، روشهای مدیریتی، ویژگیهای شخصی مانند سطح تحصیلات، سن، جنسیت، وضعیت

تأهل کارکنان، تجارب آنان، میزان حقوق کارکنان از جمله عوامل مؤثر بر عملکرد کارکنان محسوب می گردند (Chen, 2000).

حجم کاری بالا، از یک سو احتمال افزایش ساعات کاری را در پی داشته و از سویی دیگر، به افزایش احساس خستگی و تنش می انجامد. در مطالعه‌های مشخص شده است که حجم کاری، عامل قویتری برای ایجاد تضاد بین کار و زندگی در مقایسه با ساعات کاری طولانی است (آلن، لودون و پیتز، ۲۰۰۷). همچنین، محققان در پژوهشی با هدف بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی بین اعضای هیات علمی دانشگاه‌های تهران و صنعتی شریف به این نتیجه دست یافتند که استادان دانشگاه‌های مذکور از نظر کیفیت زندگی کاری در سطح نسبتاً نامطلوب و از نظر رضایت شغلی در سطح نسبتاً بالایی قرار دارند؛ هم چنین، بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبتی وجود دارد؛ بین میزان کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی استادان دانشگاه‌های مذکور تفاوت معنی داری وجود ندارد و تنها از بعد یکپارچگی و انسجام اجتماعی که از ابعاد کیفیت زندگی کاری محسوب میشود تفاوت اندکی وجود دارد؛ به عبارت دیگر، اعضای هیات علمی دانشگاه صنعتی شریف از یکپارچگی و انسجام اجتماعی بالاتری نسبت به استادان دانشگاه تهران برخوردارند. نتایج رگرسیون گام به گام بیانگر این است که به ترتیب اولویت قانون گرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم و توسعه قابلیت‌های انسانی به عنوان ابعاد کیفیت زندگی کاری با رضایت شغلی همبستگی چندگانه دارند.

پژوهشگران پس از انجام پژوهشی در دانشکده‌ها و گروه‌های مختلف آموزشی دانشگاه کشاورزی هاریانا و بررسی رابطه بین شخصیت و کیفیت زندگی کاری کارکنان، با استفاده از تجزیه و تحلیل‌های همبستگی به این نتیجه دست یافتند که سه بعد از ابعاد شخصیت با کیفیت زندگی کاری در ارتباط است. آن‌ها دریافتند که برون‌گرایی، سازگاری و بهرهمندی از وجدان کاری به عنوان سه بعد عمده از ابعاد شخصیتی کارکنان دانشگاه با فرصت‌های موجود در سازمان جهت توسعه ظرفیتهای انسانی، یکپارچگی اجتماعی و اعتقاد و احترام به قوانین به عنوان مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری در ارتباط می‌باشند (Kaushik, 2008). نتایج به دست آمده از بررسی رابطه میان کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی در پژوهشی در دانشکده کشاورزی دانشگاه داکوتای جنوبی نیز حاکی از آن است که حقوق و دستمزد، نحوه استخدام، قوانین، حجم وظایف محوله، نرخ بیکاری، ارائه دوره‌های آموزشی، انواع تسهیلات مانند وسایل ایاب و ذهاب از جمله عواملی هستند که کیفیت زندگی کاری کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهند (May et al 1999). بنابراین، می‌توان گفت کیفیت زندگی کاری در برگیرنده ابعادی چون پرداخت منصفانه، ایمنی محیط کار، خدمات رفاهی، اعتماد مافوق به کارکنان، اعتماد کارکنان به یکدیگر، تأمین امنیت مداوم، تأمین فرصت رشد مداوم و قانون گرایی می‌باشد. هم چنین، ابعاد عملکرد عبارتند از مهارت، تسلط، اعتبار، بازخورد، دلجویی، بودجه، دسترسی به اطلاعات و مشارکت. عنایتی (1389) در بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان آموزش و پرورش اشاره می‌کند که سطوح بالای کیفیت زندگی کاری برای سازمان ضروری است. از آن جهت که سازمان را برای کارکنان جذاب می‌کند و منجر به حفظ و نگه داری آنان در سازمان می‌شود. کیفیت زندگی کاری مشخصاً موجب کاهش غیبت از کار، حوادث محل کار و ترک شغل می‌شود. کیفیت زندگی کاری انعکاسی از روابط موجود بین کارکنان و محیط کاری آنان است. این رابطه نشانه‌ایی از میزان سازگاری فرد با شغلش می‌باشد.

