

بررسی کیفیت زندگی کاری معلمان ابتدایی

صابر شفیعی^۱، صادق عبدی^۲

^۱ آموزگار ابتدایی استان ایلام، کارشناسی ارشد برنامه ریزی درسی (نویسنده مسئول)

^۲ آموزگار ابتدایی استان ایلام، کارشناسی علوم تربیتی

چکیده

مقاله حاضر از نوع مروری – کتابخانه ای است که با توجه به نظرات اندیشمندان این حوزه نگاشته شده است. هدف از نگارش این مقاله بررسی کیفیت زندگی کاری معلمان ابتدایی است. نتیجه این مقاله نشان می دهد که که کیفیت زندگی کاری اثر مهمی روی واکنش های رفتاری کارکنان مانند هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک خدمت، تغییر و تبدیل سازمانی دارد.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی، کیفیت زندگی کاری، فرهنگ سازمانی، معلمان

مقدمه

کیفیت زندگی کاری یکی از متغیرهایی است که اخیراً به لحاظ اهمیت، مورد توجه بسیاری از مدیران که در صدد ارتقا کیفیت منابع انسانی خود هستند قرار گرفته است؛ گرچه مطالعه شاخص هایی که برای کیفیت زندگی کاری سودمند و یا مضر هستند تاریخچه ای دیرینه دارد (ماو، سموئلز و الکساندر، ۲۰۰۳)، اما منبع دقیق عبارت کیفیت زندگی کاری مشخص نیست و احتمالاً اولین بار در موسسه تحقیق اجتماعی دانشگاه میشیگان در کارهای اولیه رنسیس لیکرت و رویکرد او برای تغییر سیستمی به کار برده شده است.

واژه کیفیت زندگی کاری نخستین بار در سال ۱۹۷۲ در طی یک کنفرانس ارتباطات کاری بین المللی در رابطه با مسائل کاری در خانه اردن معرفی شد. کیفیت زندگی کاری توجه بیشتری را بعد از آنکه کارکنان اتومبیل متحده و جنرال موتور شروع به یک برنامه کیفیت زندگی کاری برای بازساخت و رفرفر کار کردند به خود اختصاص داد. ابتدا نگرانی برای کیفیت زندگی کاری در دهه ۱۹۷۰ اوج می گیرد. این نگرانی بعد از عواقب حیطه سنتی مدیریت علمی و بوروکراسی ناشی از آن که محیط کاری ضد انسانی، وظیفه محور، غیر شخصی، بدون پاداش و عموماً غیرکارا ایجاد می کرد و همه سطوح شان و منزلت شخصی را مورد هتک قرار می داد و منابع انسانی را ضایع می نمود حاصل شد و بعد از فروکش نمودن در دهه ۱۹۸۰ مجدداً در دهه ۱۹۹۰ غالب می شود؛ به عبارتی مفهوم کیفیت زندگی کاری حدود ۳۰ سال قبل به کار رفته است. کیفیت زندگی کاری با واکنش و پاسخ به نیازهای فردی و اشتیاق می تواند افزایش یابد (عبدی و گل پرور، ۱۳۹۶).

روبینز کیفیت زندگی کاری را به عنوان فرایندی که به وسیله آن یک سازمان با گسترش مکانیسم هایی به نیازهای کارکنان واکنش نشان می دهد تا به آنها اجازه دهد کاملاً در تصمیم گیری هایی که زندگی شان در کار را طرح می ریزد مشارکت داشته باشند تعریف نموده است. کیفیت زندگی کاری سازه چند بعدی است و ممکن است یک سازه جهانی و فناپذیر نباشد (عزیزی نژاد، ۱۳۹۵).

بیان مسئله

پیشرفت کیفیت در مکان کار مفهومی است که انگار مدیران و کارکنان را به طور یکسان در بر می گیرد. در طی دهه گذشته بسیاری از نوشته ها در مورد کیفیت خدمات، تضمین کیفیت، چرخه کنترل کیفیت، کیفیت زندگی کاری مدیریت و کنترل جامع کیفیت بوده است. در همین راستا محیط کاری با کیفیت بالا به عنوان شرط و پیش زمینه اساسی برای توانمندسازی منابع انسانی مورد نیاز سیستم مراقبت بهداشتی شناخته شده است. در بررسی های سازمانی مفهوم کیفیت زندگی کاری از مدل های قبلی کار و رفتار انسانی مشتق شده است. کارکنان به عنوان افراد تصمیم گیرنده باهوشی در نظر گرفته شده اند که جهت کار برانگیخته می شوند و به کار بر اساس بالانس مطلوبی بین پاداش های داده شده به آنها و انتظاراتی که از آنها می رود، می نگرند (شانی، باسوری، چرلینگ و ادل، ۲۰۰۹). محققان مطالعات کیفیت زندگی کاری را روی خصوصیات فیزیکی مکان کار و رفتارهای ظاهری و نگرش های افراد کار متمرکز نموده اند. در حالی که کیفیت زندگی کاری مشتمل بر جنبه وسیعی از محیط کاری است که روی یادگیری و سلامت کارکنان تاثیر می گذارد (کول، روبسون ف لیموکس چارلز مک وایر، ۲۰۰۵).

