

دانشکده علوم انسانی، گروه روانشناسی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A.)
گرایش: صنعتی و سازمانی

عنوان:

مدل رضایت شغلی براساس مولفه های فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده
در زنان شاغل دانشگاه های شهر یاسوج

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	چکیده
فصل اول: کلیات پژوهش	
۳	۱-۱ مقدمه
۵	۱-۲ بیان مسئله
۱۳	۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش
۱۵	۱-۴ اهداف پژوهش
۱۵	۱-۵ هدف اصلی:
۱۵	۱-۶ اهداف فرعی:
فصل دوم: مبانی نظری پژوهش	
۱۷	۲-۱ فرسودگی شغلی
۱۸	۲-۱-۱ مراحل پنجگانه فرسودگی شغلی
۱۹	۲-۱-۲ دلایل فرسودگی شغلی
۲۰	۲-۱-۳ رویکرد های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی
۲۲	۲-۱-۴ رویکرد روانشناختی - اجتماعی
۲۴	۲-۱-۵ رویکرد بالینی
۲۶	۲-۱-۶ علائم هشداردهنده فرسودگی شغلی
۲۸	۲-۲ تعارض کار - خانواده

- ۳۳ رضایت شغلی ۳-۲
- ۴۴ ارتباطات در سازمانها به سه گروه تقسیم می شود: ۱-۳-۲
- ۴۵ ارتباط رضایت شغلی با سایر عوامل: ۲-۳-۲
- ۴۶ رضایت شغلی و سلامتی جسمی ۳-۳-۲
- ۴۷ عوامل سازنده رضایت شغلی ۴-۳-۲
- ۵۳ تعیین رضایت شغلی: ۵-۳-۲
- ۵۵ پیشینه تحقیق ۴-۲
- ۶۰ سوال های پژوهش: ۵-۲
- ۶۱ تعاریف مفهومی (نظری) و عملیاتی متغیر ها ۶-۲
- ۶۱ تعریف نظری رضایت شغلی ۱-۶-۲
- ۶۱ تعریف عملیاتی رضایت شغلی ۲-۶-۲
- ۶۱ تعریف نظری فرسودگی شغلی ۳-۶-۲
- ۶۲ تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی ۴-۶-۲
- ۶۲ تعریف نظری تعارض کار و خانواده ۵-۶-۲
- ۶۲ تعریف عملیاتی تعارض کار و خانواده ۶-۶-۲
- ۶۳ جمع بندی ۷-۲

فصل سوم: روش پژوهش

- ۶۵ مقدمه ۱-۳
- ۶۵ روش پژوهش ۲-۳

- ۳-۳-جامعه آماری..... ۶۵
- ۳-۴-نمونه پژوهش و روش نمونه گیری ۶۵
- ۳-۵-ابزار گردآوری داده ها ۶۶
- ۳-۵-۱-اطلاعات جمعیت شناختی ۶۶
- ۳-۵-۲-پرسشنامه رضایت شغلی ۷۱
- ۳-۵-۲-۱-سنجش روایی و پایایی ۷۱
- ۳-۵-۳-پرسش نامه فرسودگی شغلی مزلیج ۷۲
- ۳-۵-۳-۱-روش نمره گذاری ۷۳
- ۳-۵-۳-۲-سنجش روایی و پایایی ۷۴
- ۳-۵-۴-پرسشنامه تعارض کار و خانواده ۷۶
- ۳-۵-۴-۱-سنجش روایی و پایایی ۷۶
- ۳-۶-روش تجزیه و تحلیل داده ها ۸۱
- ۳-۷-روش اجرای تحقیق : ۸۱

فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

- ۴-۱-نتایج پردازش اطلاعات بر مبنای یافته های توصیفی ۸۳
- ۴-۲-نتایج تحلیل یافته ها بر مبنای سوالات پژوهش ۸۵

فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱-مقدمه ۹۰
- ۵-۲-بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته های پژوهش ۹۰

- ۹۰ ۱-۲-۵- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته اول پژوهش
- ۹۴ ۲-۲-۵- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته دوم پژوهش
- ۹۶ ۳-۲-۵- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته سوم پژوهش
- ۹۷ ۴-۲-۵- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته چهارم پژوهش
- ۹۹ ۳-۵- محدودیت های پژوهش
- ۹۹ ۴-۵- پیشنهاد های کاربردی
- ۱۰۰ ۵-۵- پیشنهاد های پژوهشی

منابع

- ۱۰۲ منابع فارسی
- ۱۰۷ منابع لاتین

پیوست ها

- ۱۱۴ پرسشنامه تعارض کار- خانواده
- ۱۱۶ پرسشنامه رضایت شغلی
- ۱۱۷ پرسشنامه فرسودگی شغلی
- ۱۱۹ چکیده انگلیسی

فهرست جداول

صفحه	عنوان
۶۶	جدول ۱-۳: حجم نمونه بر اساس سن
۶۷	جدول ۲-۳: حجم نمونه بر اساس وضعیت تأهل
۶۹	جدول ۳-۳: حجم نمونه بر اساس وضعیت تحصیلی
۷۰	جدول ۳-۴: حجم نمونه بر اساس سابقه کار
۷۲	جدول ۳-۵: ضرایب روایی پرسشنامه تعارض کار-خانواده
۷۲	جدول ۳-۶: شاخص های برازش ساختار عاملی مقیاس تعارض کار-خانواده
۸۳	جدول ۴-۱: داده های توصیفی
۸۴	جدول ۴-۲: داده های توصیفی
۸۵	جدول ۴-۳: جدول ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی
۸۶	جدول ۴-۴: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی مولفه های فرسودگی شغلی
۸۷	جدول ۴-۵: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی ابعاد تعارض کار-خانواده
۸۸	جدول ۴-۶: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده

فهرست نمودارها

صفحه	عنوان
۶۷	نمودار ۱-۳ : ویژگی های سن گروه نمونه مورد مطالعه.....
۶۸	نمودار ۲-۳ : ویژگی های وضعیت تأهل گروه نمونه مورد مطالعه.....
۶۹	نمودار ۳-۳ : ویژگی های وضعیت تحصیلی گروه نمونه مورد مطالعه.....
۷۰	نمودار ۴-۳ : ویژگی های سابقه کار گروه نمونه مورد مطالعه.....

مجموعه پارس پروانه

مدل رضایت شغلی براساس مولفه های فرسودگی شغل تعارض کار- خانواده

در زنان شاغل دانشگاه های شهر یاسوج

به وسیله: آسیه پیشوائی

چکیده

هدف از انجام این پژوهش بررسی مدل رضایت شغلی براساس موضوع فرسودگی در زنان شاغل دانشگاههای شهر یاسوج بوده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه زنان شاغل دانشگاه یاسوج به تعداد ۲۶۰ نفر بوده است. حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان کرجسی^۱ به تعداد ۱۵۵ نفر به صورت روش نمونه گیری در دسترس انتخاب گردیده. روش پژوهش به شیوه توصیفی (همبستگی) انجام شد. به منظور جمع آوری داده های پژوهش از پرسشنامه های استاندارد شده رضایت شغلی فیلدروث^۲ (۱۹۵۱)، فرسودگی شغلی پرسشنامه مزلیچ^۳ (۱۹۸۶) تعارض کار - خانواده پرسشنامه کارلسون^۴ و همکاران (۲۰۰۰) به ترتیب در جهت سنجش استفاده گردید. جهت تحلیل داده ها از آمار توصیفی (میانگین، درصد فراوانی، انحراف معیار) آمار استنباطی (ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون چند متغیری) و نرم افزار SPSS استفاده گردید. نتایج بدست آمده حاکی از این است که بین فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی مرتبط، رابطه معنی داری وجود دارد. همچنین مؤلفه های فرسودگی شغلی در مقایسه با مولفه های تعارض کار - خانواده توانایی بیشتری برای پیش بینی تغییرات رضایت شغلی دارند.

کلمات کلیدی: رضایت شغلی، فرسودگی شغلی، تعارض کار - خانواده، زنان شاغل

^۱. Kerjsi
^۲. Fildroos
^۳. Maslach
^۴. Carlson

فصل اول

کلیات پژوهش

۱-۱- مقدمه

انسان از دیر باز برای تأمین معیشت و توسعه رفاه فردی و اجتماعی خویش به کار و تلاش جسمی، فکری و اجتماعی مشغول بوده است. در این راستا با گذشت زمان بر پیچیدگی های عرصه کار و تولید افزوده شده و ضرورت تقسیم کار در همه شئون اجتماعی حس شده است. به عبارتی، با رشد و توسعه فن آوری های علمی - صنعتی و خدماتی، تغییرات بزرگی در عرصه های زندگی بشری رخ داده است. با بروز این تغییرات، ضرورت سازگاری و انطباق آدمی بیش از پیش احساس شده و بشر با اتکا به هوشمندی خویش به تقسیم کار در عرصه های مختلف روی آورده است تا با تخصصی کردن کارها، بازده های تولیدی و خدماتی افزایش یابد. با این حال، آدمی برای انطباق با موقعیت های نوین کاری و شغلی به توانمندی های بیشتری نیازمند بوده تا بتواند پاسخهای مناسب و سالم به درخواست نوین صنعت و مدرنیته ارائه کند چرا که این درخواستها، فشارهای روزافزونی در محیطهای کاری بر کارگزاران وارد نموده و سلامت ایشان را تهدید می نماید (تسای^۱، ۲۰۰۳).

کار برای انسان درآمد می آورد تا کالاهای اساسی لازم برای بقا و راحتی خودش را تهیه نماید؛

همچنین کار موجب فعالیت ذهنی و فیزیکی هدفمند می شود، عزت نفس و احساس رقابت را افزایش

^۱ - Tesay

می دهد و در نهایت برخی از نیازهای اجتماعی را از طریق فراهم آوردن فرصت هایی برای ارتباط اجتماعی برآورده می سازد (بیچ، برنز و شفیلد^۱، ۱۹۸۲)

هر یک از مشاغل، دارای مشکلات و ویژگی های خاص خودش است . اما یکی از ویژگی های بسیاری از مشاغل این است که کارمندان و کارکنان را در معرض خواسته ها و یا فشار های زیاد مدیران قرار می دهد و از سوی دیگر، کارکنان چون نمی توانند این خواسته ها را برآورده سازند با ایراد پی در پی مدیران مواجه می شوند و فشار روانی زیادی را متحمل می گردند . تداوم این چرخه در نهایت موجب از هم گسیختگی روانی و جسمانی فرد می شود . موقعیت بالا را زمانی تصور کنید که کارمند در محیط کاری خود نابرابری های اجتماعی زیادی را نیز تجربه کند . در چنین شرایطی فرد ممکن است با توجه به عوامل مستعد کننده پاسخ های متفاوتی به شرایط کاری فشار زا بدهد . مثلاً دست به بطالت اجتماعی یا کم کاری بزند، مکرراً بیمار شود و به نوعی خودش را از شرایط کاری فشار زا نجات دهد. سرانجام نیز ممکن است که فرد دچار فرسودگی شغلی شود.

فرسودگی، به عنوان حالت روان شناختی تعریف میشود که از سطوح بالای استرس های طولانی مدت در زندگی شغلی ناشی میشود (گرانفلد و همکاران^۲، ۲۰۰۰).

فرسودگی شغلی عبارت است از کاهش قدرت سازگاری فرد در مقابل عوامل استرس زا و کاهش کلی منابع جسمی و ذهنی بر اثر کوشش زیاد جهت دستیابی به اهداف غیر واقع بینانه کار و سندرمی است مرکب از فرسودگی عاطفی، مسخ شخصیت، و فقدان موفقیت فردی که می تواند در میان افرادی که به نوعی خدمات انسانی انجام می دهند اتفاق بیفتد (حق شناس، ۱۳۸۵).

استرس های شغلی می توانند از شرایط نامناسب کار، مانند حجم کار (بیش از اندازه زیاد یا کم بودن آن) و یا کیفیت آن (بالا تر یا پایین تر بودن از حد تواناییهای فرد) عدم تناسب، فقدان امنیت شغلی

¹ - Beach , Boronz & Bshfild

² - Ghrahferd

ورضایت شغلی جاه طلبی شغلی ارضا نشده، رابطه ی نادرست با کارکنان، تعارض بین کار و خانواده ، ابهام و تعارض نقش و ... ناشی شوند (براهنی، ۱۳۷۹) .

رضایت شغلی از جمله عواملی است که در زندگی افراد تاثیر بسزایی دارد و در صورتی که افراد از شغل خود راضی باشند، با نگرش مثبت تر به زندگی نگاه می کنند. آنها نسبت به زندگی خود خوشبین هستند و معتقدند در صورتی که تلاش کنند به آن می رسند، اهداف دست نیافتنی در نظر آنان دست یافتنی است. در صورتی که افرادی که از شغل خود راضی و خشنود نیستند و در اصل ناراضی هستند از همه چیز گله می کنند و هنگامی که به اهداف خود دست پیدا نمی کنند آن را به گردن دیگران می اندازند.

با توجه به اهمیتی که رضایت شغلی در سلامت روحی روانی و بهره وری افراد دارد این پژوهش به منظور تعیین میزان رضایت شغلی زنان شاغل در دانشگاه های یاسوج و عوامل موثر در ایجاد نارضایتی شغلی صورت گرفته است.

نتایج حاصل از این تحقیق می تواند گامی مؤثر در جهت شناخت هر چه بیشتر و بهتر و بالا بردن رضایت شغلی و عوامل موثر بر آن باشد.

۱-۲- بیان مسئله

یکی از موضوعات مورد توجه در مدیریت نیروی انسانی در سازمان ، تامین نیروهای انسانی و ایجاد انگیزه برای بالا بردن کیفیت کار آنان است . شغل هر فرد باید تامین کننده قسمتی از نیازهای مادی، روانی و اجتماعی او باشد اما برخی از انسانها به علت مشکلات اقتصادی ، ضعف مدیریت ، عدم برنامه ریزی صحیح و به ویژه توجه نکردن به لزوم ارضانیازهای اساسی دچار احساس نارضایتی شغلی

می‌شوند. افزایش رضایت شغلی باعث برانگیخته شدن کارکنان به کار بیشتر می‌شود و با افزایش رضایت کارکنان می‌توان خدمات بهتری ارائه نمود (فلاح مهنه، اسدیان، ۱۳۸۴).

از دهه ۱۹۸۰ بسیاری از پژوهشگران رفتار سازمانی تلاش کرده‌اند به این سولات پاسخ دهند که از میان صفت‌های زمینه‌ای (افراد) و عوامل سازمانی (محل کار) کدام یک تعیین‌کننده عمده رضایت شغلی در موقعیت‌ها و شرایط کاری مختلف به حساب می‌آیند. رضایت شغلی یعنی نگرش کلی فرد درباره شغلش و بدیهی است که کارایی و کارآمدی سازمان در گرو در اختیار داشتن کارکنان کارآمد است (ساعدی، گرجی، ۱۳۸۷).

براساس نظریه خوشنودی درونی، نظریه ویژگی‌های درونی در شرایطی که انجام دادن وظایف شغلی برایمان لذت بخش باشد میزان خوشنودی شغلی ما نیز بیشتر است که البته تلقی افراد مختلف نسبت به لذت بخش بودن وظایف شغلی با یکدیگر متفاوت است (ساعتچی، ۱۳۸۹).

طبق یافته‌های پژوهشی از جمله عوامل فرسودگی شغلی باعث کاهش رضایت شغلی می‌شود که می‌تواند تاثیر بسیار زیادی در کاهش لذت بخش بودن شغل و تبع آن باعث کاهش خوشنودی شغلی داشته باشد.

همچنین طبق پژوهش‌های انجام شده به خصوص در آمریکا و کشورهای اروپایی تعارض میان کار و خانواده و همچنین خانواده و کار نیز می‌تواند مانع بزرگی در رضایت شغلی کارکنان باشد.

رضایت شغلی نیز مانند تمام سازه‌های دیگر در علوم انسانی دارای تعاریف مختلف می‌باشد چنانچه ساعتچی خوشنودی شغلی را بیان احساسات فردی نسبت به شغل خود تعریف می‌کند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

هرسی بلانچارد^۱ (۱۹۶۹) رضایت شغلی را به صورت نگرش کلی فرد نسبت به شغل مطرح می کند . بر اساس این تعریف شغل فرد بیش از وظایف مدون تعریف شده برای ایشان در محیط سازمانی می باشد . بر اساس تعریف دیگری که لوتانز ارائه می دهد رضایت شغلی شامل ادراک کارمند از برآورده شدن انتظارش از شغل تلقی می شود لوتانز^۲ (۱۹۹۲).

آرنولد و فیلدمن^۳ (۱۹۹۲) رضایت شغلی را به عنوان مهم ترین نگرش شغلی عنوان کرده و عقیده دارند که رضایت شغلی به طرز تلقی کارکنان نسبت به شغل و سازمان بستگی دارد . نیوسترن^۴ (۱۹۹۶) تعریف جامع تری از رضایت شغلی ارائه داده است . براساس تعریف وی رضایت شغلی نگرش مثبت و کلی فرد نسبت به شغل معینی می باشد و درجه ای را شامل می شود که شخص از شغل خود راضی بوده و نسبت به آن احساس کشش مثبتی را ابراز میدارد. به نقل از (منصورى و همکاران ، ۱۳۸۶).

لاک^۵ (۱۹۹۸)، رضایت شغلی را احساس تعریف میکند و معتقد است که رضایت شغلی در برگیرنده چهار عامل حقوق، شرایط ترفیع، زمینه شغلی (شرایط و مزایای شغلی) ، عوامل و روابط انسانی با همکاران و مدیران و همچنین ویژگیهای شغلی و حرفه ای است . علاوه بر عوامل مذکور، ویژگیهای شخصی کارکنان نیز بر میزان خشنودی شغلی آنها تاثیر دارد . سن یکی از این ویژگیها به شمار میرود. کارکنان مسن تر، معمولاً خشنودتر هستند . هوش نیز بر رضایت شغلی تاثیر دارد . به این صورت که اگر هوش با لازمه شغلی آنها همخوان باشد، احساس رضایت بیشتری میکنند؛ اگر هوش کارمند به مراتب بیشتر یا کمتر از لازمه های تکلیف باشد، باعث نارضایتی میشود . رضایت شغلی تاحدودی تابع عوامل

¹ - Hersi Blanchard

² - Lotanz

³ - Arnold and Feldman

⁴ - Newstorn

⁵ - Edwin Locke

ژنتیکی و خصوصیات فردی است. تفاوت‌های فردی، همانند ویژگی‌های محیط کار در رضایت شغلی حایز اهمیت هستند به نقل از (لطفعلی و مزروعی، ۱۳۸۹).