۳- روش تحقیق:

در پژوهش حاضر روش تحقیق بر اساس سه مبنا طبقه بندی شده است: این پژوهش از نظر هدف، پژوهشی کاربردی محسوب می‌شود. پژوهش کاربردی، به پژوهش‌هایی گفته می‌شود که در مورد مسائل روزمره زندگی فردی و جمعی، شغلی و اجتماعی انجام می‌گیرد. همچنین تحقیق حاضر از نظر ماهیت و روش در دسته تحقیقات توصیفی-همبستگی قرار می‌گیرد. از سوی دیگر پژوهش‌ها را با توجه به اینکه در یک مقطع زمانی یا در چند مقطع صورت می‌گیرند، می‌توان به دو نوع طولی و مقطعی تقسیم کرد. پژوهش حاضر به دلیل این که در فاصله زمانی معین انجام شده است، از نظر افق زمانی مقطعی می‌باشد.

جامعه آماری و نمونه گیری: جامعه آماری به کل گروه افراد، وقایع یا چیزهایی اشاره دارد که محقق می خواهد به تحقیق درباره آنها بپردازد (سکاران، ۱۳۸۵) و (داودیان، ۱۳۸۹). جامعه آماری، شامل کلیه ی معلمان دوره ابتدایی که تعداد آنها ۱۲۵ نفر می باشد. برای تعیین حجم نمونه از جدول کرجسی و مورگان استفاده شده و تعداد ۹۵ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. در تحقیق حاضر انتخاب نمونه ها به روش تصادفی ساده انجام شده است.

۴- یافته ها

آزمون فرضیات تحقیق:

آزمون فرضیه ی اول: از آنجا که در این فرضیه به دنبال بررسی تاثیر گذاری یک متغیر مستقل (پرداخت منصفانه و کافی) بر یک متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستیم از روش رگرسیون خطی تک متغیره استفاده می نماییم.

جدول ۱: ضرایب همبستگی و شدت رابطه در فرضیه اول

ضریب همبستگی	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	آماره دوربین واتسون
۰,۴۷	۰,۵۱	۰,۱۷	۰,۶۲	۱,۷۲

جدول ۲: آماره آزمون و ضریب رگرسیونی در فرضیه اول

عرض از مبدأ (a)	شیب خط (B)	t آماره آزمون	(β) مق دار بتا	F آماره آزمون فیشر)	سطح معناداری آزمون	نتیجه
۰,۹۴	۰,۶۵	۵,۶۸	۰,۵۵	۸۴,۷۲	۰	معنادار بودن رگرسیون

آزمون فرضیه ی دوم: از آنجا که در این فرضیه به دنبال بررسی تاثیر گذاری یک متغیر مستقل (تامین فرصت رشد و امنیت مداوم) بر یک متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستیم از روش رگرسیون خطی تک متغیره استفاده می نماییم.

جدول ۳: ضرایب همبستگی و شدت رابطه در فرضیه دوم

ضریب همبستگی	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	آماره دوربین واتسون
۰,۷۸	۰,۶۱	۰,۶۱	۰,۳۸	۱,۹۶

جدول ۴: آماره آزمون و ضریب رگرسیونی در فرضیه دوم

عرض از مبدأ (a)	شیب خط (B)	t آماره آزمون	(β) مق دار بتا	F آماره آزمون فیشر)	سطح معناداری آزمون	نتیجه
۱,۹۸	۰,۶۳	۵,۷۸	۰,۴۶	۱۷۸,۴۴	۰	معنادار بودن رگرسیون

آزمون فرضیه سوم:

از آنجا که در این فرضیه به دنبال بررسی تاثیر گذاری یک متغیر مستقل (وجود قانون گزایی در سازمان) بر یک متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستیم از روش رگرسیون خطی تک متغیره استفاده می نماییم. در این روش رگرسیونی به محاسبه ی شاخص های همبستگی و رگرسیون خواهیم پرداخت.