کیفیت زندگی کاری بالا برای سازمان هایی که به جذب و ابقا کارکنان اهمیت می دهند اساسی است.

محققان نشان داده اند تجدید ساختارهای مجدد مداوم، اقتصادی نمودن و سازماندهی های مجدد سیستم های مراقبت بهداشتی به طور منفی روی روحیه پرسنل و رضایت شغلی در انتاریو تاثیر گذاشته است. هم چنین محققان مدارکی دال بر آن که کیفیت زندگی کاری اثر مهمی روی واکنش های رفتاری کارکنان مانند هویت سازمانی، رضایت شغلی، مشارکت کاری، تلاش شغلی، عملکرد شغلی، قصد ترک خدمت، تغییر و تبدیل سازمانی دارد، ارائه داده اند (سیگری، افراطی، سیگل و لی، ۲۰۰۱). تحقیقات تایید کرده اند مسائل کیفیت زندگی کاری بر رضایت کارکنان و نهایتا ابقا یا ترک پست کنونی تاثیر می گذارد (راسر و ووینار، ۲۰۰۳). نشان داده شده کیفیت زندگی کاری جنبه های وسیعی از محیط کاری را شامل می شود که روی یادگیری و سلامت کارکنان تاثیر می گذارد (کل، رابسون، لمیوکس چارلس، مک گوئیر، ۲۰۰۵).

کیفیت زندگی

مطابق تعریف سازمان بهداشت جهانی، کیفیت زندگی عبارت است از درک افراد از وضعیت زندگی در قالب فرهنگ و ارزش های حاکم بر جامعه و در راستای اهداف، استانداردها، انتظارات و علایق فرد.

کیفیت زندگی به عنوان شاخص سلامت عمومی و بهداشت فردی تلقی می شود به طور کلی کیفیت زندگی عبارت است از میزان و درجه لذت فرد از امکانات مهم زندگی خود که هدف نهایی آن، این است که افراد را قادر سازد تا زندگی با کیفیت بالا، معنادار و لذت بخشی را تجربه کنند (عصار رودی و همکاران، ۱۳۹۰).

اگرچه در بعضی از متون کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده اند؛ لیکن بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که، کیفیت زندگی کاری و خشنودی شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند (ساعدی و همکاران، ۱۳۸۹).

مفهوم کیفیت زندگی کاری با جنبه مهمی از مسئولیت اجتماعی سرو کار دارد. زیرا آنچه برای افراد در محیط کار حادث می شود ممکن است روی جنبه های زندگی غیر کاری آنها اثر بگذارد (خانی، ۱۳۸۶).

اگر افراد بتوانند صنایع خود را تجهیز کرده و در حفظ سلامت خود به طور فعال مشارکت کنند. ممکن است از انتظارات زندگی خود فراتر رفته و به طور قابل توجهی کیفیت زندگی و سلامت خود را بهبود بخشد (نارویی، ۱۳۸۶).

مفهوم کیفیت زندگی ریشه در خلقت انسان دارد. حدود ۲۵۰۰ سال قبل فیلسوف یونانی به نام آریستوتل در کتاب اخلاق خود زندگی خوب را موهبتی از طرف خدا دانست و معتقد بود که یک زندگی خوب، زمانی به دست می آید که فرد با پرهیزگاری، تقوی و پاکی روح زندگی کند و به نحوی مطلوب با دیگران ارتباط داشته باشد (تئوفایندسن و فانتونی، ۲۰۱۰).

کیفیت زندگی مفهومی است که سلامت و عملکرد، حالات اجتماعی اقتصادی جنبه های عاطفی و معنوی و خانواده را در بر می گیرد (حبیب زاده و همکاران، ۱۳۸۸).

مفهوم کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه ی اعضای سازمان از راه مجاری باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که بر شغلشان به خصوص و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد و به نوعی دخالت می یابند در نتیجه مشارکت و رضایت شغلی آنها از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برای شان کاهش می یابد، امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از مهمترین اهداف سازمان و کسانی که برای سازمان کار می کنند، می باشد. اگر فردی احساس کند که کیفیت زندگی کاری ش بهبود یافته است این مطلب به کارمند نیروی بیشتری در جهت انجام کارش می بخشد. نتیجه ی این فرآیند، ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است که موجب افزایش بهره وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای تکنولوژیک یا تجهیزات می شود و همین مطلب خود موجب انگیزه بیشتری برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتر می شود (شعيب احمد، ۲۰۱۳).