برخی از صاحب‌نظران همچون هرزبرگ^۱ رضایت شغلی را دارای دو بعد دانسته‌اند. یک گروه عوامل و شرایطی که فقدان آنها موجب عدم رضایت می‌گردد ولی تأمین آنها باعث ایجاد انگیزه شدید و قوی نمیشود بلکه فقط از بروز عدم رضایت جلوگیری میکند که آنها را عوامل بهداشتی یا مؤثر در حفظ وضع موجود یا عوامل بقاء می‌نامند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

از نظر هرزبرگ این عوامل عبارت‌اند از: طرز تلقی و برداشت کارکنان، شیوه اداره امور، خط مشی‌های سازمان، ماهیت و میزان سرپرستی، امنیت کاری، شرایط کاری، مقام و منزلت، سطح حقوق و دستمزد، استقرار روابط متقابل دو جانبه، سرپرستان، همگان و مرئوسان و زندگی شخصی کارکنان. نبود این عوامل ممکن است چنان کارمندان را دچار عدم رضایت سازد که سازمان را ترک کرده و موجودیت آن را به مخاطره اندازند. از اینرو هرزبرگ این عوامل را برای تأمین و حفظ بهداشت و سلامت سازمان لازم دانسته است. دسته دوم عوامل مؤثر در ایجاد انگیزه هستند که وجود آنها موجب انگیزش و رضایت افراد ولی فقدان آنها تنها عدم رضایت ضعیفی را تولید میکنند. بنابراین فقدان عوامل گروه دوم مترادف با عدم انگیزش تلقی می‌گردد. به نظر هرزبرگ عوامل مؤثر در ایجاد انگیزش عبارت‌اند از: موفقیت کاری، شناخت و قدردانی از افراد و کار آنها، پیشرفت و توسعه شغلی، رشد فردی و ماهیت کار و وظایف محوله (به نقل از حسین جانی، ۱۳۹۰).

^۱ - Herzberg

بروفی^۱ (۲۰۰۱) به سه نظریه در زمینه رضایت شغلی، اشاره نموده است که عبارتند از:

الف - نظریه نیازها: میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود به دو عامل بستگی دارد: اول، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود دوم، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند. نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می‌شود، میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند.

ب - نظریه ی انتظارات: انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد، رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل‌تر به دست می‌آید. مثلاً، ممکن است فردی در صورتی از شغلش راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. مسلماً چنین فردی به مراتب دیرتر از فردی که کمترین انتظارات را از شغلش دارد، رضایت شغلی خواهد یافت. بنابراین، رضایت شغلی مفهومی کاملاً یکتا و فردی است و عوامل، میزان و نوع آن را باید در مورد هر فرد، به‌طور جداگانه بررسی کرد.

ج - نظریه ی نقش: در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می‌شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می‌گیرد. این عوامل، شامل شرایط بیرونی رضایت شغلی می‌شود. جنبه روانی رضایت شغلی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌شود. به بیانی دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقشی خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می‌کند. رضایت کلی، نتیجه‌ای است که از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی حاصل می‌شود (یزدانی راد، ۱۳۸۹، به نقل از <http://mba-ajabshir.blogspot.com>).

¹ - A,H, Brophy

از آنجا که رضایت شغلی قسمتی از رضایت سبک شخص از زندگی است . ماهیت بیرونی شغل بر احساس شغلی تاثیر می گذارد و متقابلاً از آن جا که شغل یک قسمت مهم زندگی است رضایت شغلی بر رضایت کلی فرد از زندگی اثر می گذارد . لذا یک تاثیر متقابل بین رضایت شغلی و رضایت کلی از زندگی وجود دارد . به طوری که اگر فرد از کار خود رضایت نداشته باشد ممکن است دچار تعارض در کار و خانواده شود و همین طور بالعکس .

زنان بیشتر مستعد تعارض کار - خانواده هستند زیرا به طور سنتی مسئولیت خانوادگی را بر عهده دارند . تعارض کار - خانواده نوعی از تعارض بین نقشی است که در آن فشارهای حاصل از نقشهای شغلی و خانوادگی از هر دو طرف و یا از برخی جهات ناهم‌ساز می باشد بدین معنی که مشارکت در نقش کاری و یا خانوادگی دشوار می شود (ملکیها و همکاران ، ۱۳۸۷) .

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد . هر کارفرما به نوعی در صدد افزایش رضایت شغلی در کارکنان موسسه خود می باشد . محققان رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگون تعریف و توجیه نموده اند . رضایت شغلی بر اثر عوامل متعددی حاصل می شود رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت فرد به شغلش می باشد زائیده عواملی نظیر شرایط محیط کار ، نظام سازمانی شغل ، روابط حاکم بر محیط کار ، تاثیر عوامل فرهنگی است . لذا می توان نتیجه گرفت رضایت شغلی احساسی روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر می باشد .

گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد . به عبارت دیگر ، این عده رضایت شغلی را در درجه اول از دیدگاه های روانی و خصوصیات فردی توجیه می نمایند . فیشر و هانا^۱

¹ - Fisher & Hanna

(۱۹۳۹) رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می نمایند و انرا نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را برای فرد تامین نماید، در اینحالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را فرد ندهد، در اینحالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و در صدد تغییر آن بر می آید. به نظر هاپاک^۱ (۱۹۳۵) رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی، و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که فرد شاغل در لحظه معین از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد فرد با تاکیدى که بر عوامل مختلف از قبیل میزان در آمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط محیط کار، و فرآورده اشتغال در زمان های متفاوت دارد به طریق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

تعارض کار خانواده برگرفته از سه منبع است: ۱- تداخل کار در خانواده مبتنی بر زمان، که بازتاب دهنده ی حالتی است که در آن خواسته های شغلی مانع نیاز کارکنان به صرف وقت در امور منزل و خانواده میشود. ۲- تداخل کار در خانواده مبتنی بر فشار، که مشخص کننده ی این است که عوامل فشارزای شغلی، منجر به تحلیل رفتن سطوحی از توان فرد شده که نشاط و انرژی کارکن، حتی هنگامی که در خانه به سر میبرد، را مختل میکند. در این شکل از تعارض، کار کردن موجب خستگی و بی رمقی می شود. ۳- تداخل کار در خانواده مبتنی بر رفتار مشخص کننده ی آن است که رفتارهایی که در محل کار، انجام آنها انتظار میرود، اگر در محیط خانوادگی فرد نیز ابراز و وضع شوند ایجاد مشکل می نمایند.

¹ - Hoppock

تعارض کار خانواده از دیدگاه سازمانی نیز با پیامدهایی مانند کاهش بازده فرد در سازمان، کاهش رضایت شغلی و افزایش غیبت و ترک شغل همراه است (بشلیده، ۱۳۹۱).

یکی از عوامل تاثیر گذار و کاهنده رضایت شغلی فرسودگی شغلی کارکنان می باشد. از آنجا که امروزه استرسهای کاری در همه ی مشاغل به چشم میخورند و مشکلات فراوانی برای افراد و سازمانها به وجود آورده اند. مواجهه ی طولانی مدت با این استرسها به عارضه ی روانشناختی، موسوم به فرسودگی شغلی منجر میشود و سترن (۲۰۰۲)

فرسودگی از سه بعد خستگی هیجانی (فقدان انرژی و احساس تحلیل رفتن منابع هیجانی فرد به خاطر تقاضاهای سنگین روانی)، فردیت زدایی (رفتار با دیگران به مانند اشیا به جای افراد و عقاید و رفتارهای کناره گیرانه) و کاهش موفقیت فردی (تمایل به ارزیابی خود به صورت منفی و نادیده گرفتن دستاوردهای شخصی) تشکیل شده است. فرسودگی شغلی نه تنها باعث افزایش میزان غیبت، ترک شغل، کاهش تعهد و بازده افراد در سازمان میگردد، بلکه عواقب مهمی هم برای سلامت جسمانی، روانی و اجتماعی در سطح فردی و گروهی دارد (بشلیده، ۱۳۹۱).

کارکنانی که از فرسودگی رنج می برند در کارشان کم علاقه و کم فعالیت می گردند. آنها از نظر روانی بی تفاوت، افسرده، زود رنج و خسته می شوند، از تمام جنبه محیط کارشان چون همکاران ایراد می گیرند و به طور منفی به پیشنهاد های دیگران واکنش نشان می دهند. این عوامل به نوبه خود می تواند از طریق کاهش رضایت شغلی باعث شود که کیفیت کار آنها، نه لزوما کمیت، کاهش یابد. (مهرداد، ۱۳۸۷). طبق گفته جکسون^۱ (۱۹۸۶) فرسودگی شغلی می تواند باعث شود فرد تصمیم بگیرد شغل یا حرفه خود را تغییر دهد. هرچه فرسودگی شغلی بیشتر باشد، میل یا تلاش فرد برای تغییر شغل یا حرفه خود نیز بیشتر است. بعضی از افرادی که گرفتار این عارضه هستند، ترجیح می دهند مشاغل

¹ - S.E. Jackson

اجرایی و مدیریت را داشته باشند. به هر حال، بیشتر قربانیان فرسودگی شغلی یا شغل خود را تغییر می دهند و یا از جهت روانی کناره جویی می کنند و به انتظار می نشینند تا بازنشسته شوند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

اما فران (۲۰۰۳) بر ساعات کاری منعطف، کاهش روزهای کاری هفتگی، کارکردن در خانه، مرخصی محسوب نمودن غیبتها را به عنوان مثال هایی از ابتکارات سازمانی برای کاهش تعارض کار - خانواده تاکید می کند (مهداد، ۱۳۸۷).

به عقیده مزلچ^۱ (۱۹۸۲) سه وجه نشانگان فرسودگی به شرح زیر است:

۱- فرسودگی عاطفی - احساس پوچی، درماندگی و نومییدی که به دلیل خواسته های عاطفی و فیزیولوژیکی افراطی ایجاد می شود.

۲- شخصیت زدایی - احساس بی عاطفی و بد گمانی و حساسیت کاهش یافته نسبت به دیگران.

۳- احساس کاهش یافته از توان شخصی - فرد احساس می کند که فعالیت ها و تلاش هایش هدر می روند و بی ارزش اند به نقل از (مهداد، ۱۳۸۷).

۱-۳ اهمیت و ضرورت پژوهش

نیروی انسانی، مهمترین سرمایه ی سازمان ها است و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان، بیشتر خواهد شد. لذا بایستی در مورد بهبود کیفی نیروی انسانی سعی فراوان کرد؛ چرا که این اقدام هم به نفع سازمان است و هم به نفع افراد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزشهای سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظائف مقرر فعالیت کند، می تواند عامل مهمی در اثربخشی سازمان باشد. وجود چنین

^۱ - Maslach

نیروی در سازمان توام با بالا رفتن سطوح عملکرد و پایین آمدن میزان غیبت ، تاخیر و ترک خدمت کارکنان است و وجهه ی سازمان را در اجتماع ، مناسب جلوه داده و زمینه را برای رشد و توسعه ی سازمان فراهم می آورد . برعکس ، نیروی انسانی با احساس وفاداری کم و متمایل به ترک سازمان ، نه تنها خود در جهت نیل به اهداف سازمانی حرکت نمی کند ، بلکه در ایجاد فرهنگ بی توجهی نسبت به مسائل و مشکلات سازمان در بین دیگر همکاران موثر می باشد .

سازمان های بالنده دارای ویژگی های متعددی هستند. وقتی یک سازمان به سوی دستیابی به سطوح بالای بهره وری حرکت می کند، یعنی تلاش برای رسیدن به مرحله بالندگی را آغاز کرده است. یکی از مهمترین عوامل موثر در بهره وری، استفاده بهینه از نیروی انسانی در سازمان است. در نتیجه اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان ها کارآمد و کارایی و بهره وری شغلی در سطوح مطلوب باشد، باید از یافته ها و اصول روان شناختی در محیط کار استفاده کنیم (کاووسی، ۱۳۸۷). یکی از مباحث روان شناسی که در سالهای اخیر مورد توجه بسیاری از روان شناسان قرار گرفت ، مفهوم رضایت شغلی است.

همانطور که می دانیم کارکنان راضی کارکنان کارآمدتری می باشند به همین علت در سالیان اخیر تحقیقات زیادی روی این متغیر انجام شده تا به عوامل موثر و میزان تاثیرگذاری بر آن مشخص گردد. از آنجا که طبق پژوهشهایی که روی رضایت شغلی به انجام رسیده مشخص شده است که فرسودگی شغلی کارکنان می تواند عامل کاهنده رضایت شغلی باشد و همچنین تعارض میان کار و خانواده به نوبه خود باعث کاهش رضایت شغلی می شود به همین منظور در تحقیق حاضر به دنبال تعیین تاثیرات این دو متغیر بر رضایت شغلی هستیم. ضمن اینکه عمده پژوهشهایی که روی رضایت شغلی در ایران

صورت گرفته عوامل مثبت را بررسی کرده اند برآن شدیم تا دو عامل منفی تاثیرگذار بر این متغیر (فرسودگی شغلی و تعارض کار- خانواده) را مورد بررسی قرار دهیم.

۱-۴ اهداف پژوهش

۱-۴-۱ هدف اصلی:

تبیین ارتباط بین مولفه های فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده با رضایت شغلی در بین زنان شاغل دانشگاه های یاسوج

۱-۴-۲ اهداف فرعی:

پیش بینی رضایت شغلی از روی مولفه های فرسودگی شغلی در بین زنان شاغل دانشگاه های یاسوج.

پیش بینی رضایت شغلی از روی مولفه های تعارض کار و خانواده در بین زنان شاغل دانشگاه های یاسوج.

پیش بینی رضایت شغلی از روی مولفه های فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده در بین زنان شاغل دانشگاه های یاسوج

فصل دوم

مبانی نظری پژوهش

منابع
پژوهش

۱-۲ فرسودگی شغلی

فرسودگی شغلی، کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشار زا است و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خود پنداره منفی در فرد نگرشی منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام ایجاد وظیفه است. این سندرم ممکن است فرد را به سوی انواع بیماری های روانی و جسمانی سوق دهد و فرد را به بالاترین مرحله فرسودگی روانی و عاطفی برساند. این سندرم در میان کارکنان بهزیستی، کارکنان خدمات انسانی و بهداشتی و اعضای خانواده است و شامل سه بعد اصلی ۱- تحلیل رفتن هیجانی ۲- مسخ شخصیت ۳- کاهش احساس پیشرفت و دستاوردهای شخصی .

ابعاد دیگری نیز وجود دارد که بطور عمومی توصیف شده است: ۱- پدیده فرسودگی ممکن است در یک فرد یا در سطح یک سازمان رخ دهد ۲- فرسودگی یک تجربه ای روانشناختی درونی است که احساس نگرش ها، انگیزه ها و انتقادات فرد را درگیر می سازد ۳- فرسودگی تجربه ای منفی است که با مشکلات عمده پریشانی، ناراحتی، اختلال کارکرد و پیامدهای منفی یا تمام اینها را موجب می شود (افتخاری، هریس، ۱۳۸۱؛ روستا، ۱۳۸۶).

پین^۱ (۱۹۸۲) در مطالعات خود به این نتیجه رسیده است که؛ ۱- نشانه گان فشار روانی فرسودگی شغلی؛ ۲- عوارض و نتایج سطوح بالای فشار روانی شغلی؛ ۳- ناکامی شخصی و ۴- عدم برخورداری افراد از مهارت های لازم برای مقابله کردن، دارای زیان های فراوان شخصی، سازمانی، اجتماعی است و این زیان ها نیز احتمالاً روبه افزایش می باشند. نشانه گان فشار روانی فرسودگی شغلی در نتیجه ادامه و عدم تسکین فشار روانی ناشی از کار، به وجود می آید. عوارض و نتایج این نشانه گان را می توان به چهار نوع تقسیم

^۱ - Pin

کرد که عبارتند از؛ ۱- کاهش نیروی ذخیره شده در بدن فرد؛ ۲- پایین آمدن سطح مقاومت فرد نسبت به بیماری؛ ۳- افزایش عدم رضایت و بدبینی؛ ۴- افزایش موارد غیبت فرد از کار و کاهش کارایی شغلی وی. فرسودگی شغلی را می توان به عنوان نتیجه نهایی فشار روانی تجربه شده که فرد نتوانسته است به طور مناسبی با آن مقابله کند، تعریف کرد.

۲-۱-۱- مراحل پنجگانه فرسودگی شغلی

۱- **مرحله ماه عسل:** در این مرحله فرد احساسات شادمانی و سرخوشی ناشی از برخورد با شغل جدید را تجربه می کند. این احساسات عبارتند از: تهییج، اشتیاق، غرور و چالش. وجود نامطلوب به دو طریق ظهور پیدا می کنند و بعد از مدتی نیروی ذخیره شده برای مقابله با نیازهای یک محیط چالش آور، به تدریج به اتمام می رسد. در این مرحله و در جهت مقابل با فشار روانی، بعضی از عادات شیوه های رفتاری در فرد شکل می گیرند که غالباً برای مقابله با چالش های بعدی مفید نیستند.

۲- **مرحله کمبود سوخت:** در این مرحله، فرد نوعی احساس مبهم زوال، خستگی، گیجی را تجربه می کند. نشانه های این مرحله عبارتند از: نا رضایتی شغلی، عدم کارایی، اختلال در خواب، احساس خستگی. نارضایتی چنین احساساتی نیز واکنش فرار (اعتیاد و پر خوری) است.