جدول ۵: ضرایب همبستگی و شدت رابطه در فرضیه سوم

ضریب همبستگی	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	آماره دوربین واتسون
۰,۵۶	۰,۷۰	۰,۱۶	۰,۷۱	۲,۰۹

جدول ۶: آماره آزمون و ضریب رگرسیونی در فرضیه سوم

عرض از مبدأ (a)	شیب خط (B)	t آماره آزمون	مقدار (β) بتا	F آماره آزمون (فیشر)	سطح معناداری آزمون	نتیجه
۱,۲۳	۰,۶۷	۵,۷۷	۰,۲۶	۱۵,۵۵	۰	معنادار بودن رگرسیو ن

آزمون فرضیه چهارم:

از آنجا که در این فرضیه به دنبال بررسی تاثیر گذاری یک متغیر مستقل (فضای کلی زندگی کاری) بر یک متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستیم از روش رگرسیون خطی تک متغیره استفاده می نماییم. در این روش رگرسیونی به محاسبه ی شاخص های همبستگی و رگرسیون خواهیم پرداخت.

جدول ۷: ضرایب همبستگی و شدت رابطه در فرضیه چهارم

ضریب همبستگی	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین تعدیل شده	انحراف استاندارد برآورد شده	آماره دوربین واتسون
۰,۶۵	۰,۶	۰,۳۱	۰,۶۱	۲,۰۳

جدول ۸: آماره آزمون و ضریب رگرسیونی در فرضیه چهارم

عرض از مبدأ (a)	شیب خط (B)	t آماره آزمون	مقدار (β) بتا	F آماره آزمون (فیشر)	سطح معناداری آزمون	نتیجه

معنادار بودن رگرسیون	۰	۳۴,۶۶	۰,۱۵	۶,۱۲	۰,۲۶	۱,۱۱
----------------------	---	-------	------	------	------	------

آزمون فرضیه پنجم:

از آنجا که در این فرضیه به دنبال بررسی تاثیر گذاری یک متغیر مستقل (توسعه قابلیت‌های انسانی) بر یک متغیر وابسته (عملکرد کارکنان) هستیم از روش رگرسیون خطی تک متغیره استفاده می نماییم.

جدول ۹: ضرایب همبستگی و شدت رابطه در فرضیه پنجم

ضریب همبستگی	ضریب تعیین شده	ضریب تعیین شده	انحراف استاندارد برآورد شده	آماره دوربین واتسون
۰,۳۸	۰,۴۳	۰,۲۷	۰,۴۴	۱,۷۵

جدول ۱۰: آماره آزمون و ضریب رگرسیونی در فرضیه پنجم

عرض از مبدأ (a)	شیب خط (B)	t آماره آزمون	مقدار بتا (β)	F آماره آزمون (فیشر)	سطح معناداری آزمون	نتیجه
۱,۶۱	۰,۵۴	۷,۲۸	۰,۴۸	۷۶,۴۳	۰	معنادار بودن رگرسیون

نتیجه گیری:

فلسفه ی وجودی سازمان، متکی به حیات انسان است. انسان ها در کالبد سازمان ها روح می دمند، آن را به حرکت درمی آورند و اداره می کنند. سازمان ها بدون وجود انسان نه تنها مفهومی نخواهند داشت، بلکه اداره ی آن ها نیز میسر نخواهد بود حتی با وجود فناوری شدن سازمان ها و تبدیل آن ها به توده ای از سخت افزار، درآینده باز نقش انسان به عنوان عامل حیاتی و استراتژیک در بقای سازمان کماکان باقی خواهد ماند بنابراین منابع انسانی با ارزش ترین منبع برای سازمان ها هستند، آن ها هستند که به تصمیمات سازمانی شکل می دهند، ارائه راه حل می کنند و نهایتاً مسائل و مشکلات سازمان را حل کرده و بهره وری را کیفیت بخشیده، کارایی و اثربخشی را معنا می دهند. از این رو در تحقیق انجام گرفته به بررسی رابطه ی بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان پرداخته شد که نتایج تحلیل آماری نشان داد که بین مؤلفه های کیفیت زندگی کاری (پرداخت منصفانه و کافی، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی کاری، توسعه قابلیت های انسانی)، با عملکرد کارکنان، رابطه ی معناداری وجود دارد.