در سال های اخیر ابر بسیاری از عوامل توسعه منابع انسانی بر عملکرد کسب و کار در بسیاری از تحقیقات گزارش شده است. در بنگاه های کسب و کار که اغلب با تماس بین خدمت دهنده و خدمت گیرنده مشخص می شود، کیفیت و قابلیت خدمت دهنده اثر مهم و مستقیمی بر فرآیند ارائه خدمت و همچنین رضایت مشتری دارد. اولین تماس، اثر بسیار تعیین کننده ای در چگونگی ارزیابی مشتری از خدمت گیرنده دارد. ارتباط بین شایستگی و قابلیت نیروی انسانی و کیفیت خدمت به مشتری از نظر مفهومی بسیار زیاد است زیرا بیشتر کارها مخصوصاً در سازمان های خدماتی توسط کارکنان صورت می پذیرد. پس از گذشت سال ها مدیران سازمان ها به این نکته توجه کردند که نیروی انسانی کارآمد یک مزیت رقابتی محسوب می شود. به طور کلی، کیفیت زندگی کاری به عنوان یک فلسفه به معنی کیفیت و محتوای روابط بین انسان، شغل و انواع وظایف شغلی او است. این روابط از دیدگاه های مختلف مانند انسان، سازمان، اجتماع، طراحی شغل، سازمان کار، نیازها و ارزش های اساسی فرد و مفاهیم اجتماعی می تواند مدنظر باشد (باقرپور، ۱۳۹۳). کیفیت زندگی کاری باعث تحقق تصمیم گیری مشارکتی، امنیت شغلی، بهبود شرایط و محیط کاری، احساس مالکیت و خودگردانی، ایجاد فرصت پیشرفت شغلی، قدرشناسی از کار، توسعه و غنی سازی شغلی، ارضای نیازهای خود شکوفایی افراد و ایجاد انگیزه برای ماندگاری در سازمان می شود. میان کیفیت زندگی کاری و بهره وری نیروی انسانی رابطه مستقیم و معنی داری وجود دارد، یعنی هر چه در ایجاد سیستم کیفیت زندگی کاری سرمایه گذاری کنیم، بر بهره وری سازمانی افزوده خواهد شد (قاسمی، ۱۳۹۳).

شعيب احمد (۲۰۱۳)، نتایج پژوهش وی نشان داد که عناصر اساسی کیفیت زندگی کاری در هر سازمان عبارتند از: بهداشت و ایمنی، امنیت شغلی، رضایت شغلی، استرس شغلی، محیط کار، تعادل کار و زندگی و روابط انسانی می باشد. برخی از استراتژی ها که برای بهبود کیفیت زندگی کاری در سازمان ها با ساختار سازمانی متمرکز؛ مشارکت کارکنان، طراحی کار و سازمان، آگاهی نیروی کار و راهنمایی شغلی، روابط درون گروه، نقش مدیران منابع انسانی، خود مدیریتی، کار تیمی، پاداش، جدول ساعات کار وایگزین و فرهنگ سازمانی مورد حمایت و توجه قرار گیرد (شعيب احمد، ۲۰۱۳).

کیفیت زندگی کاری مسئله ای پیچیده، مرکب از متغیرهای محیط کاری و فراورده ارزیابی کلی شخص از شغلش می باشد (ناکس، ایروینگ، ۲۰۰۸). این محیط از نظر شدت و پیچیدگی افزایش خواهد یافت و موقعیت های کاری با تشکیل شبکه هایی که روی مراقبت و بیمارستان تاثیر می کنند تغییرات بیشتری خواهند یافت. پایداری و قابلیت پیشگویی در محیط های

کاری خصوصیتی هستند که به عنوان قسمتی از کیفیت زندگی کاری تعیین می شوند، در حالی که محیط های کنونی مراقبت بهداشتی با ناپایداری و غیر قابل پیشگویی بودن مشخص می شوند (ناکس، ابروینگ، ۲۰۰۸).

گرچه هیچ تعریف رسمی از کیفیت زندگی کاری وجود ندارد. روانشناسان صنعت و دانشمندان مدیریت آن را به عنوان سازه ای در نظر گرفته اند که با خوب بودن کارکنان مربوط می شود و از رضایت شغلی متفاوت است. رضایت شغلی یکی از پیامدهای بسیار زیاد کیفیت زندگی کاری است. کیفیت زندگی کاری نه تنها روی رضایت شغلی تاثیر میگذارد بلکه روی سایر جنبه های رضایت نظیر زندگی خانوادگی زندگی اجتماعی زندگی اقتصادی و... تاثیر میکند. این مفهوم اثر مکان کار را روی رضایت از شغل و حیطه های زندگی غیر شغلی، رضایت از کل زندگی و خوشحالی شخصی و خوب بودن ذهنی دربر می گیرد. تمرکز کیفیت زندگی کاری فراتر از رضایت شغلی است (سیگری، افراطی، سیگل و لی، ۲۰۱۱). مفهوم کلیدی که در متون بحث می شود شامل امنیت شغلی، سیستم پاداش بهتر، پرداخت بیشتر، فرصت برای رشد، گروه های مشارکتی و افزایش بهره وری سازمانی نسبت به بقیه است (لاو و می، ۲۰۱۴). میرویس ذکر می کند که در بررسی های روی کیفیت زندگی کاری جستجو باید روی خود کارمند تمرکز کند و نه روی کیفیت به عنوان یک خصوصیت انتزاعی از کار یا پاسخ هوشمندانه از کارمند.