۳- **مرحله نشانه مزمن:** در این مرحله نشانه های مرضی فیزیولوژیکی بیشتر آشکار می شوند و فرد نیازمند توجه و کمک می شود. نشانه های عادی این مرحله عبارتند از: فرسودگی مزمن، بیماری های جسمی، خشم و افسردگی. در این مرحله نوعی احساس خستگی و فرسودگی، بر فرد مستولی می شود.

۴- **مرحله بحران:** اگر احساسات و نشانه های مرضی مرحله سوم را برای مدت طولانی ادامه پیدا کند، فرد وارد مرحله بحرانی می شود. در این مرحله فرد احساس می کند بر او ستم رفته است

و تمایلات مربوط به بدبینی، شک، تردید نسبت به خود در افزایش می‌یابد. در این مرحله ممکن است فرد دچار زخم معده، سردرد دردهای مزمن پشت، فشار خون بالا و کم‌خوابی شود.

۵- مرحله برخورد با دیوار: این مرحله از نشانه‌گان فشار روانی ناشی از فرسودگی یا به پایان رسیدن نیروی فرد برای سازگاری با محیط کار مشخص می‌شود و احتمال دارد در این مرحله، فرد شغل خود را از دست بدهد. از طرف دیگر، این احتمال نیز وجود دارد که در آن مرحله وبا بهبود فرد، بعضی از نشانه‌های مرضی از بین برود؛ اما این نشانه‌ها تغییرات فیزیولوژیکی دیگری را در فرد ایجاد می‌کنند که ممکن است رهایی از آنها، به سادگی انجام نگیرد (ساعتچی، ۱۳۸۹).

۲-۱-۲ دلایل فرسودگی شغلی

علل عمده فرسودگی شغلی عبارتند از:

۱- نارسایی مهارت خود شخص و کم‌تجربگی او، ۲- نبود یا کمبود امکانات و لوازم کار، ۳- کهنه بودن ابزارهای کار، ۴- کم‌توجهی کارفرما و پیچیدگی‌های کار و ارزش مهارت اقتصادی آن در مقایسه با سایر مشاغل سطح پایین، ۵- انتقادات طاقت فرسای کارفرمایان، ۶- مساعد نبودن موقعیت کار، ۷- بالا رفتن سن فرد شاغل، ۸- رنجور بودن یا وجود بیماریهای مزمن و نا شناخته، ۹- ارجاع مشاغل به افراد نا آشنا، ۱۰- تحقیر از سوی اطرافیان، ۱۱- بهام و کشش در نقش، ۱۲- سنگینی نقش، ۱۳- سروصدای محیط فیزیکی خطرناک، ۱۴- مشکلات تعاطفی و خانوادگی (افتخاری، هریس، ۱۳۸۱؛ به نقل از روستا، ۱۳۸۶).

این عقیده که استرس‌های انباشته شده از کار زیاد به فرسودگی منجر می‌شود، این یافته را که فرسودگی به طور معمول کارکنانی را که تا حد زیادی به کارشان متعهد و مقیدند یعنی از کسانی که اضافه به وقت موظف کاری خود کارشان را به خانه انتقال می‌دهند و یا روزهای تعطیل به اداره می‌روند

حمایت می کنند. نشان اولیه فرسودگی زمانی مشخص می شود که این قبیل کارکنان ساعات طولانی تری را صرف انجام کار می کنند، اما به دلیل خستگی و انعطاف پذیری کمتری به نتیجه می رسند.

قربانیان فرسودگی ممکن است احساس ناامنی کنند و در زندگی شخصی کامروا نباشند. به دلیل فقدان حرمت ذات و منزلت در خارج از شغل، آنها ممکن است سعی به یافتن این عوامل در شغل کنند. با کار سخت و غیر معمولی که در سازمان انجام می دهند، احترام و یا دانش های قابل توجهی کسب می کنند. به خودشان ثابت می کنند که افراد با ارزشی هستند. بهای اضافه کاری طولانی مدت آنها، انبوهی از استرس و همچنین کاهش سریع انرژی است که بدن نمی تواند انرژی هدر رفته را به همان میزان جایگزین نماید و همین شرایط منجر به مشکلات جسمی و روانی می گردد (مهرداد، ۱۳۸۷).

۳-۱-۲ رویکرد های مختلف نسبت به فرسودگی شغلی

۱- رویکرد تعاملی چرینس^۱

در مدل چرینس حرکت به سوی فرسودگی شغلی به ترتیب، شامل مراحل زیر است:

فشار روانی: منابع تنش (یا تنیدگی) که باعث ایجاد فرسودگی شغلی در فرد می شوند متعدد هستند. برای مثال تنش های فردی (انتقادات و ناکامی) تنش های بین فردی (تماس با مراجعان، روابط با همکاران، مدیران و...) و تنش های سازمانی (تراکم کاری و مقررات اداری)، از جمله منابع تنش در کارکنان سازمان ها هستند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

^۱ - Cherins

الف) آشفتگی روانی:

این مرحله با مؤلفه های روان شناختی (عزت نفس پایین و خستگی هیجانی)، جسمانی (سر درد و خستگی) کاهش رفتار (استفاده از الکل و پروزاختلافات خانوادگی) همراه است به این مرحله همان تحلیل هیجانی مزاج گویند.

ب) مقابله دفاعی:

این مرحله با اثرات فرایند فرسودگی روانی و کاهش کیفیت کار فرد، همراه است. مقابله دفاعی از طریق مجموعه ای از تغییرات در نگرش و رفتار نظیر سرزنش کردن دیگران (به خاطر خطاهای خود)، فقدان علاقه و همدردی نسبت به دیگران و متاثر نشدن از درد و آلام آنان، مشخص می شود. برای مثال اگر درمان گر خود گرفتار فرسودگی شغلی شده باشد، از طریق مقابله دفاعی تلاش می کند از هدر دادن نیروی هیجانی جلوگیری کند و در نتیجه، با افراد نه به عنوان یک انسان، بلکه به صورت یک شیء یا عدد و شماره، برخورد می کند. این مرحله با مؤلفه مسخ شخصیت، مشابه است.

در مدل چرنیس، تلاش های مبتنی بر مقابله عملکردی به فرد اجازه می دهند که با تنش ها به شیوه ای واقع گرایانه (و نه به صورت تغییرات ادراکی و در قالب ساخت و کار های دفاعی)، مقابله کند. چنین ساخت و کارهای مقابله ای عملکردی، به سه صورت زیر، طبقه بندی می شوند؛

- راهبرد های که بوسیله سازمان داده می شود (مانند تشکیل کارگاه های آموزشی در زمینه شیوه های مقابله با فشار روانی).

- راهبردهای فردی (مثل رفتن به مرخصی).

- راهبردهای گروهی که بوسیله گروه ها به کار گرفته می شود (مثل حمایت همکاران، خانواده

، دوستان، حمایت اجتماعی).

۲- مدل کپنر^۱

کپنر و کالتابیانو^۲ (۱۹۹۳) در مقابل مدل چرنیس (۱۹۸۰)، مدل دیگری را پیشنهاد می کنند که کامل تر به نظر می رسد، در مدل کپنر، بین دو متغیر فشار روانی و آشفتگی روانی، رابطه مستقل وجود دارد. همچنان که چرنیس نیز بر نکته تاکید کرده است، بین متغیر میزان آشفتگی روانی و متغیر درجات و تعداد مکانیسم های مقابله دفاعی و همچنین بین میزان آشفتگی روانی و احساس شکست، رابطه وجود دارد. رابطه موجود بین آشفتگی روانی و احساس شکست، تأثیری بر مدل درماندگی آموخته شده سلیگمن (۱۹۷۵) و نشانه گان تطابق عمومی (GAS) (هانس سلیه، ۱۹۷۶) می باشد. در این مدل، بین سنخ شخصیت A و فشار اورهای ادراکی بوسیله افراد، نوعی رابطه مثبت و بین سنخ شخصیت A و حمایت اجتماعی رابطه منفی وجود دارد، یعنی افراد سنخ شخصیتی A از حمایت اجتماعی کمتری برخوردارند. نتیجه مقایسه این مدل ها آن است که حمایت (به عنوان یک میانجی و واسطه) موجب می گردد فشار روانی، کمتر باعث فرسودگی شغلی شود (پاکی، ۱۳۸۰؛ ساعتچی، ۱۳۸۹).

۲-۱-۴ رویکرد روان شناختی - اجتماعی

مزلچ و جکسون^۳ (۱۹۸۱) رویکردی مبتنی بر تحقیق را برای فرسودگی شغلی طراحی کردند و تلاش کردند شرایطی که منجر به فرسودگی شغلی می شوند، روشن سازند. آنها به این نتیجه رسیدند که فرسودگی شغلی یک ساختار چند بعدی می باشد که از سه مؤلفه مربوط به هم تشکیل شده است، این مؤلفه ها عبارتند از:

¹ - Cepner

² - Cepner & Caltabeiano

³ - Maslach & Jackson

مؤلفه اول:

این مؤلفه مربوط به تحلیل یا خستگی هیجانی است و طی آن نیروهای هیجانی شخص ، تحلیل می رود. تعادل قبلی شخص که دارای سطح انگیزش بالا بوده است ، در اثر فرسودگی به تدریج از بین می رود و انجام دادن کار برای وی خسته کننده می شود.

مؤلفه دوم:

این مؤلفه تشکیل دهنده فرسودگی شغلی است و نشان دهنده تمایل به فرد برای ابتلا به عارضه شخصیت می باشد. این پدیده در حرفه های خدمات انسانی و به صورت تمایل درمان گر بروز پیدا می کند. وقتی پزشکان گرفتار فرسودگی شغلی (به ویژه مسخ شخصیت) می شوند ، بیماران خود را به صورت شیء می بینند و درد آنها را احساس نمی کنند و آنان را با شماره ،نوع بیماری ،شماره اتاق، شماره تخت و... می شناسند .

مؤلفه سوم:

این مؤلفه که مربوط به پایان بودن احساس موفقیت فردی است، توجه کمتری را به خود جلب کرده است. منظور از این مؤلفه آن است که فرد احساس می کند عملکردش با موفقیت همراه نیست. به عبارت دقیق تر ،در این مؤلفه، عملکرد یا موفقیت «ادراکی» فرد مخدوش می شود و نه عملکرد و موفقیت واقعی او.

به نظر گاردن^۱ (۱۹۸۷) موفقیت فردی، ابعادی از «خود کارآمدی» را نیز نشان می دهد، یعنی فرد توانایی کنترل عمل و مهارت در عملکرد خود را حفظ کرده است. بنابراین، موفقیت فردی با خود کارآمدی، رابطه مثبت دارد و با درماندگی آموخته شده، رابطه منفی دارد.

براین اساس می توان گفت، در نظریه مزلچ، فرسودگی شغلی مجموعه نشانگان روان شناختی سه متغیره می باشد و هنگامی اصطلاح فرسودگی شغلی را به کار می گیریم که نشان دهیم فرد دچار خستگی هیجانی، مسخ شخصیت و کاهش احساس موفقیت فردی شده است. هرچند این نشانه ها با یکدیگر مرتبط هستند، اما در واکنش نسبت به فشارهای روانی شغلی کمتر به صورت همزمان می آیند. این سه مؤلفه در مفهوم از یکدیگر جدا و از دیدگاه تجربی، به یکدیگر مرتبط می باشند (ساعتچی، ۱۳۸۹).

۲-۱-۵ رویکرد بالینی

تدوین یک مدل نظری، باید در مبانی نظری دیگری ریشه داشته باشد. مفهوم فرسودگی شغلی پیش از آنکه به صورت نظری ارائه گردد، به شکل تجربی شکل گرفته است. فرویدنبرگر فرسودگی را یک حالت خستگی و تحلیل رفتگی می داند که از کار سخت و بدون انگیزه، ناشی می شود. او رویکرد بالینی، سبب شناسی، علائم، روند، مسیر بالینی و درمان فرسودگی شغلی را در مقاله ای که در سال ۱۹۷۹ انتشار یافت، تشریح کرده است. وی معتقد بود که نشانگان فرسودگی شغلی، به صورت علائم مختلف ظاهر می شود. این علائم و شدت آنها از یک شخص به شخص دیگر تفاوت دارند و این عوارض نیز یک سال پس از شروع به کار، در فرد ظاهر می شوند. فرویدنبرگر، گروه های زیررابطه عنوان کارکنانی که بیشتر دچار فرسودگی شغلی می شوند، معرفی کرده است:

^۱ - Garden

- **کارکنان و کارمندان فداکار و متعهد به سازمان و کار:** این گروه از کارکنان بیشتر مستعد فرسودگی می باشند. نمونه ای از این کارکنان، کسانی هستند که در مراکز مشاوره، مراکز پیشگیری از بحران ها و مراکز دیگری که به مردم خدمت می کنند، به کار مشغول هستند و می کوشند به دیگران کمک کنند. بهتر به مددجویان احساس تنش را تجربه می کنند و از طرف دیگر، تحت فشار روانی همان کسانی می باشند که به آنها خدمت می کنند. اگر این فشارهای روانی را به فشارهای سازمانی که داریم بر آنها وارد می شود، اضافه کنیم، به این نتیجه می رسیم که این افراد با فشار فزاینده ای مواجه هستند.
- **افرادی که سازمان را جایگزین زندگی اجتماعی خود کرده اند:** این گروه از کارکنان افرادی هستند که زندگی بیرون از اداره برای آنان رضایت بخش نیست، تعهد بیش از حد به کار دارند و به مدت طولانی نیز در سازمان کار می کنند. تعهد بیش از حد آنها یک خطر جدی تلقی می شود و بیانگر این نکته می باشد که فرد زندگی خارج از کار را رها کرده است. این عامل خود زمینه مناسب برای تجربه فرسودگی را فراهم می آورد.
- **افرادی که دارای شخصیت سلطه طلب هستند:** به اعتقاد فرویدنبرگر، افراد سلطه طلب نیز آمادگی لازم برای گرفتار آمدن به فرسودگی شغلی را دارند. این افراد نیاز دارند تا دیگران را به شدت کنترل کنند. آنها معتقدند که هیچ یک از افراد نمی توانند وظایف شغلی خود را آنچنان که شخص آنان انجام می دهد، انجام دهند. چنین اشخاصی نه تنها این فکر و اعتقاد را دارند، بلکه سعی می کنند مانع از ارائه امکانات آموزشی به دیگران (جهت فراگیری مهارت های لازم)، شوند. سلطه جویی این افراد در سازمان، آثار منفی بسیار دارد و منتهی به نگرش های منفی، بدبینی و تنفر افراد موسسه یا اداره می شود. چون این افراد در همه امور سازمان (بودجه، نحوه انجام دادن کار، هزینه ها و...) دخالت می کنند، به تدریج دچار فرسودگی شغلی می شوند.

- **مدیران:** گروه دیگری که استعداد زیادی برای مبتلا شدن به فرسودگی شغلی را دارند، مدیرانی هستند که بیش از حد کار می کنند، این نوع مدیران هنگامی که کار در موسسه را شروع می کنند از چنان نیرویی برخوردارند که می توانند سازمان را فعال نگه داشته و تمام امور سازمان را تحت کنترل و نظارت خود در آورند. حال اگر به این مدیران به موقع کمک نشود، به تدریج احساس می کنند مشکلات چاره ناپذیراند، بنابراین احساس تنهایی می کنند و خودشان را از دیگران جدا می سازند. جدایی مدیران از دیگران به نوبه خود، مانع از پیشرفت و ترقی کارکنان سازمان می شود. کار بیش از حد مدیران منجر به خستگی جسمی و روانی آنان می شود و این رویداد نیز، اولین گام رسیدن به فرسودگی شغلی است (ساعتچی، ۱۳۸۹).

۲-۱-۶- علائم هشدار دهنده فرسودگی شغلی

- ✓ **احساس پوچی:** بیشتر افراد از شغل خود انتظاراتی بیش از دریافت های مادی دارند و خواستار آن هستند که کارشان با معنی و سودمند تلقی شود و در انتهای یک روز کاری نیز احساس کنند نتیجه فعالیت هایشان آنها را برای رسیدن به هدف های مهم زندگی شان پیش برده است. اما برای افرادی که دچار فرسودگی شغلی شده اند، کار کردن بی معنا و بی مفهوم می شود و به جایی می رسند که از خود سوال می کنند؛ آیا در ازای کار کردن، چیزی به دست می آورند یا نه؟ در اینجا تردید جای بهره وری را می گیرد و کار کردن، بی نتیجه و بی هدف به نظر می آید. به هر حال، یکی از نشانه های مهم فرسودگی شغلی، بحران موجودیت و هویت شغلی است، یعنی کار، پوچ و بی معنی به نظر می آید و فرد احساس بی هدفی و سردرگمی می نماید.

✓ احساسات و هیجان های منفی: احساس دلسردی ، عصبانیت ، نگرانی ، ناخشنودی و احیانا دلواپسی ، جزء احساسات و هیجان های منفی قلمداد می شوند . افرادی که در چرخه فرسودگی شغلی گرفتار آمده اند ، غالباً تجربه این نوع احساسات منفی را هر روز بیشتر و بیشتر خواهند داشت و در پایان احساس خستگی و ناتوانی می کنند. این افراد معمولاً احساس می کنند که سر خورده و عصبی هستند و جنبه های مختلف زندگی خود، احساس نارضایتی می نمایند. بدترین حالات هنگامی است که در دام فرسودگی بیفتند و فکر کنند که احساس خود را از دست داده اند . به هر حال ، باید دانست همه کسانی که گرفتار عارضه فرسودگی شغلی شده اند ، احساسات مشابهی را تجربه نخواهند کرد؛ اما غالباً ترس ، گناه و فشار روانی در همه آنها مشترک است (پاتر و پری^۱ ، ۱۹۸۷؛ ساعتچی ، ۱۳۸۹).