منابع

۱. حسنقلی پور، سیدجوادین، خ. عنایتی (۱۳۹۲). ارائه و تبیین مدلی برای علل و عوامل مؤثر بر توازن کار زندگی. فصلنامه‌ی مدیریت دولتی. ۳۷-۵۲
۲. هاشم‌خانی، اعظم (۱۳۸۶)، بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان با عملکرد آنان در شهرداری کرج، پایان‌نامه کارشناسی ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن.
۳. رحیمی، داوود، ۱۳۸۴، کیفیت زندگی کاری و بهبود رفتار سازمانی، انتشارات دانشگاه مدیریت دانشگاه تهران.
۴. رسولی، ر.؛ شهائی، و صفایی، م. (۱۳۹۱). عوامل مؤثر بر نیت ترک خدمت کارکنان در سازمان مرکزی دانشگاه پیام نور، فصلنامه‌ی مدیریت دولتی، ۲۷-۴۲.
۵. مجید صفاری‌نیا، بررسی رابطه بین حجم کار، کنترل بر کار و تعادل کار زندگی، دو فصلنامه علمی پژوهشی شناخت اجتماعی سال دوم، شماره ۳، بهار و تابستان ۱۳۹۰
۶. زهره منجم‌زاده و مسعود برادران، تحلیل عوامل مؤثر بر رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه کشاورزی و منابع طبیعی رامین، مجله‌ی تحقیقات اقتصاد و توسعه کشاورزی ایران، ۱۳۸۸.
۷. حسین حاتمی، سید احمد میرجعفری، رابطه‌ی کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی و میزان بهره‌وری در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی جهرم، فصلنامه‌ی علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، ۱۳۹۰.
۸. علی مهدی زاده اشرفی، حسین علی ایلکا، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه بر اساس مدل والتون، (پژوهشگر) فصلنامه مدیریت، سال هفتم، شماره ۲۰، زمستان ۱۳۸۹.
9. Abdolmaleki, J. & Amani, M. (2007). The comparative study on the productivity of the personnel in schools with emphasis on the quality of work life. Proceedings of the first national human resources productivity in education and culture congress, Tabriz, Iran
10. Allan, C., Loudoun, R. & Peetz, D. (2007). Influences on work/non-work conflict. *Journal of Sociology*, 43(3): 219-239.
11. Allen, T.D.; Herst, D.E.L.; Bruck, C.S. & Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-tofamily conflict: A review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
12. Baltes, B.B.; Briggs, T.E.; Huff, J.W.; Wright, J.A. & Neuman, G.A. (1999). Flexible and compressed workweek schedules: A meta-analysis of their effects on work-related criteria. *Journal of Applied Psychology*, 84, 496-513.
13. Baral, R. & Bhargava, S. (2010). Work-family enrichment as a mediator between organizational interventions for work-life balance and job outcomes. *Journal of Managerial Psychology*, 25(3): 274-300.
14. Beasley, W., Karsh, B., Hagenauer, M., Marchand, L. & Sainfort, F. (2005). Quality of work life of independent vs employed family physicians in Wisconsin, *Annals of Family Medicine*, 3(6), 500-506.
15. Cappelli, P. (2000) "A Market-Driven Approach to Retaining Talent". *Harvard Business Review*, 78 (1): 103-11.
16. Chen, J. (2000). Research on the quality of life, job satisfaction and intention to quit of emotional labor based on the examples of the receptionists of Chunghwa telecom. MSc thesis, Human Resource Management Department, p: 152.
17. Chiang, F.F.T.; Birtch, T.A. & Kwong Kwan, H. (2010). The moderating roles of job control and Work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29, 25-32.

18. Clark, S. C. (2000). Work / family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53 (6): 747-770.
19. Gohari, S. (1998). Quality of work life. *Automotive Industry*, (1), 47-49. (In Farsi).
20. Greenhaus, J H & Singh, R. (2004). Work-family relationships. In C. Spielberger (Ed.), *Encyclopedia of Applied Psychology* (pp. 687- 698). Elsevier, Academic Press.
21. Greenhaus, J. H. & Allen, T. D. (2006). Work-family balance: Exploration of a concept. Paper presented at the Families and Work Conference, Provo, UT.
22. Greenhaus, J.H.; Collins, K.M. & Shaw, J.D. (2003). The relation between work-family balance and the Quality of life. *Journal of Vocational Behavior*, 63, 510-531.
23. Kaushik, N. & Singh Tonk, M. (2008). Personality and quality of work life. *The Icfai University Journal of Organizational Behavior*, VII (3), 34-46.
24. Maxwell, G.A. (2005). Checks and balances: the role of managers in work-life balance policies and practices. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 12, 179-189.
25. Voydanoff, P. (2005). Toward a conceptualization of perceived work-family fit and balance: A demands and resources approach. *Journal of Marriage*