تاریخچه کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری ابتدا در اروپا و طی دهه پنجاه مطرح شد. اریک تریست و همکارانش در دانشکده تاوایستاک، تحقیقاتی را در زمینه بعد فنی و بعد انسانی سازمان ها انجام دادند و در این تحقیقات ارتباط بین این دو بعد مورد ارزیابی قرار گرفت. این مطالعات منجر به بوجود آمدن سیستم های فنی اجتماعی گردید که امروزه در ایالات متحده آمریکا، بیشترین اقدامات مربوط به QWL را تحت پوشش خود قرار میدهد. متخصصان پیشگام QWL در بریتانیا، ایرلند، نروژ و سوئد طراحی های شغلی را برای هماهنگی هر چه بهتر کارکنان و تکنولوژی ایجاد کردند. فعالیت QWL آنها عمدتاً با همکاری مشترک اتحادیه ها و مدیریت در طراحی کار تدوین شده و باعث بوجود آمدن طراحی هایی از مشاغل گردید که برای کارکنان سطوح بالاتر از منزلت (اعتبار شغلی)، تنوع شغلی و باز خورد اطلاعاتی مربوط به نتایج را به ارمغان میآورد (معدنی پور، ۱۳۸۱).

مفاهیم کیفیت زندگی کاری

دانشمندان و نظریه پردازان توسعه سازمانی از دیدگاه های مختلفی به مفاهیم « کیفیت زندگی کاری » پرداخته اند که در این بخش به این دیدگاه ها می پردازیم:

کیفیت زندگی کاری عبارتست از عکس العمل کارکنان نسبت به کار، به ویژه پیامدهای فردی آن در ارضای شغلی و سلامت روحی. با استفاده از این تعریف، کیفیت زندگی کاری بر پیامدهای شخصی، تجربه کاری و چگونگی بهبود کار در راستای رفع نیاز فرد تأکید دارد.

دومین مفهومی که از کیفیت زندگی کاری تعریف شده است آن را به عنوان روش یا نحوه انجام کار ارائه کرده است. کارکنان کیفیت زندگی کاری را برحسب تکنیک ها و روش های خاص انجام کار، مانند غنی سازی شغلی، گروه های کاری خودگردان و کمیته های کارکنان مدیریت تعریف کرده اند.

سومین تعریف از کیفیت زندگی کاری آن را میزان توانایی کارکنان در ارضای نیازهای مهم شخصی با استفاده از تجربیاتی است که در سازمان کسب کرده اند. در این تعریف شدت بر ایجاد محیطی که منجر به ارضای نیاز افراد شود، تأکید شده است.

در چهارمین تعریف، کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که بوسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که بر شغل شان بطور خاص و بر محیط کارشان بطور عام اثر می گذارد، به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه، مشارکت و رضایت شغلی آنها بیشتر میشود و فشار عصبی ناشی از کار بر ایشان کاهش می یابد. در واقع کیفیت زندگی کاری، نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی و شیوه مدیریت است که کارکنان براساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می کنند.

در پنجمین تعریف، کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که در اورای آن کارکنان و اعضای سازمان می توانند تصمیم گیری های مربوط به طراحی مشاغلی که تشکیل دهنده بخشی از زندگی کاری آنان است، مشارکت فعال داشته باشند.

در تعریف ششم، کیفیت زندگی کاری، به مفهوم داشتن نظارت صحیح، شرایط کاری خوب، پرداخت و مزایای مطلوب و مهم تر از همه ایجاد فضای کار چالش گرانه، مشارکتی و اقناع کننده است. زندگی کاری با کیفیت عالی از طریق توجه به فلسفه روابط کارکنان به دست می آید که عبارت است از به کارگیری کوشش هایی در استفاده از زندگی کاری با کیفیت، که خود کوشش های منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصت های بزرگتری برای اثرگذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثربخشی کلی سازمان میدهد.

در تعریف هفتم، دو تعریف عینی و ذهنی از کیفیت زندگی کاری ارائه شده است. در تعریف عینی به مجموعه ای از شرایط واقعی کار و محیط کار در یک سازمان که شامل میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاهی، بهداشتی، ایمنی، مشارکت در تصمیم گیری، دموکراسی، سرپرستی، تنوع، غنی بودن مشاغل و چرخش کاری اطلاق می شود. در تعریف ذهنی تصور و تلقی افراد از کیفیت زندگی بطور اعم و کیفیت زندگی کاری (شغلی و سازمانی) بطور اخص میباشد (معدنی پور، ۱۳۸۹).

سیر تکاملی برنامه های کیفیت زندگی شغلی

برنامه های کیفیت زندگی شغلی باید به دلایل گوناگون طی زمان تکامل حاصل کند. تغییرات محیط های سازمانی و برنامه های مذکور باید مد نظر مدیران سازمانی قرار گرفته باشند. اکثر تعهد ها درمقابل برنامه های کیفیت زندگی شغلی از نوعی روحیه پیشگام بودن که همراه با روبرو شدن با چالش های جدید است، به وجود می آیند. زیرا افراد و سازمان ها مکرراً از تجربه های خود درس هایی می آموزند. چالش های ج دید همیشه وجود دارند، حتی اگر مشکلات قدیمی حل شوند، مشکلات جدید بوجود می آیند. وقتی تغییرات سازمانی عمیق تر می شوند، ممکن است کسانی را که قبلاً بی طرف یا حامی تغییر بوده اند

هراسان نماید. کسانی که در برنامه شرکت داشته اند، ممکن است محدودیت دانش و مهارت خود را در ایجاد تغییر دریابند و محتمل است ایده روشن و صریحی در مورد مسیر آینده نداشته باشند.