✓ از دست دادن انگیزه: انگیزه مثل آتش است، وقتی که به آن توجه کنیم و به آن اهمیت بدهیم، تقویت شده و شعله ور تر می شود؛ ولی بدون تقویت، رنگ می بازد کاهش انگیزه در شغل نیز همانند احساس پوچی و بی هدفی از مشخصات فرسودگی شغلی است.

افراد مبتلا به فرسودگی شغلی انگیزه های اولیه ای را که در بدو ورود به سازمان داشته اند، از دست می دهند و رفت و آمد شان به محل کار، بدون هدف و از روی اجبار صورت می گیرد (ساعتچی ، ۱۳۸۹).

¹ - Pater & Prica

۲-۲ تعارض کار- خانواده

تعریف و مقدمه

تقابل میان کار و خانواده یکی از موضوعات مورد توجه بسیاری از پژوهش‌ها در ۲۵ سال گذشته بوده است (گرین هوس و پاول^۱، ۱۹۹۶) علوم مدیریت و روانشناسی نیز علاقه بسیاری به مطالعه اینکه چگونه مردان و زنان میان مسئولیت‌های شغلی و خانوادگی خود تعادل ایجاد می‌کنند، داشته‌اند (ادوارد و روئبارد^۲، ۲۰۰۰؛ کرچ میر^۳، ۱۹۹۲؛ کوسک، نوبی و دمار^۴، ۱۹۹۹)؛ در این میان با تغییر در ماهیت و ساختار نقش‌های کاری و خانوادگی، مانند شاغل شدن زوجین، حضور بیشتر زنان در مشاغل و کم رنگ شدن برخی نقش‌های سنتی در مسئولیت‌های زندگی خانوادگی افراد (بارنت و هاید^۵، ۲۰۰۱؛ ادوارد و روئبارد، ۲۰۰۰؛ جنکینز، رپتی و کروتر^۶، ۲۰۰۰) مطالعات بسیاری در این زمینه انجام شده است (به نقل از، شاین و چن^۷، ۲۰۱۱). پیشینه مسائل مربوط به کار و خانواده عمدتاً بر روی تعارض میان حدود فعالیت‌های شغلی و خانوادگی، یا همان تعارض کار/ خانواده (WFC)^۸، تمرکز یافته است گرچه اصطلاح کار/ خانواده و کار/ زندگی^۹ اغلب بجای یکدیگر استفاده می‌شود؛ اما بین این دو تمایز وجود دارد، چرا که عنوان کار/ خانواده به مسائل مربوط به نقش‌های همسری و والدینی در خانه اشاره دارد؛ و کار/ زندگی به سایر نقش‌های غیر شغلی فرد مانند، عضویت در گروه‌های اجتماعی، فعالیت‌های مذهبی و غیره مربوط است.

¹ - Greenhaus & Powell

² - Edwards & Rothbard

³ - Kirchmeyer

⁴ - Kossek, Noe, & Demarr

⁵ - Barnett & Hyde

⁶ - Perry-Jenkins, Repetti, & Crouter

⁷ - Shien & Chen

⁸ - work-family conflict

⁹ - Work life

براساس مطالعات کان (۱۹۶۴)؛ بیوتل و گرین هوس (۱۹۸۵) تعارض کار/خانواده را اینگونه تعریف کرده اند " نوعی از تعارض بین نقشی^۱، که در آن فشار ناشی از نقش‌های حیطة کار و خانواده در برخی از جنبه‌ها با یکدیگر ناسازگار هستند، از این رو انجام یک نقش (شغلی یا خانوادگی) باعث دشواری در انجام دادن نقش دیگر می‌شود". (به نقل از، شاین و چن، ۲۰۱۱)؛

تعارض کار/خانواده زمانی رخ می‌دهد که انتظارات مربوط به یک نقش با توانمندی‌های شخص برای اینکه سایر نقش‌هایش را نیز بتواند به طور کامل انجام دهد، تداخل می‌کند. گوود^۲ (۱۹۶۰) بیان می‌کند که تعارض بین نقش نتیجه و پیامدی چاره‌ناپذیر برای فرد در انجام نقش‌های چندگانه است (شاین و چن، ۲۰۱۱). بنابراین تعارض کار/خانواده (WFC) غالباً در زیر مجموعه عوامل استرس‌زای ناشی از نقش دسته‌بندی و مطرح شده است، چرا که این تعارض گویای ناهمخوانی و تضاد بین الزامات و خواسته‌های دو نقش متفاوت است (کان و روزنتال^۳، ۱۹۶۴؛ کتز و کان^۴، ۱۹۷۸؛ به نقل از متشرعی، ۱۳۸۹) و لذا تعارض به هر شکلی که باشد منجر به استرس برای فرد خواهد شد.

جهت‌گیری تعارض کار/خانواده، دو جنبه را مد نظر دارد. جهتی که در آن کار و مسائل کاری با زندگی خانوادگی تداخل می‌یابد (WIF و یا $W \rightarrow FC$)^۵ و در مقابل، جهتی که در آن مسائل خانوادگی با حیطة کاری تداخل می‌یابد (FIW و یا $F \rightarrow WC$)^۶. به عنوان مثال، تداخل خانواده-کار، زمانی رخ می‌دهد که فرد به دلیل بیدار ماندن و مراقبت کردن از کودک خردسالش که در طول شب نا آرامی می‌کرده، در روز بعد در محل کار خسته و ناکارآمد عمل می‌کند، و مثالی از تداخل کار-خانواده زمانی است که فرد برای اتمام زمان کار و ماندن در پست خود در سازمان، نتواند در برنامه‌ای مربوط به

¹ - nterrole conflict

² - Goode

³ - Quinn & Rosenthal

⁴ - Katz

⁵ - Work interference with Family (WIF)

⁶ - Family interference with work (FIW)

خانواده، مثل جشن فارغ التحصیلی فرزندش شرکت کند. تمایز میان این دو مفهوم در برخی مطالعات از جمله پژوهش‌های، فرون، راسل و بارنز^۱ (۱۹۹۶) و گوتک، سرل و کلیا^۲ (۱۹۹۱)، بررسی و مورد تایید قرار گرفته اند (توتل^۳، ۲۰۰۶).

بطور کلی، مفهوم تعارض کار/ خانواده می‌تواند در سه حیطه، دسته‌بندی شود (گرین هوس و بیوتل، ۱۹۸۵؛ نقل از توتل، ۲۰۰۶):

(۱) تعارض مبتنی بر زمان^۴

(۲) تعارض مبتنی بر توان فرسایی^۵

(۳) تعارض مبتنی بر رفتار^۶. (شکل شماره ۱-۱)

تعارض مبتنی بر زمان نیز به دو شکل نمود پیدا می‌کند: الف) هنگامی که فرد به دلیل حضور فیزیکی در محیط کار یا در خانواده نتواند به وظایف و انتظارات برخاسته از نقش دیگر خود بپردازد. ب) فشار زمانی حتی هنگامی که فرد در محیط کار یا خانواده حضور فیزیکی ندارد، به دلیل ایجاد اشتغال ذهنی و فکری، باعث می‌شود فرد نتواند وظایف نقش دیگر خود را بخوبی انجام دهد.

تعارض مبتنی بر فشار روانی زمانی وجود دارد که فشار در یک نقش شغلی عملکرد فرد را در نقش دیگر تحت تاثیر قرار می‌دهد. تعارض مبتنی بر رفتار هنگامی رخ می‌دهد که شیوه رفتاری که فرد در محل کار نشان می‌دهد (بی‌عاطفه بودن، منطقی بودن، قدرت نمایی و استبدادگری) مورد علاقه افراد خانواده نباشد و در واقع این رفتارها در خانه ناکارآمد ارزیابی می‌شوند.

¹ - Rasel & Barnz

² - Serl & Klpa

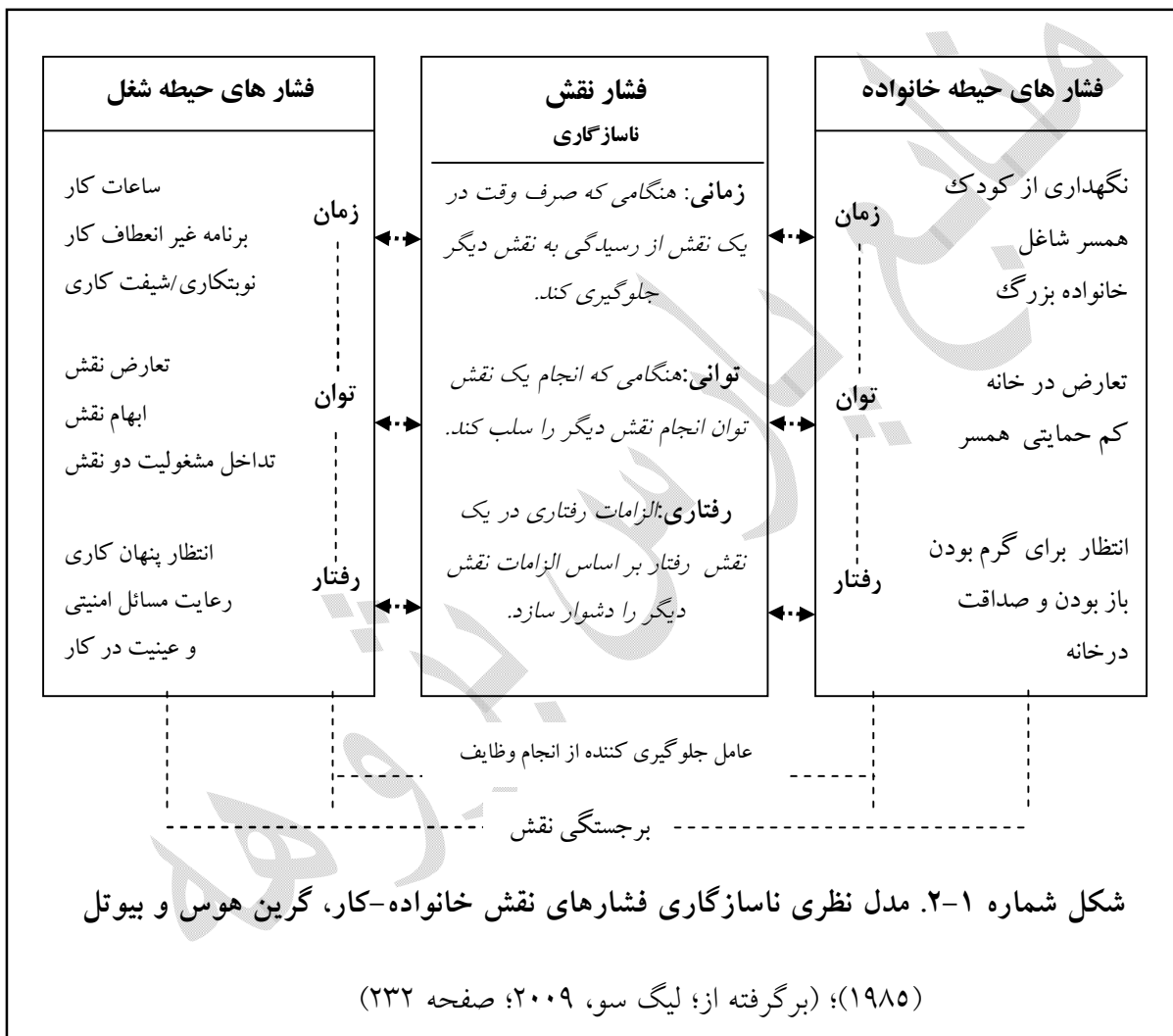
³ - Totel

⁴ - time-based conflict

⁵ - strin-based conflict

⁶ - behavior-based conflict

به طور طبیعی، ناسازگاری میان نقش های فرد در خانواده و نقش های فرد به عنوان یک کارکن منجر به تعارض می گردد. همانطور که گرین هوس و بیوتل در تشریح پیشایندهای تعارض-کار خانواده، نشان می دهند (شکل ۱-۲)، فشارهای حیطه های خانواده و حیطه های شغل منجر به این عدم سازگاری ها میان دو نقش می شوند.



در مدل نظری گرین هوس و بیوتل، سه حیطه بروز تعارض (زمان-توان-رفتار)، بخوبی نشان داده شده است. به طور مثال ساعات کار طولانی و یا نوبتکاری (شیفت کاری) در حیطه شغلی و الزام به نگهداری از کودک خردسال و علاوه بر آن شاغل بودن همسر، در حیطه خانواده، از نظر زمانی

محدودیت هایی را برای فرد کارکن ایجاد می کند، و این فشار ناشی از محدود بودن زمان، زمینه ای برای ایجاد تعارض و عدم هماهنگی و سازگاری میان دو نقش وی در خانه و در محل کار بوجود می آورد. تعارض مبتنی بر زمان، رایج ترین نوع تعارض به شمار می رود که مبتنی بر نظریه کمبود است. این نظریه بیان می کند که میزان انرژی انسان ثابت و محدود است و نقش های چندگانه به طور اجتناب ناپذیری زمان و انرژی لازم برای برآوردن همه نیازهای نقش را کاهش می دهد، بنابراین فشار و تعارض کار/خانواده رخ خواهد داد (مارکز^۱، ۱۹۷۷).

در نهایت با در نظر گرفتن سه زمینه ساز ناسازگاری نقش ها و همچنین در دو جهت تداخل مسائل کار در خانواده و تداخل مسائل خانواده در کار، شش شکل مختلف از تعارض کار/خانواده بدست می آید:

۱. تداخل کار در خانواده مبتنی بر زمان: بازتاب دهنده ی حالتی است که در آن خواسته های شغلی مانع نیاز کارکنان به صرف وقت در امور منزل و خانواده شان می شود.
۲. تداخل کار در خانواده مبتنی بر توان فرسایی: مشخص کننده این است که عوامل فشارزای شغلی، منجر به تحلیل رفتن سطوحی از توان فرد شده که نشاط و انرژی کارکن، حتی هنگامیکه در خانه به سر می برد را مختل می کند.
۳. تداخل کار در خانواده مبتنی بر رفتار: مشخص کننده آن است که رفتارهایی که در محل کار اعمال آنها انتظار می رود، اگر در محیط خانواده فرد نیز ابراز و وضع شوند ایجاد مشکل می نمایند.
۴. تداخل خانواده در کار مبتنی بر زمان: بازتاب دهنده حالتی است که در آن خواسته های مربوط به زندگی خانوادگی مانع نیاز کارکنان به صرف وقت در امور کاری شان می شود.

¹ - Marks

۵. تداخل خانواده در کار مبتنی بر توان فرسایی: مشخص کننده این است که عوامل فشارزای زندگی خانوادگی، منجر به تحلیل رفتن سطوحی از توان فرد شده که نشاط و انرژی کارکن، حتی هنگامیکه در محل کار به سر می برد را مختل می کند.

۶. تداخل خانواده در کار مبتنی بر رفتار: مشخص کننده آن است که رفتارهایی که در محیط خانه انجام آنها انتظار می رود، اگر در محل کار فرد نیز بکار روند، ایجاد مشکل می نمایند.

۲-۳ رضایت شغلی

مطالعات اولیه درباب نگرش های مربوط به کار پیش از جنگ جهانی دوم شروع شد. در امریکا احتمالاً نافذترین پژوهش ها در باب اثرهای شرایط کار بر رضایتمندی شغلی و بازدهی بود.

نتیجه گیری حاصل از این مطالعات این بود که تاثیر شرایط عادی کار (مثل دوره استراحت و مسائل مالی) بر روی رضایتمندی شغلی به مراتب کمتر از اهمیت عوارض جسمی و توجهات مدیریت به کارکنان و نیز منزلتی است که به آنها به عنوان یک گروه آزمایشی می دهد. (بارسونز ۱۹۷۴-برامل و فرند ۱۹۸۱)

نیازهای فرد، محرک و برانگیزاننده او در اقدام به کار جهت رفع این نیازها می باشد. اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران کار می کنند؟ رابینز در این مورد معتقد است که توانایی انگیزش هر دو در این میان نقش مهمی بازی می کنند و با وجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می دهند. وی انگیزش را میل کار کردن تعریف می نماید و از دیدگاه او کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد فرد برای دستیابی به آن فعالیت بیشتری انجام خواهد داد. تا حدی که همتایان با استعدادتر را از میدان بدر کند. (کیری، ۱۳۶۹:۵۰)

برآورده شدن رضایت خاطر فرد را به وجد می آورد و این احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارآیی مطلوب تر می شود. اگر انتظارات فرد از حرفه اش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می کند.

کوهلن معتقد است اگر انگیزه های اصلی و مهم فرد در زمینه شغل او و کارهایی که انجام می دهد ارضاء شوند هرچه فاصله بین نیازهای شخصی فرد و ادراک یا نگرش او نسبت به توانایی بالقوه شغل برای ارضاء این نیازها کمتر باشد رضایت شغلی نیز زیاد خواهد بود. (ساعتچی، ۱۳۷۲: ۲۴)

وجود انگیزش در شغل برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است و اگر فرد به شغل خود علاقمند نباشد و در انجام وظایفش برانگیخته نشود ادامه حرفه برایش ملامت آور خواهد بود. ولی برآورده شدن نیازها از طریق حرفه احساس رضایت نسبت به شغل ایجاد می شود. بسته به اهمیت و شدت وجود نیاز و میزان ارضاء آن توسط حرفه، احساس رضایت نیز بیشتر خواهد بود.

هایپاک^۱ رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چند بعدی تعریف می کند که با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردند که فرد در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله درآمد، ارزش اجتماعی شغل، شرایط کار و فرآورده های اشتغال در زمان های متفاوت دارد. به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید.

نویسنده فوق الذکر تلقی شغلی را با رضایت شغلی مقایسه نموده است. طرز تلقی شغلی عبارت است از عکس العمل فرد نسبت به جنبه ای از کارش و مجموعه طرز تلقی های فرد نسبت به جوانب مختلف حرفه اش رضایت شغلی او را تشکیل می دهد. (شفیع آبادی، ۱۳۷۲: ۱۲۴)

^۱ - Ha pak

بخشی از رضایت شغلی از مقایسه شرایط واقعی کار با انتظارات از کار و بخش دیگر از طرز تلقی افراد نسبت به کار حاصل می شود. پس در محیط کار طرز تلقی های فرد می تواند عاملی برای ایجاد انگیزه و رضایت باشد. در واقع طرز تلقی میزان احساس مثبت فرد نسبت به هدف یا موضوع خاص می باشد. همانطور که قبلاً گفته شد ادراک فرد از شغلش بهتر از شغل بوده و طرز تلقی فرد از شغل باید در طراحی شغل و انگیزش مدنظر باشد. (رفتار سازمانی مترجم: الوانی، سید مهدی، ۱۳۷۴: ۱۵۸)

کینز برگ^۱ و همکاران رضایت شغلی را به دو نوع تقسیم می نمایند. اول رضایت درونی که از دو منبع حاصل می شود. یکی احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت به دست می آورد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده یا انجام برخی مسئولیت های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها و استعداد های فردی به دست می آید. دیگر رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن در حال تغییر است. از جمله این عوامل می توان شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش و نوع کار و روابط موجود میان کارگر و کارفرما را ذکر نمود. ضمناً رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است. (شفیع آبادی، ۱۳۷۲: ۱۲۴)

بنابراین با فراهم نمودن امکان پیشرفت و ترقی و سپردن مسئولیت به افراد و با توجه به رغبت های فردی می توان رضایت پایدارتر ایجاد نمود.

از جمله نظریه های رضایت شغلی که در مورد آنها نیز مثل تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی اتفاق نظر وجود ندارد می توان به نظریات زیر که بروفی بیان می کند اشاره کرد:

۱. نظریه نیازها: که رضایت شغل را به دو عامل وابسته می داند: یکی اینکه چه میزان از نیازهای فرد توسط کار او تأمین می شود و دیگر آنکه چه میزان از آنها تأمین نمی شود. نتیجه ای که از این دو عامل حاصل می شود میزان رضایت فرد از شغلش را معین می سازد.

¹ - Kinz Berg

۲. نظریه انتظارات: که انتظارات فرد را در تعیین نوع و میزان رضایت از شغل مؤثر می داند. مطابق این نظریه اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد دیرتر و مشکل تر به رضایت دست می یابد. پس در واقع رضایت از شغل یک مفهوم انفرادی است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه عوامل و میزان آن را بررسی نمود.

۳. نظریه نقشی: در این نظریه به دو جنبه روانی و اجتماعی توجه شده است. در جنبه اجتماعی تأثیر عواملی مثل نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط کار مورد توجه است. که همان شرایط بیرونی رضایت از شغل را شامل می شود. جنبه روانی به انتظارات و توقعات فرد توجه دارد. احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه میزان رضایت فرد از شغلش را تعیین می کند. رضایت کلی نتیجه این دو جنبه است. (همان منبع: ۱۲۶)

عوامل مؤثر در رضایت و نارضایتی شغلی در سازمان:

از جمله عواملی که بر روی رضایت از شغل مؤثر است عوامل مختلف شغلی می باشند که در ارتباط با آنها اظهارنظرهای مختلفی شده است:

کازمایر^۱ اظهار می دارد که رضایت از شغل و علاقمندی به کار تنها از طریق توجه به عوامل انگیزشی امکان پذیر است. (کازمایر، ۱۳۷۰: ۷۰) از جمله عواملی که در انگیزش افراد بسیار از آنها نام برده می شود «تشویق» و تنبیه است.

تشویق و پاداش مجموعه یا بخشی از عواملی است که احتمال تکرار یک رفتار پسندیده را افزایش می دهد و تنبیه نوعی آموزش است که هدف آن بهبود در رفتار می باشد. و نیز سرزنش فرد برای جلوگیری از کاری در جهت بهتر ساختن آن است. بنابراین تشویق عامل انگیزنده قوی و نیروی

^۱ - Cazmaer

محركه سازمان است و تنبيه بجا و به موقع نیز موجب بازداشتن فرد از كردار و رفتار ناخوشايند غير صحيح است. ساده ترين الگوى انگيزش را روانشناسان الگوى محرك و پاسخ نام گذاشته اند و بدین ترتيب است که در برابر هر پيشامدى موجود زنده واکنشى از خود نشان می دهد. شمای زیر این فرایند را نشان می دهد.

پاداش سبب می شود که رفتار قبلى مجدداً بروز کند به این جهت می توان وسیله مهمی برای انجام کارهای مورد نظر مدیریت سازمان باشد. (علوی، ۱۳۶۸: ۵۱-۴۷)

وقتی که فرد در یک سازمان به کار اشتغال می ورزد و نیروی خود را برای ارائه خدمت یا تولید محصول صرف می نماید و در مقابل انتظار دارد که سازمان این صرف وقت و نیرو را جبران نماید. انگیزه ها همان امکانات مادی و معنوی هستند که به فرد داده می شوند تا رفتار او را در جهت خاصی هدایت نمایند. این عوامل باید برای فرد از اهمیت و ارزش برخوردار باشد. (ساعتچی، ۱۳۶۹: ۴۲۹) ایجاد جاذبه برای پیوستن فرد به سازمان و حفظ او در سازمان و وادار ساختن وی به عملکرد قابل اعتماد یا اخذ تصمیمات خلاق و بدیع پاداش های گوناگون را طلب می کند. صرف وقت و مهارت های خلاق فرد با آنچه سازمان به او می دهد مبادله می شود.

قدردانی و تشکر از تلاشهای فرد، قوی ترین فعالیتی است که می تواند در پرورش نیروی انسانی به کار رود. (رضائیان، ۱۳۷۴: ۲۹۴) و البته قدردانی از جانب مراجعین خود می تواند به عنوان یک تشویق منجر به رضایت و دلگرمی کارمند شود.

عوامل تشویق به دو دسته تقسیم می شوند: یکی عوامل مربوط به ویژگی های شخصی و دیگری عوامل رفتاری. عوامل شخصی به خود فرد و تاریخچه زندگی او بستگی دارد مثل وضع تحصیلی و سابقه خدمت. اما میزان تولید و یا کیفیت ارائه خدمات و ایفای وظایف از جمله عوامل رفتاری اند.

علاوه بر پاداش های نقدی، پاداش های غیرنقدی نیز وجود دارد مثل لوح های تقدیر، تشویق نامه کتبی یا مرخصی تشویقی و ترفیع به موقع (علوی، ۱۳۶۸: ۴۹)

یکی دیگر از عوامل بسیار مهم شغلی «حقوق و دستمزد» است. دستمزد به معنی پولی است که در ازای انجام کار به فرد داده می شود. بسیاری از مدیران «حقوق و دستمزد» را مهم ترین عامل انگیزش رفتار فرد در سازمان می دانند در حالیکه روانشناسان معتقد هستند که وقتی نیازهای اولیه کارکنان یک سازمان در حد معقول تأمین شده باشد میزان حقوق، در ردیف سوم تا ششم اهمیت قرار می گیرد و ثابت بودن شغل و توانایی انجام کار و وظایف شغلی بیش از میزان حقوق باعث برانگیختن فرد به کار می شود. (ساعتچی، ۱۳۶۹: ۴۲۹) تشویق و تحسین و دادن حقوق منطقی و ایجاد رفاه نیز از اصولی است که می توان به وسیله آن درجه نارسایی را پایین آورد و روحیه افراد را بالا برد. مایو (Mayo) معتقد است که برای جلب رضایت و همکاری افراد سازمان باید علاوه بر پاداش مادی با در نظر گرفتن احساسات، عواطف و احتیاجات روحی آنها رضایت خاطر بیشتر و در نتیجه کارایی مطلوب تری به دست آورد. (پرهیزکار، ۱۳۶۸: ۲۲۴ - ۸۱)

البته در جامعه ما که عوامل غیرمادی در پیشرفت کارها مؤثر هستند عوامل دیگری غیر از پول می توانند حائز اهمیت بیشتر باشند. هرزبرگ معتقد است که برای بسیاری افراد پول مهم ترین عامل انگیزشی نیست بلکه جلوی نارضایتی را می گیرد. یعنی کمبود حقوق و مزایا سبب نارضایتی می شود ولی نمی توان با یقین گفت که زیاد بودن آن عامل رضایت از شغل است. آنچه به پول اهمیت انگیزشی می دهد، این است که پول وسیله ای است برای رسیدن به خواسته های گوناگون فرد. با پول می توان نیازهای فیزیکی، امنیتی و اجتماعی را برآورده ساخت و یا گاه با دارا بودن بالاترین میزان دریافتی احساس برتری و احترام و منزلت اجتماعی داشت. (علوی، ۱۳۶۸: ۴۷)

پول در واقع انگیزه ای بسیار پیچیده است زیرا چنان با دیگر نیازها از جمله نیازهای فیزیولوژیک در هم شده است که با اشکال می توان اهمیت آن را تأیید کرد. مثلاً گاهی پول می تواند اشیاء مادی خاصی را برای فرد فراهم نماید که با داشتن آنها احساس اعتبار نماید. مثل یک منزل شیک و یا ممکن است سمبل مقام باشد و یا حتی خود شکوفایی، مثل راننده برجسته اسپرت بودن. به نظر گلرمن مهم ترین مشخصه پول، قدرت سمبلیک آن در بازار است، یعنی قدرت پول برای خرید. بنابراین چون پول معنای حقیقی و ذاتی خود را ندارد، می تواند سمبل تقریباً همه نیازهایی باشد که انسان از آن در ذهن خود مجسم می کند. (هرسی بلانچارد مترجم: کبیری، ۷۲: ۱۳۷۳-۷۱)

پول وسیله ای است برای رسیدن به کمترین سطح زندگی که در این سطح با افزایش رفاه ارتقاء می یابد. برای نمونه فردی که به داشتن خانه ای کوچک راضی بوده، ممکن است با ارتقاء این سطح همان اندازه رضامندی را از یک خانه بزرگتر و راحت تر به دست آورد. اما نمی توانیم این مسأله را به همه تعمیم دهیم زیرا برای برخی افراد پول همیشه بیشترین اهمیت را خواهد داشت. در حالیکه برای برخی دیگر پول هرگز چنین ارزشی را ندارد. (کونتز و اودانل مترجم: طوسی، ۲۵۰: ۱۳۷۲) اما در صورتی که خواسته شود از پول به عنوان یک عامل انگیزشی قوی بهره گرفته شود باید به نکات زیر توجه داشت:

۱- پول برای افراد نیازمند جهت ارضاء نیازها اهمیت بیشتری دارد. پول شاید برای افرادی که در حال تشکیل خانواده هستند مهم ترین عامل باشد و افرادی که از این مرحله گذشته اند نیازشان چندان به پول ضروری نیست.

۲- در برخی از مؤسسات بازرگانی پول برای جذب و حفظ نیروی انسانی به عنوان یک وسیله به کار می رود نه یک عامل انگیزشی.

۳- تأثیر پول به عنوان عامل انگیزشی در مواردی که به کارکنان حقوق مساوی پرداخت می شود کاهش می یابد.

۴- اگر پول یک عامل انگیزشی قوی تصور شود باید حقوق و مزایا متناسب با عملکرد افراد پرداخت شود.

۵- اگر پاداش مادی متناسب با حقوق و دستمزد فرد باشد می تواند تولید انگیزش نماید. اما تناسب حقوق و دستمزد با پاداش به اندازه ای نیست که برای دریافت کننده انگیزش پدید آورد.

اینگونه پرداخت شاید از نارضایتی و جستجو برای تغییر شغل جلوگیری کند. اما اگر چشمگیر و درخور توجه نباشد احتمالاً به صورت یک عامل انگیزشی نیرومند عمل نخواهد کرد. (کونتز و اودانل مترجم: طوسی، ۲۵۲: ۱۳۷۲-۲۵۰)

اگر کارمندان سازمان از عدالت در پرداخت حقوق برخوردار باشند احساس رضایت شغلی می کنند و در غیر این صورت فشارهای روانی به آنها وارد شده و در نتیجه کمبود تولید یا خدمت حاصل می شود. (علوی، ۵۱: ۱۳۶۸). به هر حال پول تنها نیروی انگیزاننده نیست اما همواره به عنوان یک نیروی مهم عمل کرده است و در آینده نیز چنین خواهد بود. دشواری اساسی در استفاده از پول به عنوان عامل انگیزشی آن است که در بیشتر سازمانها افراد صرفنظر از عملکرد خود از راه اقدام هایی نظیر افزایش حقوق، ارتقاء بر اساس ارشدیت و افزایش رتبه خود به خود سهم خود را از این توجه سازمانی دریافت می کنند. و در این صورت نمی توان اطمینان داشت که پول باز هم بتواند به عنوان یک عامل محرک قوی محسوب شود یعنی اگر حقوق کارکنان نیازهای مادی آنها را تأمین کند افزایش حقوق نمی تواند عامل انگیزشی برای انجام دادن وظایف شغلی باشد. (همان منبع: ۲۳۰)

به طور کلی ارزش پاداش های نقدی و پولی در جوامع مختلف متفاوت است ولی به هر صورت اهمیت آن در انگیزش کارکنان نباید نادیده گرفته شود. ضمناً قاعده مشخصی برای تشویق و ایجاد انگیزش در کارکنان موجود نیست و هر مدیری باید با توجه به نوع پاداش و عوامل تشویقی که در اختیار دارد و نیز موقعیت و وضعیت افراد، پاداش مناسب را انتخاب کند. برای آنکه پاداش و تشویق بتواند نقش برانگیزاننده داشته باشد، باید با رفتار خاص کارکنان مرتبط باشد. یعنی اگر رفتار فرد منجر به تولید یا کارایی بیشتر می شود پاداش در رابطه مستقیم با این رفتار خاص ارائه شود. این رفتارها ممکن است میزان تولید، حضور مرتب در کار، عدم ترک شغل و نداشتن سابقه سوء استفاده و نظایر آن باشد. (ساعتچی، ۱۳۶۹:۴۳)

مزایای شغلی نیز از عوامل دیگری است که بخشی از دریافتی و یا خدمات خاص مثل بیمه و بازنشستگی را شامل می شود. مزایای مقرری مستمر و غیر مستمر به جز حقوق ماهیانه برای تصدی پست هایی در سازمان بر اساس درجه و طبقه شغلی پست های اشغال شده در سازمان است. در برخی منابع رفاهی، سرویس ایاب ذهاب، غذاخوری و تسهیلات مربوط به آن تهیه مسکن شرکت تعاونی، باشگاه ورزشی و تفریحات سالم همگی جزء این خدمات محسوب می شوند. بیمه و بازنشستگی به منظور ایجاد امنیت اقتصادی و تأمین معاش زندگی کارمند و خانواده اش در زمان بیکاری، بیماری و پیری تهیه و اجرا می گردد. ایاب و ذهاب در شهرهای بزرگ یکی از مشکلات اساسی کارکنان مؤسسات مختلف است. در مؤسساتی که کارکنان تمام روز یا دونوبت کار می کنند وجود سالن غذاخوری و تسهیلات آن امکان تغذیه مناسب و سالم را فراهم نموده و ضمناً از تلف شدن وقت و انرژی افراد می کاهد. تهیه خانه و مسکن نیز یکی دیگر از مشکلات ساکنین شهرهای بزرگ است و یکی از وظایف خاص مدیریت هر مؤسسه کمک به کارکنان در جهت مسکن است و از جمله این کمکها می توان به

ایجاد خانه های سازمانی، پرداخت وام مسکن یا کمک هزینه مسکن اشاره دارد. شرکتهای تعاونی به دلیل قیمتهای نازلتر و نزدیکی به محل کار و صرف وقت کمتر جهت خرید اجناس مورد نیاز در تأمین رفاه و آسایش کارکنان حائز اهمیت هستند و وجود برنامه های رفاهی باعث ایجاد فرصت برای رفع خستگی های ناشی از کار و فعالیت و نیز ایجاد روحیه دوستی و رفاقت بین کارکنان و افراد خانواده آنها می گردد. (میر سپاسی، ۳۷۴:۱۳۷۵-۳۵۹).