گاهی اوقات تغییراتی پذیرفته می شوند که ابر انسدادی بر تغییر بعدی دارند، مثلاً پذیرش یک برنامه مرخصی تشویقی در یک کارخانه ساخت قطعات اتومبیل، چنین ابری داشت. کارکنانی که کارشان را قبل از پایان شیفت تمام می کردند، میتوانستند کارخانه را ترک نمایند و آنها همواره در این فکر بودند که بدون ایجاد تغییرات اضافی، هرچه سریعتر کارخانه را ترک کنند یا مرخصی بگیرند. بدین جهت تشکیل جلسات کمیته های برنامه با دشواری روبرو شد، زیرا افراد مختلف، کارخانه را در زمان های مختلف ترک می کردند. باید توجه داشت که برنامه های کیفیت زندگی شغلی نمی توانند به مدت طولانی باقی بمانند، مگر اینکه برنامه ها تکامل و گسترش پیدا کنند. درغیر این صورت تغییراتی که قبلاً به وجود آمده ممکن است از بین بروند (ابطحی، ۱۳۸۲).

مرور به سایر حیطه های بالینی نیز گسترش پیدا کرد به طوری که امروزه در تصمیم گیری های درمانی، انتخاب مداخلات مناسب و ارزشیابی ابر بخشی مداخلات به کار میرود (عصار رودی، ۱۳۹۰).

هر چند چالش اصلی بهداشت عمومی در قرن بیستم، افزایش امید به زندگی بود، در قرن بیست و مهم ترین دغدغه در این حوزه است. هدف از زندگی فقط داشتن عمر یکم طولانی و زنده بودن نیست، بلکه نوع و کیفیت زندگی نیز مهم می باشد (ودیدی و همکاران، ۱۳۹۰).

در سالهای اخیر، کیفیت زندگی به عنوان شاخص مهمی برای ارزیابی سلامت فردی، تصمیم گیری و قضاوت در مورد سلامت کلی جامعه و یافتن مشکلات اصلی در ابعاد گوناگون زندگی افراد در پژوهش های پزشکی مطرح شده است (نوریان و همکاران، ۲۰۰۵).

چرایی کیفیت زندگی کاری

یکی از سؤالاتی که به کرات و دفعات مکرر و در زمان ها و موقعیت های مختلف ممکن است به ذهن هر کسی خطور کند، این است، کاری که به افراد محول می شود چقدر در خور شأن آنهاست؟ هر فرد شاغل یا جویای کار، اعم از زن یا مرد، فارغ از آن که در چه رده تخصصی و مهارتی فعالیت می کند، تعبیر خاصی از میزان شایستگی کاری که انجام می دهد، دارد به دلیل جایگاهی که کار از نظر کل زمان صرف شده به لحاظ تعلق به اجتماع و رضایت خاطر فرد شاغل، در زندگی انسان ها دارد باید گفت که کار در خور و شایسته انسان ها، یک بعد زیر بنایی کیفیت زندگی کاری آن ها را تشکیل میدهد، انجام کار مولد نیز در مورد بسیاری از احاد جامعه، منبع اصلی در آمد آن ها و نیروی محرکه توسعه پایدار کشورهای جهان محسوب می شود. با توجه به این که کیفیت زندگی کاری در جوامع مختلف به علت تفاوت جوامع بشری، سطح درآمد و رفاه آنها و بسیاری از عوامل دیگر با هم تفاوت های بسیاری دارند و از سوی دیگر حتی در کشور خودمان، ایران هم بررسی سطح کیفیت زندگی کاری به علت تفاوت هایی که در محیط های کاری وجود دارد (تفاوت سازمان های دولتی و خصوصی، تعاونی ها، صنایع بزرگ و کوچک و ...) کاری مشکل است و از سوی دیگر حتی در صورت انجام، بعید به نظر می رسد که بتوان به نتیجه ای قابل استفاده و تعمیم

یافتنی دست یافت (غلامی، ۱۳۸۸). بر همین اساس نیاز به رویکردی پویا احساس می شود تا بتواند ابعاد مختلف این موضوع را در نظر گرفته و در عین حال تأثیر عوامل مختلف و تغییرات (کم و زیاد شدن) آن ها را تحلیل نمود. و در نهایت به کمک آن بتواند تصمیمات مدیریتی را در این زمینه شبیه سازی نموده و اثرات آنها را در طول زمان بررسی و مطالعه کرد.

برنامه های کیفیت زندگی کاری

برنامه های کیفیت زندگی کاری در برگیرنده اشکال گروهی کار، مشخصات مؤثر بر رضایتمندی محیط کار و بهره وری کارکنان از قبیل سیستم پاداش دهی، جریان کار، سبکهای مدیریتی و محیط فیزیکی کار است. برنامه های کیفیت زندگی کاری توجه ویژه ای به گروه های کاری و غنی سازی شغل دارد. لوتانز (۲۰۰۲)، اشاره می کند که در ابتدا رفتار سازمانی فقط به رویکردهای غنی سازی برای طراحی شغل توجه داشت، اما حالا از رویکرد کیفیت زندگی کاری به عنوان یک موضوع اجتماعی مهم در سرتاسر جهان برای طراحی شغل استفاده می شود. بهبود کیفیت زندگی کاری را برای سازمان های امری ضروری می دانند. آنها اعتقاد دارند کیفیت زندگی بالا موجب حفظ نگهداری کارکنان در سازمان می شود. شاخصهای کیفیت زندگی کاری از دیدگاه آنها عبارتند از: متعهد بودن به سازمان، حمایت مدیریت از کارکنان، حمایت از همکاران، و اعتماد، احترام متقابل، به رسمیت شناخته شدن و ابراز وجود، پاداش غیر مادی و پاداش مادی (شعیب احمد، ۲۰۱۳).