تنبیه نیز یک عامل دیگر است که برخی معتقد هستند به شکل ترس از دست دادن کار یا درآمد و یا تنزل به عنوان یک عامل نیرومند عمل کرده و خواهد کرد. اما باید پذیرفت که تنبیه، خود عامل انگیزش نیست و بدین سبب برای جلوگیری از رفتارهای ناخوشایند باید جلوی امتیازها و پاداش هایی که این گونه رفتارهای ناخوشایند را پدید آورده گرفت. چنانچه کارمند دریابد که بی توجهی او به کار یا مراجع موجب محرومیت او از امتیازاتی خواهد شد، رفتار خود را رضایت بخش تر خواهد کرد. بدین ترتیب اهمیت و تأثیر حذف پاداش به مراتب بیشتر از اعمال تنبیه خواهد بود و فرد می باید از کاری که موجب بیرون راندن او از سازمان می شود اجتناب نماید. (علوی، ۵۲:۱۳۶۸-۵۱)

علیه رغم آنچه در همه پژوهش ها و نظریه های انگیزشی که در سالهای اخیر با آنها برخورد می شود، هنوز تشویق و تنبیه به عنوان عاملهای نیرومند در نظر گرفته می شوند. در این میان عوامل بی شمار دیگری نیز وجود دارد که می توانند بر انگیزش انسان تأثیر بگذارند. (کونیز و اودانل مترجم: طوسی: ۲۲۹)

از جمله عوامل مربوط به محیط «ارتباط و نحوه ارتباط بین فردی (با مافوق همتایان و زیردستان)» است. ارتباط فرآیندی پویا است که زیربنای بقاء، رشد و تحول تمام سیستم های زنده در سازمان است. ارتباط یکی از نقشها و وظایف حیاتی انسان می باشد که به وسیله آن انسان یا سازمان، ارگانهای داخلی

خود را با هم مرتبط می سازند. یعنی مبادله افکار، احساسات، عقاید و معانی بین دو نفر از طریق علائم و اشارات. (میر سپاسی، ۱۳۷۹: ۴۱۰-۴۰۹)

گروهی، ارتباطات را در سازمان منحصر به مکالمات اداری و نامه ها می دانند و آن را مترادف با مکالمات اداری در نظر می گیرند. اما از ارتباط معانی گوناگون در ذهن افراد وجود دارد. در مدیریت، ارتباط شامل اطلاعات و مفاهیم بین افراد شاغل در یک سازمان است و به منظور تنها وقایع و نظرات نیست بلکه احساسات و عواطف را نیز دربر می گیرد. پس ارتباط عبارت است از انتقال و تبادل اطلاعات، معانی و مفاهیم و احساسات بین افراد در سازمان. (الوانی، ۱۳۷۴: ۱۶۸)

انسان به خاطر اجتماعی بودن، گروههای اجتماعی و محیط اجتماعی برای زندگی خود و دیگران به وجود می آورد. هر یک از افراد گروههای اجتماعات بشری روحیات خاص دارند و همانندی مطلق در سلوک و رفتار آنها مشاهده نمی شود و افرادی که به عضویت سازمانهای اجتماعی درمی آیند، هر کدام یک نوع اندیشه، عقیده، احساس و به طور کلی شخصیت خاص دارند. برخی کم کارند و پاره ای پرشور و زرنگ و گروهی اندیشمند و متفکر. با در نظر گرفتن خصوصیات فوق، آمیزش و مرادده افراد انسانی با یکدیگر کاری بسیار پیچیده است. تلاش و فعالیت اجتماعی انسانها در چهارچوب سازمانهای اجتماعی صورت می گیرد و از این تلاشها در جهت نیازمندیها استفاده می شود. در واقع افراد انسانی با هم مجتمع می شوند تا در فعالیتهای اجتماعی شرکت کنند و در این حالت در میان آنها نوعی رابطه روحی و روانی و به عبارت دیگر رابطه احساسی و عاطفی ایجاد می شود و بر اثر ایجاد این نوع رابطه معنوی بر سلوک و رفتار یکدیگر تأثیر می گذارند. دیویس این روابط انسانی را عاملی محرک در داخل و خارج سازمانهای اجتماعی می داند. (پرهیزکار، ۱۳۶۸: ۱۲-۶)

۲-۳-۱ ارتباط رضایت شغلی در سازمانها

ارتباطات در سازمانها به سه گروه تقسیم می شود:

۱- ارتباط عمودی: که ارتباط با مافوق یا زیردست بوده و به همین دلیل طرز تلقی اعضای سازمان نسبت به مافوق متفاوت است. که علت آن را در میزان یا عدم میزان ارتباط می توان یافت (عسگریان، ۱۸: ۱۳۷۰). برقراری ارتباط با یک کارمند زیردست نوعی اهرم نیرومند در برانگیختن کارکنان است. (ساعتچی: ۱۱۶)

۲- ارتباط افقی: که مربوط به سطح کاری برابر است. یعنی طرز تلقی مشترک بین کارکنان یک طبقه کاری موجبات صمیمیت بین آنها را فراهم می کند و روی عملکرد آنها تأثیر می گذارد. جامعه شناسان معتقد هستند که با تحکیم روابط، روحیه مشترک کاری، تقبل کاری عنصر غایب و کمک اعضا به هم بیشتر می شود.

۳- ارتباط تمایلی: بین گروههای سازمانی که از عنصر مهمی به نام روحیه گروهی برخوردار است، ایجاد می شود. روحیه گروهی ایجادکننده مناسبات عادی بین اعضای گروه است که از یک همبستگی به دور از فشارهای داخلی، اغتشاش و مرافعه می باشد. روحیه گروهی موجبات طرز تفکر مثبت در مقابل هدفها را فراهم می سازد. تا اعضا با عزمی جزم در جهت دستیابی به هدف بکوشند و با همبستگی عاطفی اتحاد و اتفاق بین خود را حفظ کنند. (عسگریان، ۲۱: ۱۳۷۰-۱۸)

سرپرستی و نظارت فنی: عامل مهم دیگری از عوامل محیط و زمینه شغل است. چنانچه سرپرست دارای مهارتهای فنی و مدیریتی بوده و این مهارتهای خود را با اشتیاق به کارکنان انتقال دهد. زیردستان از این نظر نارضایتی نخواهند داشت. کیفیت سست سرپرستی نیز می تواند ریشه پیدایش فشار

عصبی باشد. نمونه آن را می توان در سرپرستی خودکامگی و یا واگذاری اختیار نابرابر با مسئولیت دید. (کیت دیویس و نیو استورم مترجم: طوسی ۶۳۶:۱۳۷۳)

۲-۳-۲ ارتباط رضایت شغلی با سایر عوامل:

رضایت شغلی با عوامل متعددی در محیط کار و خارج از آن ارتباط دارد. در تحقیقاتی که روم (۱۹۶۴) به عمل آورده روابط زیر بین رضایت شغلی و عوامل دیگر حاصل شده است:

- ۱- بین رضایت شغلی و احتمال استعفاء از کار رابطه منفی وجود دارد، یعنی کسی که از شغلش راضی است کمتر احتمال دارد که از شغلش استعفاء دهد.
- ۲- بین رضایت شغلی و غیبت از کار رابطه منفی وجود دارد، یعنی کسی که از شغلش راضی است کمتر احتمال دارد که از حضور در سر کارش خودداری کند.
- ۳- بین رضایت شغلی و میزان تصادفات و سوانح کار رابطه منفی وجود دارد، یعنی کسی که از شغلش راضی است کمتر دچار سوانح و تصادفات در محیط کارش خواهد گردید.
- ۴- بین رضایت شغلی و میزان کارایی رابطه مثبت دارد، یعنی رضایت شغلی باعث کارایی و بازدهی بیشتر می شود. (شفیع آبادی، ۱۳۷۵)

۲-۳-۳ رضایت شغلی و سلامتی جسمی:

نارضایتی شغلی می تواند منبع اختلالات جسمی باشد و موجب بیماری های متعدد جسمی مثل سردرد خستگی و بیماری های قلبی می شود.

تحقیقات دانشمندان کوپر و مارشال نشان داد که همبستگی منفی بین میانگین رضایتمندی شغلی و نرخ مرگ و میر در بین گروه‌های مختلف وجود دارد.

رضایت شغلی و بهداشت روان: تحقیقات کورن هاوستر و فرگوسن خبر از ارتباط بین سازگاری ضعیف و نارضایتی شغلی داده اند. با وجود این چنین ارتباطی چشمگیر نیست و تفسیر آنها مبهم می باشد، چرا که کار ناراضی کننده و سطح پایین معمولاً با دیگر مشکلات محیطی که می توانند موجب فشار روحی شوند همراه است. همچنین کارگران بسیار ناخشنود و ناراضی قبل از آنکه به ناسازگاری عاطفی دچار شوند کار خود را ترک می کنند. افراد بی ثبات نیز در همه انواع حرفه ها اعم از شغل های ارضاکننده یا ناراضی کننده یافت می شود. (کورن هاوستر ۱۹۶۰- فرگوسن ۱۹۷۳)

فرق میان شغلی که به دنبالش بوده اید و شغلی که صرفاً به اجبار به آن مشغولید می تواند همان اختلاف میان زندگی رضایت بخش و یا زندگی خفت بار باشد. اگرچه موضوع کار دلخواه در برابر کار اجباری در بسیاری از حوزه های زندگی با اهمیت تلقی می شود، اما دارای اهمیت کمتری نسبت به موضوع اشتغال است. پژوهش ها نشان می دهد که خشنودی شغلی با شادکامی کلی، بهداشت روانی و امید به زندگی طولانی تر ارتباط دارد.

عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می تواند از ایجاد رضایت در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد. میزان درآمد، وجهه اجتماعی، امکان ارتقای شغلی، نحوه مدیریت در محل کار، عدم تبعیض و میزان آگاهی افراد از شغل خود از مهمترین عوامل ایجاد رضایت شغلی در افراد است.

دکتر حسین ابراهیمی مقدم روان شناس بالینی و عضو هیات علمی دانشگاه آزاد در این خصوص می گوید: هر شغل از پیچیدگی هایی برخوردار است و نه تنها تکلیف لازم برای آن، بلکه عواملی چون

درآمد و سایر منافع، نظارت، ارتباط با همکاران، فرصت های ارتقای شغلی، شرایط کاری و احترامی که به خاطر انجام آن کار از سوی دیگران دریافت می کنند در آن دخیل هستند. در واقع احساس رضایت ما از هرکدام از این عوامل و سایر موضوع ها در خشنودی شغلی ما نقش دارد .

طبق نظریه نفوذ اجتماعی، خشنودی شغلی تا حدود زیادی تحت تاثیر کسانی است که در اطراف ما زندگی می کنند. اگر همکاران ما خشنود باشند ما نیز احتمالاً خشنود خواهیم بود. اگر همکاران ما ناراضی باشند ما نیز همین احساس را خواهیم داشت.

ویژگی های شخصی کارکنان نیز ظاهراً بر میزان خشنودی شغلی آنها تاثیر دارد. سن یکی از همین ویژگی هاست.

این استاد دانشگاه می گوید: کارکنان جوان معمولاً کمتر از کارکنان مسن تر از شغل خود راضی هستند. این امر به معنای آن نیست که برای تمامی کارکنان وضعیت در سطح بهینه قرار دارد، بلکه در مجموع کارکنان ظاهراً بیشتر به خاطر حقوق، امنیت و مدیریت سطح بالا خشنود و کمتر از فرصت های ارتقای شغلی، احترام به آنچه انجام می دهند و عدالت در برخورد خشنود می گردند .

وی اضافه می کند: برخی شواهد حاکی از آن است که عواملی مثل امکان مشارکت بیشتر در تصمیم گیری ها برای کارکنان مهمتر از درآمد به شمار می آیند. با این که بسیاری از کارکنان به اندازه کافی خشنودند، اما شواهد دال بر یک شکاف مرتبه ای وجود دارد. تقریباً در تمامی ابعاد شغلی، مدیران خشنودتر از کارکنان اداری هستند، آنها نیز به نوبه خود راضی تر از کارکنان ساعتی هستند.

ابراهیمی مقدم می گوید: هنگامی که اشخاص برای اولین بار وارد محل کار خود می شوند، بسیار مشتاق و خشنود هستند. بعد در خلال چند سال به خاطر آن که با سرعت مورد انتظارشان پیشرفت

نکرده اند، دچار سرخوردگی و ناخشنودی می شوند، اما پس از ۶ یا ۷ سال مجدداً خشنودی به سراغ آنها می آید و از آن به بعد به طور یکنواخت افزایش می یابد .

این استاد دانشگاه یکی دیگر از عوامل رضایت شغلی را شرکت دادن کارکنان در تصمیم گیری ها عنوان می کند و می گوید: اجازه دادن کارکنان به دخالت در تصمیم هایی که شرکت یا سازمان مربوطه اتخاذ می کند نقش مهمی در رضایت شغلی کارکنان دارد با این وجود در ایران هنوز هم حرف آخر را مدیران می زنند و نقش کارکنان و کارمندان در این میان کم رنگ است .

روزانه مشاهده می کنیم که کارکنانی در فضاهای بسته و پر سروصدا در کارخانه ها مشغول کار هستند یا در معادن به سختی کار می کنند، این متغیرها که ماهیت فیزیکی دارند، اما به اندازه متغیرهای انسانی می توانند بر عملکرد فرد اثر بگذارند. این متغیرها تحت عنوان شرایط محیط کار شناخته می شوند. شرایط محیط کار نه تنها بر بازده، بلکه رضایت، نارضایتی و میزان استرس تاثیر دارند. ابراهیمی مقدم در این خصوص می گوید: پژوهش ها نشان می دهند که استفاده از شرایط طبیعی مثل نور و هوای طبیعی، وجود گیاهان سرسبز طبیعی در اطراف محیط کار روی افراد تاثیر می گذارد. مثلاً مطالعات نشان می دهد که وقتی هوا معتدل است و نور آفتاب از پنجره به داخل محل کار می تابد، کارکنان بهتر کار می کنند و برعکس در هوای مرطوب مخصوصاً اگر با گرما همراه باشد، تمایل به کار به شدت کاهش می یابد.

در پایان این که اگر شخص در محیط کار خود با وظایف یا نیازهایی مواجه شود که واقعاً علاقه ای نسبت به انجام آنها ندارد یا قبلاً تصویری از انجام آن کارها در ذهن نداشته باشد در آینده در معرض فشارهای روانی قرار می گیرد. همچنین عوامل متعددی وجود دارد که در کنار هم می توانند

ایجادکننده رضایت شغلی باشند، چه بسا تنها نبود یک عامل از مجموع این عوامل می تواند از ایجاد رضایت در فرد بکاهد یا حتی او را در زمره افراد ناراضی از شغل خود قرار دهد.

۲-۳-۴ عوامل سازنده رضایت شغلی:

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها به چهار گروه قابل توجه است:

۱- عوامل سازمانی:

عوامل سازمانی عبارتند از:

الف- حقوق و دستمزد: مطالعات لاک^۱ نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است، بویژه زمانی که از یک دیدگاه کارمند این پرداخت عادلانه است.

ب- ترفیعات: شامل تغییر مثبت در حقوق - کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن - چالش کاری بیشتر - مسئولیت بیشتر افراد - آزادی بیشتر در تصمیم گیری است، بعلاوه ارتقاء افراد میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می دهد بویژه در سطوح عالی تر.

ج- خط مشی های سازمانی: ساختار دیوان سالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است مناسب نیست. علاوه بر این خط مشی های سازمانی بر رضایت شغلی افراد تاثیر می گذارد. خط مشی های غیر منعطف باعث برانگیختن احساسات منفی در شغل می شود و خط مشی های منعطف باعث رضایت شغلی افراد می شود.

¹ - Lack

۲- عوامل محیطی

عوامل محیطی شامل موارد زیر است:

الف-سبک سرپرستی: هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته باشد رضایت شغلی بالاتر است.

ب- گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه نقش مهمی در خشنودی افراد دارد. هرچه گروه کاری بزرگتر باشد رضایت شغلی نیز کاهش می یابد، زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیفتر شده و احساس همبستگی کمتر شده و در نهایت شناخت افراد دچار مشکل می شود. همچنین گروه کاری بعنوان یک اجتماع سیستم حمایتی بعنوان یک روحیه برای کارکنان محسوب می شود. اگر افراد دارای ویژگی های اجتماعی مشابه نگرش ها و باورهای مشابه باشند جوی را به وجود می آورند که در سایه آن رضایت شغلی را فراهم می آورد.

ج- شرایط کاری: هر چه شرایط کاری مطلوب تر باشد، باعث رضایت شغلی در افراد می شود. چرا که شرایط کاری مطلوب آرامش روانی و فیزیکی مطلوبی را برای افراد فراهم می آورد.

۳- ماهیت کار

کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی افراد دارد محتوای شغل دارای دو جنبه است:

الف- محدوده شغل: که شامل میزان مسئولیت - اقدامات کاری - بازخورد است. هرچه میزان این

عوامل بیشتر باشد، باعث افزایش حیطه شغل می شود که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی افراد را فراهم می آورد.

ب- تنوع کاری: تحقیقات نشان می دهد که تنوع کاری متوسط موثرتر است. تنوع وسیع باعث ابهام و سردرگمی می شود، از طرف دیگر تنوع کم باعث یکنواختی شغل و در نهایت منجر به عدم رضایت شغلی می شود.

۴- عوامل فردی

سن - ارشدیت - سابقه تاثیر قابل ملاحظه ای بر شغل دارند.

الف- سن: سن یکی از عوامل مهم در رضایت شغلی افراد است. بر اساس تحقیقاتی که صورت گرفته هرچه سن بالا می رود، رضایت شغلی افراد بیشتر می شود. معمولاً تا قبل از دوران بازنشستگی بین سن و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

ب- جنسیت: این متغیر در رضایت شغلی تاثیر بسیار کم را دارد، زیرا در بعضی از مطالعات زنان بیشتر از کار خود راضی هستند و در بعضی از مطالعات مردان بیشتر از کار خود راضی هستند.

ج- تحصیلات: به اعتقاد بسیاری از صاحب نظران بین رضایت شغلی و سطح تحصیلات با فرض ثابت نگه داشتن سطح شغل رابطه ای منفی است چون هرچه سطح تحصیلات فرد بالا می رود انتظارات فرد از شغلی که به وی می دهند افزایش می یابد و چون سازمان نمی تواند نیازهای فرد را تامین کند در وی رضایت از شغل کاهش می یابد. لذا افراد تحصیل کرده رضایت کمتری از شغل دارند (تهیه و استاندارد و مقیاس سنجش رضایت شغلی - حیدرعلی هومن)

د- پاداش: به جبران زحمتی که در سازمان متحمل می شود، در ازای وقت و نیرویی که فرد در سازمان و به خاطر نیل به اهداف سازمان صرف می کند به تلافی خلاقیت و ابتکارات برای یافتن و به کارگیری رویه ها و روشهای کاری جدید و بهتر، سازمان پاداش می دهد. به عبارت دیگر پاداش زمانی داده می شود که فرد به انجام وظایفی که در سطحی بالاتر از استانداردهای عادی کاری است، اقدام کند.

سیستم پاداش باید کارآمد و اثربخش باشد. به عبارت دیگر تشخیص و اعطای پاداش باید به گونه ای باشد که حداکثر بازده برای سازمان ممکن باشد این سیستم باید طوری باشد که اعطای پاداش مشروط به عملکرد موثر باشد. دونوع پاداش وجود دارد:

الف- بیرونی: وسیله و ابزاری در دست مسئولان سازمان است. به عواملی به جز کارمند بستگی دارد یعنی اعطای پاداش تابع سیاستهای سازمان است.

ب- درونی: ریشه در خود شغل داند، در انجام کار بالنفسه برای فرد با پاداش همراه است.

پاداش نیز می تواند از عوامل موثر در رضایت شغلی افراد محسوب شود.

پ- حقوق و دستمزد: فرد به خاطر انجام وظایف معمول و عادی خود دریافت می کند.

حقوق و دستمزد باید به گونه ای طراحی شود که این ویژگی ها را داشته باشد:

الف- برای امرار معاش کافی باشد.