اهمیت کیفیت زندگی کاری

توجهی که اکنون به کیفیت زندگی کاری می شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند. چنین می نماید که شمار بسیاری از کارکنان از کار خود ناراضی و در پی کاری معنی دارتر هستند. کارکنان درخواست دارند در پیامدهای اقتصادی و غیراقتصادی کارشان تغییراتی داده شود. اهمیت پاداش های غیراقتصادی در مقایسه با اهمیت پاداش های اقتصادی هم اکنون افزایش یافته است. به ویژه در نزد کارکنانی که از آموزش و پرورش بالایی بهره مند هستند، چنین به نظر می رسد که نیاز شدیدی به بهترکردن کیفیت زندگی کاری در بسیاری از کارکنان وجود دارد. شماری از آگاهان بر این باورند که بعضی از رکود بهروری و کاهش کیفیت معمول در برخی از کشورها ناشی از کاستی های زندگی کاری و تغییراتی است که در علاقه مندی ها و رجحان های کارکنان پدید آمده است و کارکنان درخواست دارند که در کارشان نظارت و دخالت بیشتر بیابند. هنگامی که با کارکنان با احترام رفتار شود و آنان فرصت بیان اندیشه های خود را داشته باشند و در تصمیم گیریها بیشتر مشارکت کنند واکنش های مناسب و مطلوبی از خودشان نشان خواهند داد (سلمانی، ۱۳۸۲).

شاخص های کیفیت زندگی کاری

حقوق و دستمزد

مزایا (به ویژه مزایای خدمات درمانی)

داشتن شانس انتخاب شغل دیگر در سازمان

نداشتن تنش های کاری

شرکت در تصمیماتی که به سرنوشت افراد مربوط می شود

امنیت شغلی

دموکراسی در محل کار

سهمیم بودن در سود

ووود نظام بیمه بازنشستگی

ووود امکانات و خدمات رفاهی

چهار روز کار در هفته (ساعت کار منعطف)

با وجود تمایزات برداشت ها از کیفیت زندگی کاری، تحقیقات انجام شده نشان می دهد که برخی از شاخص ها در اغلب جوامع مشترک می باشند اما مسلماً این عوامل بخشی از کیفیت زندگی کاری را تشکیل می دهد، ولی بخش عمده و حساس کیفیت زندگی و زندگی کاری به برداشت های ذهنی و روانی ما از محیط کارمان مربوط میشود و این امر تناسب شغل و شاغل، تناسب روحیه افراد با فرهنگ سازمان، بهره وری و خود را مفید احساس کردن در محیط کار را در بر می گیرد (میرسپاسی، ۱۳۸۶).

والتون (۱۹۷۳)، در تجزیه و تحلیل کیفیت زندگی کاری هشت متغیر اصلی را به عنوان هدف ارتقاء

کیفیت زندگی کاری مورد توجه قرار می دهند که عبارتند از:

الف) پرداخت کافی و منصفانه: منظور از حقوق کافی و منصفانه آن است که به کارکنان سازمان حقوقی پرداخت گردد که تساوی درون سازمانی از آن استنباط گردد.

ب) محیط کاری ایمن و بهداشتی: هدف ایمنی و بهداشت کاری شامل برقراری ساعات کار معقول و شرایط فیزیکی کاری دارای حداقل خطر و ایجاد محدودیت های سنی برای اشتغال به کار می رود.

ج) تأمین فرصت رشد و بهبود توانایی های انسانی: هدف این متغیر آن است که فرصت هایی همچون استفاده از استقلال و خود کنترلی بهره مند شدن از مهارت های گوناگون، دسترسی به اطلاعات مربوط به آینده برنامه ریزی و اجرای فعالیت ها برای کارکنان فراهم شود.

د) تأمین فرصت امنیت و رشد مداوم، این امر از طریق بهبود توانایی های فردی، فرصت های پیشرفت، امنیت درآمد و اشتغال تأمین می گردد.

ه) یکپارچگی و یا انسجام اجتماعی در سازمان: عدم تعصب نسبت به نژاد و کسب زندگی نیروی کار، تحرک به سوی بالای سلسله مراتب سازمانی، ایجاد حس اجتماعی بودن در سازمان ها، آزادی افراد در بیان ایده ها و احساساتشان نسبت به هم از جمله مواردی است که به ایجاد یکپارچگی سازمانی کمک می کند.

و) قانون گرایی در سازمان: منظور، فراهم نمودن زمینه آزادی بیان و بدون ترس از انتقام مقام بالاتر و نافذ بودن سلطه قانون نسبت به سلطه انسانی می باشد. این متغیر در قالب امیدواری به رعایت انصاف و ضابطه مندی در ارتقاء شغلی، آزادی سخن و اطمینان خاطر از عدم تبعیض در مورد قومیت و مذهب و اعتقادات عنوان می شود.

ن) وابستگی اجتماعی زندگی کاری: به چگونگی برداشت ادراک کارکنان در مورد مسئولیت اجتماعی سازمان اشاره دارد. سازمان هایی که مسئولیت اجتماعی خود را احساس نمی کنند موجبات حقیر شدن ارزش کار و حرفه کارکنان شان که مبنایی برای احساس نیاز عزت نفس آنها را فراهم می آورند. در عین حال میزان اعتماد نسبی مصرف کنندگان به محصول تولید شده، میزان تنوع محصول با قیمت رقابتی و کیفیت مناسب از دیگر مواردی هستند که بر این امر تأثیری مثبت دارند.

ی) فضای کلی زندگی: این مؤلفه به برقراری تعادل بین زندگی کاری و دیگر بخش های کارکنان که شامل اوقات فراغت، تحصیلات و زندگی خانوادگی می شود مربوط می باشد. ایجاد وابستگی مستقیم تر کار به فضای کل زندگی از طریق برقراری مفهوم تعادل بین وقت کارکنان در محل کار و وقت او برای خانوادهاش می تواند به میزان زیادی تعادل میان کار و زندگی فرد را ایجاد نماید (مهدیزاده اشرفی، ۱۳۸۹).

نکات اساسی قابل توجه در کیفیت زندگی کاری

یک سازمان خلاق و پویا به نقش ها و مشاغل گوناگون با دروه اهمیت پذیری بالا احتیاج دارند و اگر قرار باشد با امتیازات مادی و معنوی داده شده به بعضی از پست ها به شکل غیرعادلانه، برای آنها، ارزش های کاذب ایجاد و در نتیجه سایر پست ها، بااهمیت و بی ارزش تلقی شوند دیگر هیچ کس آن طور که باید نسبت به شغل خود احساس مسئولیت کند، احساس مسئولیت نمی کند و به مرور زمان نوعی از خمودگی و کاهش انگیزه کار را در بین کارکنان سازمان موجب می گردد.

کارکنان وقتی می توانند با تمام وجود به سازمان خود خدمت نمایند که نیازهای شخصی و خانوادگی آنان به طور نسبی ارضاء شود. به عبارت دیگر نفع فردی و نفع جمعی باید هر دو در یک مسیر و در یک جهت باشند.

از آن جا که در ایران، توزیع ثروت و درآمد نسبت به سایر کشورهای در حال توسعه، نابرابر است لذا اکثریت افراد جامعه که دارای مشاغل معمولی هستند، در زیر خط فقر زندگی می کنند. تحت این شرایط اگر فردی بخواهد خود را وقف کارش نماید از زندگی شخصی کاملاً عقب می ماند.

وقتی شرایط ناعادلانه و امکانات غیرمنصفانه در یک سازمان افزایش می یابد، به معنی آن است که موقعیت های سازمانی، دارای بار ارزشی متفاوت می شوند. در نتیجه فاصله ارزشی موقعیت ها از هم بیشتر و ارزش یک کارمند بسیار کمتر از ارزش یک مدیر می شود.

در پی وجود تفاوت ارزشی و منزلتی، افراد از آنچه که دارند و هستند راضی نبوده و همواره سعی در تغییر موقعیت دارند و چنان چه این تلاش ها مثمر ثمر در بهبود و وضعیت درآمدی فرد واقع نشود، فرد دچار بحران هویت شده و به فردی بی هدف و افسرده تبدیل می گردد که این امر در نهایت موجب عدم ثبات و پیشرفت در سازمان می گردد.

اقدامات تشدید کننده دیگری نیز در جامعه انجام می گیرد که در نتیجه آن، موقعیت های شغلی بالاتر دارای ارزش های کاذب می شوند که از آن جمله می توان به تملق و احترام بیش از حد به مدیران و تجملات دولتی نظیر دفاتر کار مجلل با امکانات رفاهی زیاد اشاره نمود.

در سازمان هایی که مشارکت زیردستان، مشورت با آنان، فهماندن اهداف سازمان به آنان و ایجاد انگیزه درونی جایی در خط مشی سازمان ندارد و نیازها از بالا دیکته می شوند، هدف و دستور هرگز نباید مورد سؤال قرار گیرد، هدف و دستور باید در کوتاه ترین زمان انجام گیرد، فرد نافرمان باید مجازات شود آن هم حتی المقدور مجازات سنگین (غلامی، ۱۳۸۸).

نتیجه گیری

مکانیزم اساسی افزایش کیفیت زندگی کاری در ارزش های مشترک و تعهد به ارزش های فرهنگی نهفته است. به طوری که می توان با استفاده از نظام تعهد بالا به عملکرد خوب دست یافت. در جهت ایجاد چنین سیستمی، ارزش های فرهنگی مهم ترین عامل هستند و در این میان مدیران حساس ترین نقش را ایفا می کنند. زیرا به ود بهره وری در حیطه مسئولیت مدیران است و از سطح مدیریت شروع میشود. فرهنگ سازمانی به کارکنان سازمانی هویتی سازمانی می بخشد: آنچه که سازمان های موفق را برجسته می سازد و آنها را از دیگران متمایز می کند. توانایی آنها در جذب، پرورش و نگهداری کارکنان با استعداد و خلاق است و کارکنان نیز به نوبه خود وابستگی عمیقی نسبت به سازمان پیدا خواهند کرد.