ب- ایجاد انگیزه و باعث تشویق کارکنان شود.

پ- اقتصادی و موثر باشد.

ت- سازمان قادر باشد با سازمانهای دیگر همکاری کند.

ج- منطقی باشد.

چ- منصفانه باشد. (ناصر رضانی-۸۲)(ایوبی اردکان اسدی غریبی بابایی ۷۹)

به طور کلی از مجموع تحقیقات انجام شده عوامل را می توان به سه دسته تقسیم کرد:

۱. عوامل مادی: افزایش حقوق، افزایش مزایای جانبی، افزایش امکانات رفاهی

۲. عوامل فرهنگی: کسب اطلاعات در مورد شرح وظایف خود، امکان افزایش معلومات،

ارتقا تحصیلی

۳. عوامل مربوط به محیط کار: امنیت شغلی، نداشتن دلهره، مشارکت کارکنان در تصمیم

گیریها، همکاری با دیگر کارکنان(فصلنامه مدیریت - بهار ۷۱)

۲-۳-۵ تعیین رضایت شغلی:

با توجه به تعریف رضایت شغلی که نگرش کلی فرد نسبت به شغلش است بدیهی است که تعریف مزبور بسیار کلی است ولی این تعریف در بطن مفهومی این واژه قرار دارد. لازم به یادآوری است که شغل فرد چیزی بیش از کارهای شخصی چون بسته بندی کاغذ، در خدمت مشتری بودن و یا رانندگی یک ماشین است. شغل فرد ایجاب می کند که او با همکاران و سرپرستان و رؤسا رابطه متقابل داشته باشد، مقررات و سیاستهای سازمان را رعایت و اجرا نماید، عملکردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد در شرایط کاری که معمولاً چندان هم مطلوب نیست کار بکند و مسائلی دیگر از این قبیل. این بدان معنی است که ارزیابی فرد درباره کارش و ابراز رضایت و نارضایتی از آن کار یک نتیجه کلی از مجموعه ای از ارکان متفاوتی است که در مجموع شغل وی را تشکیل می دهد. بنابراین چگونه ما می توانیم چنین مفهومی از رضایت شغلی را اندازه گیری کنیم.

دو روش بسیار متداول عبارت است از: ۱- **سنجش کلی** ۲- **سنجش تفصیلی**

در اجرای روش **سنجش کلی** از کارگر یا کارمند تنها یک سؤال می شود و او باید با کشیدن

دایره ای دو اعداد ۱ تا ۵(که در برابر جمله هایی قرار گرفتند) پاسخ دهد. برای نمونه جمله مزبور چنین

است: «با توجه به همه جوانب شغلی که دارید تا چه اندازه از شغل خود راضی هستید. (پی رابینز،

استیفن (نویسنده) پارسائیان، علی اعرابی، سید محمد، ۲۸۲: ۱۳۷۵-۲۷۹)

روش دیگری که آن را **روش تفصیلی** می نامند پیچیده تر است. در اجرای این روش ارکان و

اجزاء تشکیل دهنده شغل مشخص می شوند و درباره احساس فرد نسبت به آنها پرسش می شود.

نمونه ای از این عوامل عبارت است از: ماهیت کار، سرپرستی، حقوق کنونی، فرصت یا امکان

ارتقاء در روابط با همکاران طبق یک مقیاس استاندارد شده به این عوامل نمره داده می شود. حال این

سؤال مطرح است که آیا می توان گفت که کدام روش بهتر است؟ از دیدگاه شهودی چنین به نظر می

رسد که با پاسخگویی به تعدادی از عوامل شغلی می توان به ارزیابی دقیق تری از رضایت شغلی رسید.

ولی نتایج حاصل از تحقیقات چنین دیدگاهی را تأیید نمی کنند. این یکی از موارد بسیار نادر است که به

نظر می رسد در اجرای آن روش ساده از روش پیچیده نتیجه بهتری به بار می آورد.

مقایسه این دو روش که در یکی از آنها تنها یک پرسش وجود دارد و در دیگری به تفصیل درباره

جنبه های خاص شغل پرسش می شود مؤید این است که رضایت شغلی از نظر مفهوم چنان وسعت

دارد که طرح تنها یک پرسش نمی تواند چندان راه گشا باشد.

۲-۴- پیشینه تحقیق

نیسترون و همکاران^۱ (۲۰۰۰) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی کارمندان شرکت فولاد سازه ون هلند انجام شد. نتایج حاصل از این تحقیق نمایانگر این بود که بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مولفه تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان با مولفه فراوانی فرسودگی شغلی رابطه قوی تری یافت شد.

در مثال تجزیه و تحلیل انجام شده توسط آلن و همکاران، ارتباط قوی بین موقعیت‌های تعارض کار خانواده و سلامت روان و افسردگی وجود دارد (۲۰۰۰).

رابطه بین موقعیت‌های تعارض کار خانواده و اختلالات، اضطراب و خلق و خوی به ویژه در میان زنان وجود دارد (فرون، ۲۰۰۰).

تعارض کار خانواده هم با افزایش وابستگی به الکل و مواد مخدر در به ویژه در میان مردان ارتباط دارد. (فرون، ۲۰۰۰).

۲

در مطالعه‌ای توسط الیزا جی گرنٹ (۲۰۰۱) تحت عنوان آزمون تعارض کار-خانواده حمایت سازمانی و سلامت کارکنان به تجزیه و تحلیل اثر دو نوع تعارض کار خانواده و حمایت سازمانی در کارکنان مهاجر و سلامت روانی است. نتایج نشان داد بین تعارض کار و خانواده با افسردگی و اضطراب رابطه وجود دارد و تعارض خانواده-کار با سلامت کارکنان رابطه وجود دارد. حمایت سازمانی اثرات قابل توجهی در رفاه و تعارض داشتند، با این حال، حمایت سازمانی اثرات بهزیستی جنگ در خارج از کشور را تحت پوشش قرار نمی‌دهد. اگر چه اغلب بین حمایت سازمان‌ها با کاهش تعارض خانواده کار در مهاجران خارج از کشور رابطه وجود دارد (به عنوان مثال، اشتغال همسر، امکان تحصیل برای

¹ - Nistron

² - Eliza J. Grand

کودکان، برنامه‌هایی برای حفظ کارکنان با کیفیت بالا) و برای هر دو نوع تعارض ضروری است. در نهایت، این مطالعه نشان می‌دهد که انواع غیر رسمی از حمایت سازمانی (به عنوان مثال، تصور این که سازمان با زندگی شخصی فرد در ارتباط است) برای موفقیت در خارج از کشور مهم هستند و در برنامه‌های خارج از کشور گنجانیده شده است (الیزا جی گرت، ۲۰۰۱)

دنجی و همکاران^۱ (۲۰۰۴) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی کارمندان اداره مخابرات دهلی پرداخته است. نتایج حاصل از این تحقیق نمایانگر این بود که بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مولفه تعارض خانواده کار مبتنی بر توان فرسایی با مولفه شدت فرسودگی شغلی رابطه قوی تری یافت شد.

احمدی و شیخ‌علیزاده (۱۳۸۵) پژوهشی را با عنوان «رابطه ی فرسودگی شغلی و رضایت شغلی» انجام دادند. نتایج بدست آمده نشان داد که تفاوت معنی داری بین فرسودگی شغلی و مؤلفه های رضایت شغلی در زنان و مردان وجود ندارد و مؤلفه های رضایت شغلی پیش بینی کننده ی بهتری نسبت به عوامل جمعیت شناختی در فرسودگی شغلی است.

دیتل و همکاران^۲ (۲۰۰۷) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض کار خانواده با رضایت شغلی کارمندان آموزش و پرورش لندن پرداخته است. نتایج حاصل از این تحقیق نمایانگر این بود که بین تعارض کار خانواده با رضایت شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مولفه تعارض خانواده کار مبتنی بر توان فرسایی با رضایت شغلی رابطه منفی و قوی تری یافت شد.

¹ - Dnjy

² - Ditel

امیرسالاری و همکاران (۱۳۸۶) در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض کار - خانواده و خانواده - کار با رضایت شغلی دبیران دوره دبیرستان فیروزآباد فارس انجام دادند. به این نتیجه دست یافتند که بین تعارضی کار - خانواده و تعارض خانواده - کار تفاوت معنی داری مشاهده شده و بین تعارضی و رضایت شغلی رابطه معکوس و معنی داری بدست آمد که این رابطه در گروه مردان معنادارتر بود.

اکر (۲۰۰۸) مقاله ای با عنوان بررسی رابطه فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در بین کارمندان حسابداری دانشگاههای ترکیه نگارش کرد و به این نتیجه رسید که بین فرسودگی شغلی و رضایت شغلی رابطه معناداری وجود دارد .

غیور (۱۳۸۸) در پژوهشی با عنوان « رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی با فرسودگی شغلی در پرستاران بیمارستان های اعصاب و روان شیراز » به این نتایج رسید. که یافته های حاصل از پژوهش بیانگر رابطه منفی و معنی دار بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی است و همچنین رابطه معنی دار معکوس و تعهد سازمانی مشاهده شد .

بلشیده، درویشی و کرایبی (۱۳۸۹) در تحقیقی با صرف نمودن بر روش نقش میانجی گری تعارض در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بارکاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزش درمان شهر اهواز انجام دادند . به این نتیجه دست یافتند که بارکاری از طریق تعارض بر فرسودگی تاثیر می گذارد همچنین تلویحات نظری مهمی از کارکرد متفاوت ابعاد بارکاری و تعارض بین کارکنان بر فرسودگی از طریق تعارض کار - خانواده در پرستاران حاصل شده است.

بیگی و همکاران (۱۳۸۹) در پژوهشی پیرامون بررسی عوامل اثرگذار بر تضاد بین کار و خانواده صورت گرفته است. نتایج پژوهش نشان می‌دهد که حمایت سازمانی رابطه‌ی معکوس ضعیفی با تداخل کار با خانواده دارند.

ساکارانی و همکاران^۱ (۲۰۱۰) در تحقیقی تحت عنوان بررسی رابطه بین تعارض کار خانواده و حمایت اجتماعی با فرسودگی شغلی کارمندان ادارات برق و آب اسلام آباد انجام شد. نتایج حاصل از این تحقیق نمایانگر این بود که بین تعارض کار خانواده با فرسودگی شغلی رابطه مثبت و معنی داری وجود دارد. همچنین بین مولفه تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان با مولفه شدت فرسودگی شغلی رابطه قوی تری یافت شد. ضمناً حمایت اجتماعی و تعارض ۰/۱۱ از واریانس فرسودگی شغلی را پیش بینی کردند.

ارشدی و همکاران (۹۰) در پژوهش تحت نمونه تحلیل ساختاری تعارض کار- خانواده با خشنودی شغلی و سلامتی روانی در کارکنان نوبت کاری شرکت ملی حفاری انجام دادند. به این نتیجه رسیدند که الگوی پیشنهادی پژوهشی بر ارزش مناسبی با داده‌ها دارد و تعارض با میانجیگری کامل استرس شغلی بر خشنودی شغلی و سلامت روانی کارکنان تأثیر می‌گذارد. همچنین به منظور افزایش هوشمندی شغلی و سلامتی روانی کارکنان سازمانها باید تعارض‌های موجود بین محیط شغلی و محیط زندگی و محیط زندگی کارکنان و نیز فشارهای موجود در محیط کار را کاهش دهند.

ملکیها و فاتحی زاد (۱۳۹۰) پژوهشی تحت عنوان بررسی اثربخشی و آموزش مدیریت تعارض بر رضایت شغلی و زناشویی زنان شاغل دانشگاه اصفهان انجام دادند. نتایج حاصل از این تحقیق نشان داد

^۱ - Sakarany

که برنامه آموزشی مدیریت تعارض در افزایش رضایت شغلی و رضایت زناشویی و باور خودکارآمدی و کاهش تعارض موثر است ($p < 0.001$).

سبک‌رو و همکاران (۱۳۹۰) براساس تحقیقات پژوهشی، ارتباط میان حمایت‌های سازمانی، تعارض کار-خانواده و قصد ترک خدمت انجام دادند. نتایج بیانگر این مطلب است که تعارض خانواده-کار و کار-خانواده به صورت مثبتی، قصد ترک خدمت پرستاران را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

آکومولیف و پوپولا^۱ (۲۰۱۱) در پژوهشی به نقش «پیش‌بینی‌کنندگی تعارض - کار خانواده و در فرسودگی شغلی معلمان مقطع دبیرستان در نیجریه» اشاره نمودند. نتیجه حاصل بیانگر این موضوع بود که تعارض - کار خانواده و منبع تعارض پیش‌بینی‌کنندگی‌های خوبی برای فرسودگی شغلی معلمان هستند.

بابائیان، محمدی مهمویی، علیزاده، حسینی و کرمی (۱۳۹۱) در پژوهش تحت عنوان «تأثیر تعارض کار - خانواده و استرس شغلی بر فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا صورت گرفته است. مشاهده کردند که استرس و تعارض تأثیر مثبتی بر افزایش سطح فرسودگی شغلی کارکنان پلیس ناجا داشته است. همچنین مشخص شد که از بین ابعاد تعارض، تعارض مبتنی بر فشار تأثیر بیشتری بر افزایش استرس شغلی کارکنان داشته است.

نبوی و همکاران (۱۳۹۱) با توجه به داده‌های پژوهش بررسی تأثیر محرک‌های تنش‌زا و حمایت اجتماعی با روش پیمایشی انجام دادند. نتایج نشان داد که متغیر حمایت سازمانی در خانواده اثر مستقیم چندانی بر تعارض خانواده با کار دارد. متغیر تعلق خانوادگی علاوه بر تأثیر مستقیم با واسطه احساس از گران‌باری نقش خانوادگی بر تعارض خانواده با کار تأثیر داشته است. همچنین نتایج نشان داد

¹ - Akomolif & Popola

که احساس از گران‌باری نقش خانوادگی و ابهام نقش خانوادگی به طور مستقیم بر تعارض خانواده با کار مؤثر می‌باشد.

فرهادی و همکاران (۱۳۹۲) در پژوهشی تحت عنوان رابطه بین تعارض کار- خانواده با مؤلفه‌های فرسودگی شغلی و تمایل به ترک شغل در پرستاران زن دانشگاه‌های خرم‌آباد انجام دادند. نتایج نشان داد که بین تعارض و فرسودگی شغلی ارتباط مثبت و معنی‌داری در سطح ۰/۰۱ وجود دارد. همچنین بین تعارض و ابعاد فرسودگی ارتباط مثبت و معنی‌داری وجود دارد. همچنین تعارض با ترک شغل را در پرستاران شاغل در بیمارستان دانشگاهی خرم‌آباد پیش‌بینی می‌کند.

۲-۵- سوال‌های پژوهش :

سوال اصلی :

آیا بین فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

سوالات فرعی :

آیا مولفه‌های فرسودگی شغلی پیش‌بینی‌کننده معنی‌داری برای رضایت شغلی است؟

آیا مولفه‌های تعارض کار - خانواده پیش‌بینی‌کننده‌ای معنی‌داری برای رضایت شغلی است؟

آیا مولفه‌های فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده پیش‌بینی‌کننده‌ای معنی‌داری رضایت شغلی است؟

۲-۶- تعاریف مفهومی (نظری) و عملیاتی متغیر ها

۲-۶-۱ تعریف نظری رضایت شغلی

رضایت شغلی نیز مانند تمام سازه های دیگر در علوم انسانی دارای تعاریف مختلف می باشد چنانچه ساعتچی خشنودی شغلی را بیان احساسات فردی نسبت به شغل خود تعریف می کند ساعتچی (۱۳۸۹).

هرسی بلانچارد^۱ (۱۹۸۶) رضایت شغلی را به صورت نگرش کلی فرد نسبت به شغل مطرح می کند . بر اساس این تعریف شغل فرد بیش از وظایف مدون تعریف شده برای ایشان در محیط سازمانی می باشد . بر اساس تعریف دیگری که لوتانز ارائه می دهد رضایت شغلی شامل ادراک کارمند از برآورده شدن انتظارش از شغل تلقی می شود لوتانز^۲ (۱۹۹۲).

۲-۶-۲ تعریف عملیاتی رضایت شغلی

در پژوهش حاضر رضایت شغلی میزان نمره ای است که آزمودنی ها بر اساس پرسشنامه ۱۹ سوالی فیلد و روث^۳ (۱۹۵۱) کسب می کنند .

۲-۶-۳ تعریف نظری فرسودگی شغلی

فرایندی است که از حجم کار بسیار زیاد ، میزان کنترل پایین بر کار ، نداشتن ارتباط اجتماعی و تضاد ارزش های فرد با جامعه حاصل می شود و خود را به صورت فرسودگی عاطفی ، مسخ شخصیت و کاهش عملکرد شخصی نشان می دهد مزلیچ^۱ (۱۹۹۴).

^۱ - Hersi Blonchard

^۲ - Lotanz

^۳ - Fild & Roos

گلدارد^۲ (۱۹۹۸)، فرسودگی شغلی را یک حالت از پایداری بدنی، هیجانی و ذهنی می‌داند که از فشارهای هیجانی پی در پی ناشی می‌شود و بیشتر با کناره‌گیری شدید از دیگران برای دوره‌های دراز مدت همراه است به نقل از (کوری، کوری و کلانن^۳، ۱۹۹۸).

۲-۶-۴ تعریف عملیاتی فرسودگی شغلی

در پژوهش حاضر فرسودگی شغلی میزان نمره‌ای است که آزمودنی‌ها بر اساس پرسشنامه فرسودگی شغلی (MBI) مزلیچ^۴ (۱۹۷۸) فرم ۲۲ سوالی کسب می‌کنند.

۲-۶-۵ تعریف نظری تعارض کار و خانواده

تعارض کار و خانواده وقتی اتفاق می‌افتد که تقاضای انتظار ارتباط با یک حیطة ناسازگار هست با تقاضای چشم داشت (انتظار) ارتباط با دیگر حیطة‌های شغلی - خانوادگی دارد به نقل از گرینهوٹ و بیوتل^۵ (۱۹۸۵).