فرهنگ سازمانی تعهد گروهی را آسان می سازد: سازمان هایی که دارای فرهنگ قوی و توانمند هستند، کارکنان نسبت به ارزش ها و اهداف سازمانی احساس تعهد و مسئولیت می کنند. منظور از تعهد سازمانی، پیوند و وابستگی روانی به سازمان است. که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش های سازمانی جای دارد.

ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان مستلزم وجود فرهنگ سازمانی خاصی است که از خلاقیت، خودگردانی، مسئولیت پذیری و مشارکت کارکنان حمایت کند. ایجاد یک فرهنگ سازمانی سازنده، رضایت کارکنان را افزایش داده و در ایجاد یک محیط کاری

مثبت با افزایش تعاملات بین همکاران موثر می باشد. در این فرهنگ وظایف به نحوی سازمان داده می شود که کارکنان را برای رسیدن به سطح بالایی از رضایت شخصی و اهداف سازمانی، کمک می کند.

منابع

- ابطحی حسن، کاظمی بابک. (۱۳۸۲). بهره وری، موسسه مطالعات و پژوهش های بازرگانی.
- حبیب زاده، حسین، قربانزاده، کبری، خلخالی، حمیدرضا، محمدپور، یوسف. (۱۳۸۸). بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری با صلاحیت بالینی در پرستاران، دو ماهنامه دانشکده پرستاری و مامایی ارومیه، شماره ۳.
- ساعدی، سارا، خلعت ری، جواد، موری نجف آبادی، ندا. (۱۳۸۹). "رابطه ی کیفیت زندگی کاری و سلامت سازمانی با خوشنودی شغلی"، فصلنامه ی تازه های روانشناسی صنعتی / سازمانی، سال اول، شماره ی چهارم.
- سلمانی، داود. (۱۳۸۲). کیفیت زندگی کاری و ارت اط آن با عملکرد و بهره وری سازمان ها، فصلنامه دانش مدیریت، شماره ۱.
- عبدی، عبدالرسول؛ گل پرور، محسن. (۱۳۹۶). پیش بینی مولفه های کیفیت زندگی کاری از طریق مولفه های فضایل سازمانی ادراک شده در کارکنان یک سازمان دولتی، دانش و پژوهش در روان شناسی کاربردی، شماره ۱.
- عزیزی نژاد، بهاره. (۱۳۹۵). الگویابی ساختاری روابط بین کیفیت زندگی کاری، جامعه پذیری سازمانی کارکنان و تعهد سازمانی، رهیافتی نو در مدیریت آموزشی. شماره ۳.
- عصاررودی، عبدالقادر، گل افشانی، اصغر، اکبری، آرش. (۱۳۹۰). ارتباط سلامت معنوی و کیفیت زندگی در پرستاران، مجله دانشگاه علوم پزشکی خراسان شمالی. شماره ۴.
- غلامی، علیرضا. (۱۳۸۸). عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان، توسعه انسانی پلیس. شماره ۲۴.
- قاسمی، بهروز. (۱۳۸۲). تئوری های رفتار سازمانی، انتشارات هیأت، چاپ اول.
- معدنی پور، محمود. (۱۳۸۱). کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد و بهره وری سازمان ها. مجله توسعه مدیریت، شماره ۴۴.
- میر سپاسی، ناصر. (۱۳۸۷). مدیریت منابع انسانی و روابط کار و نگرش راهبردی، انتشارات شروین.
- میرسپاسی، ناصر. (۱۳۸۴). مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار، مرکز انتشارات آموزش مدیریت دولتی، چاپ هجدهم.
- ناصر پور، صادق. (۱۳۹۶). شناسایی و تبیین فرهنگ سازمانی جهادی، فصلنامه پژوهش های مدیریت انتظامی، سال دوازدهم، شماره ۲.

Cole D.C., Robson L. S., Lemieux-Charles, L., McGuire, W. (2005). Quality of working life indicators in Canadian health care organizations: a tool for healthy, health care workplaces? *Occupational Medicine*. 55(1):54

Lau, R S M. May B E. (1998). A win-win paradigm for quality of work life and business performance, *Human Resource Development Quarterly*, 9(3):211:227

Lewis, D., Brazil, K., Krueger, P., Lohfeld, L., Tjam, E.(2001). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life. *International Journal of Health Care Quality Assurance*. ۱۴(۳)□□

Luthans, F.Avolio,B.J.(2003).Positive psychological capital: Measurement and relationship with performance and satisfaction. **Pers Psychology**. 6, 138-146.

Luthans. F. (2010).*Organizational Behavior An Evidence-Based Approach..* New York :McGraw-Hill/Irwin.Organizations.

Ma, C.C., Samuels, M.E. and Alexander, J.W.(2003).Factors that influence nurses' job satisfaction. *Journal of Nursing Administration*. 33(5): 293-299.

Nooryan Kh, Gasparyan Kh, Sharif F, Zoladl M, Moghimi M, Hosseini N.A,The Effects of Emotional In -telligence (EI) Items Education on Job Related Stress in Physicians and Nurses who Work in Intensive Care Units. *Armaghane-danesh, Yasuj University of Medical Sciences Journal (YUMSJ)*, 2011, 16 (5), 472-479.