۲-۶-۶ تعریف عملیاتی تعارض کار و خانواده

در پژوهش حاضر تعارض کار و خانواده میزان نمره‌ای است که آزمودنی‌ها بر اساس پرسشنامه ۱۸ سوالی کارلسون^۶ و همکاران (۲۰۰۰) کسب می‌کنند.

^۱ - Maslach
^۲ - Goldard
^۳ - Cory , Cory & Clanen
^۴ - Maslach
^۵ - Greenhaus & Buotl
^۶ - Carleson

۲-۷- جمع بندی

نیروی انسانی، مهمترین سرمایه ی سازمان ها است و هر چه این سرمایه کیفیت مطلوب تری داشته باشد، احتمال موفقیت، بقا و ارتقای سازمان، بیشتر است. یکی از مهمترین عوامل موثر در بهره وری، استفاده بهینه از نیروی انسانی در سازمان است. در نتیجه اگر بخواهیم نیروی انسانی سازمان ها کارآمد و کارایی و بهره وری شغلی در سطوح مطلوب باشد، باید از یافته ها و اصول روان شناختی در محیط کار استفاده کنیم. این مباحث رضایت شغلی نگرش کلی فرد در مورد شغلش که بنابراین با فراهم نمودن امکانات پیشرفت و ترقی سپردن مسئولیت ها به افراد با توجه به رغبت های فردی می توان رضایت پایداری ایجاد نمود، از عوامل تاثیر گذار کاهنده رضایت شغلی، فرسودگی شغلی کارکنان می باشد. از آنجا که امروز استرس های کاری در همه مشاغل به چشم می خورند مشکلات فراوانی برای سازمان ها و افراد به وجود آورند لذا شناخت عواملی که در انگیزه کارکنان تاثیر گذار است دیگران را قادر میسازد تا بتوانند راهبردهای موثری را در برنامه های رضایت شغلی اتخاذ نمایند.

تعارض کار - خانواده زمانی رخ می دهد که انتظارات مربوط به یک نقش با توانمندی های شخصی برای اینکه سایر نقش ها را انجام دهد تداخل پیدا می کند .

فصل سوم:

روش پژوهش

منابع
پژوهش
همه

۳-۱- مقدمه

در این بخش از پژوهش ابتدا روش پژوهش، جامعه آماری، نمونه، روش نمونه گیری و ابزارهای اندازه گیری متغیرها بیان می گردد و سپس به نحوه ی اجرای آزمون، روش تجزیه و تحلیل آماری و ملاحظات اخلاقی مدنظر قرار گرفته در پژوهش پرداخته خواهد شد.

۳-۲- روش پژوهش

این پژوهش از نوع پژوهش های همبستگی^۱ است که با هدف تعیین رابطه بین مدل رضایت شغلی بر اساس مولفه های فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده زنان شاغل دانشگاه های شهر یاسوج انجام شد.

۳-۳- جامعه آماری

جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان زن شاغل در دانشگاه های شهر یاسوج بوده است، که تعداد کل کارمندان ۲۶۰ نفر می باشد.

۳-۴- نمونه پژوهش و روش نمونه گیری

برای نمونه گیری از جامعه آماری مزبور بر اساس جدول کرجسی و مورگان (۱۹۷۰) از بین جامعه آماری تعداد ۱۵۵ نفر به عنوان نمونه تعمیم و به صورت نمونه گیری دردسترس مورد آزمون قرار گرفتند.

^۱ - Correlation

۳-۵- ابزار گردآوری داده ها

ابزار گردآوری داده ها در این پژوهش ، پرسش نامه بود که در چهار بخش ، سؤالات جمعیت شناختی ، پرسش نامه های رضایت شغلی ، فرسودگی شغلی تغارض کار - خانواده (به همراه راهنمایی تکمیل آن) درچندبرگ تنظیم گردید که با مراجعه ی پژوهشگر در محل خدمت کارکنان ، با توجه به حجم نمونه تعیین شده ، پس از انتخاب نمونه به آنها ارائه شد .

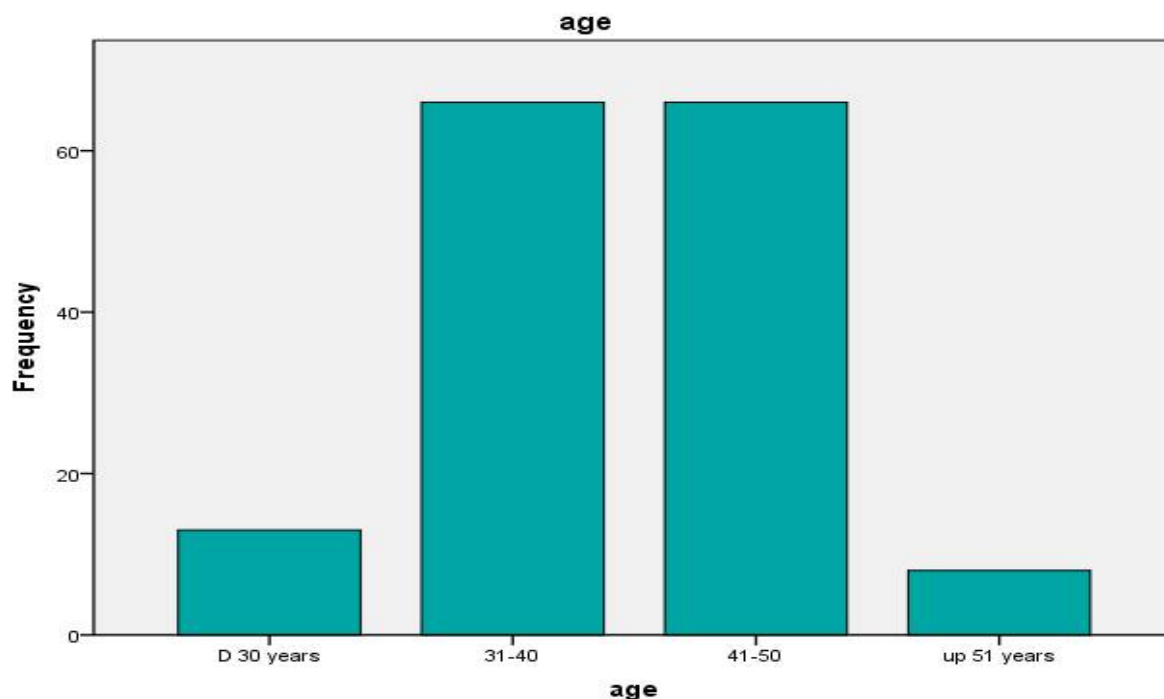
۳-۵-۱- در این قسمت اطلاعات جمعیت شناختی در جداول ۳-۱ ، ۳-۲ ، ۳-۳ ، ۳-۴ به شرح زیرآورده شده است.

جدول ۳-۱: حجم نمونه بر اساس سن

وضعیت سنی	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۳۰ سال	۱۳	۸/۳۵
۳۱ تا ۴۰ سال	۶۶	۴۳/۲
۴۱ تا ۵۰ سال	۶۶	۴۳/۲
بالاتر از ۵۱ سال	۸	۵/۲۵
جمع	۱۵۳	۱۰۰

نتایج جدول ۳-۱ نشان می دهد که ویژگی های سن گروه نمونه شامل ۱۳ نفر زیر ۳۰ سال ، ۶۶ نفر ۳۱ تا ۴۰ سال ، ۶۶ نفر ۴۱ تا ۵۰ سال و ۸ نفر بالاتر از ۵۱ سال می باشند. بیشترین درصد پاسخ گویان در دو گروه ۴۰ - ۳۱ سال و ۵۰ - ۴۱ ساله جمعا ۸۶/۴ درصد می باشند.

ویژگی های سن گروه نمونه مورد مطالعه در نمودار ۱-۳ نشان داده شده است .



نمودار ۱-۳ : ویژگی های سن گروه نمونه مورد مطالعه

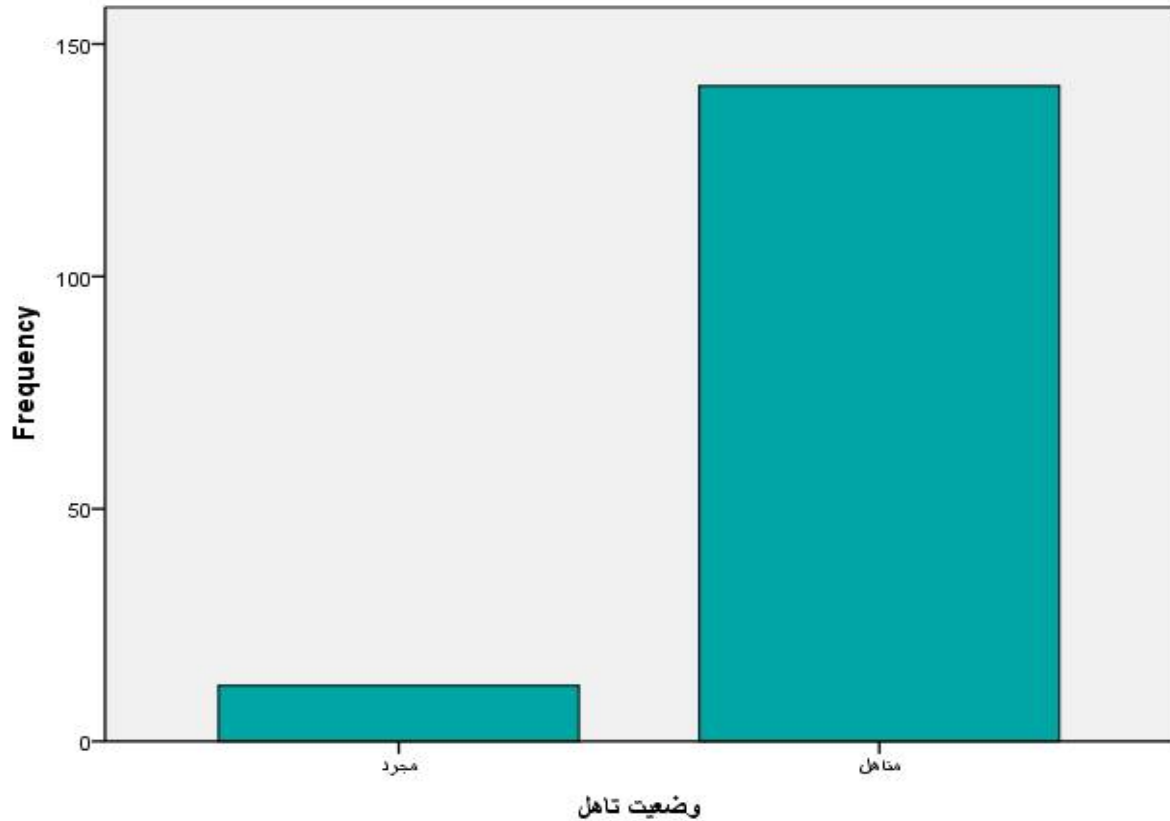
جدول ۲-۳ : حجم نمونه بر اساس وضعیت تأهل

وضعیت تأهل	فراوانی	درصد فراوانی
مجرد	۱۲	۷/۸
متأهل	۱۴۱	۹۲/۲
جمع	۱۵۳	۱۰۰

نتایج جدول ۲-۳ نشان می دهد که ویژگی های وضعیت تأهل گروه نمونه شامل ۱۲ نفر مجرد و

۱۴۱ نفر متأهل می باشد.

ویژگی های وضعیت تأهل گروه نمونه مورد مطالعه در نمودار ۲-۳ نشان داده شده است .



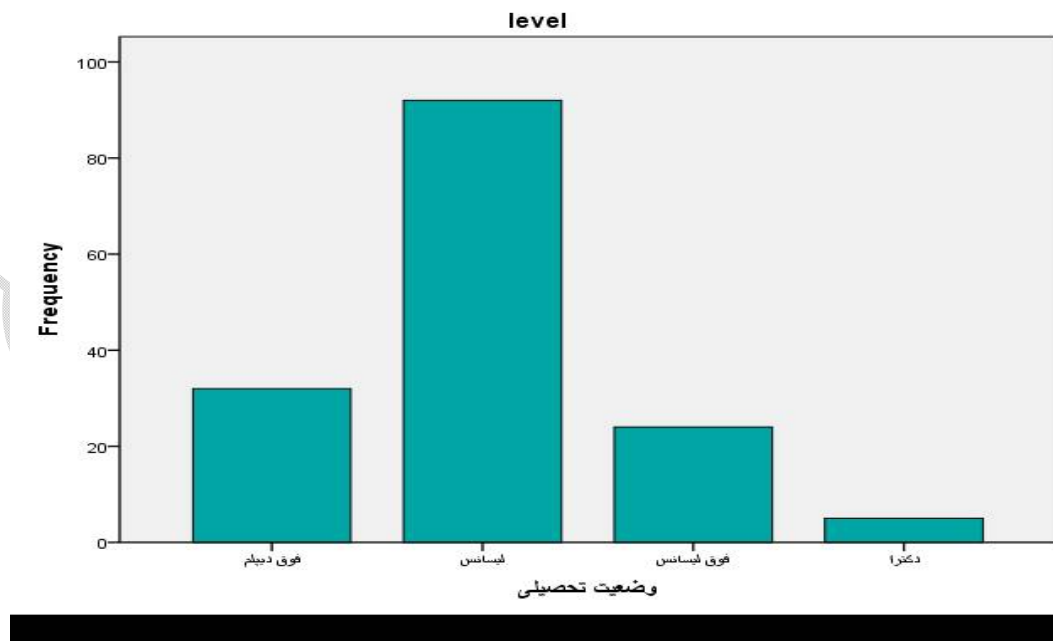
نمودار ۲-۳ : ویژگی های وضعیت تأهل گروه نمونه مورد مطالعه

جدول ۳-۳: حجم نمونه بر اساس وضعیت تحصیلی

وضعیت تحصیلی	فراوانی	درصد فراوانی
فوق دیپلم	۳۲	۲۰/۹
لیسانس	۹۲	۵۹/۹
فوق لیسانس	۲۴	۱۵/۹
دکتر	۵	۳/۳
جمع	۱۵۳	۱۰۰

نتایج جدول ۳-۳ نشان می دهد که ویژگی های وضعیت تحصیلی گروه نمونه شامل ۳۲ نفر فوق دیپلم ، ۹۲ نفر لیسانس و ۲۴ نفر فوق لیسانس و ۵ نفر دکتر می باشند. از نظر تحصیلی بیشترین درصد پانچ گویان ۵۹/۹ دارای مدرک لیسانس می باشند و کمترین درصد ۳/۳ آنان دارای مدرک دکتر هستند.

ویژگی های وضعیت تحصیلی گروه نمونه مورد مطالعه در نمودار ۳-۳ نشان داده شده است .

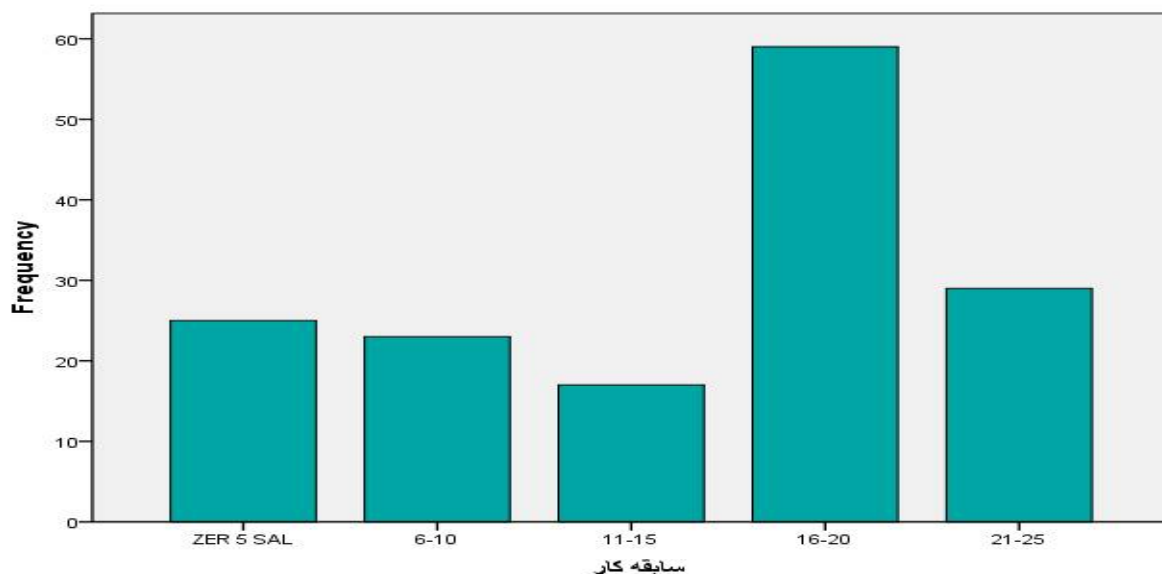


نمودار ۳-۳: ویژگی های وضعیت تحصیلی گروه نمونه مورد مطالعه

جدول ۳-۴: حجم نمونه بر اساس سابقه کار

سابقه کار	فراوانی	درصد فراوانی
زیر ۵ سال	۲۵	۱۶/۳
۶ تا ۱۰ سال	۲۳	۱۵/۰
۱۱ تا ۱۵ سال	۱۷	۱۱/۱
۱۶ تا ۲۰ سال	۵۹	۳۸/۴
۲۱ تا ۲۵ سال	۲۹	۱۹/۲
جمع	۱۵۳	۱۰۰

نتایج جدول ۳-۴ نشان می دهد که سابقه کار گروه نمونه شامل ۲۵ نفر زیر ۵ سال، ۲۳ نفر ۶ تا ۱۰ سال، ۱۷ نفر ۱۱ تا ۱۵ سال، ۵۹ نفر ۱۶ تا ۲۰ سال و ۲۹ نفر ۲۱ تا ۲۵ سال می باشند. کمترین فراوانی سابقه کار مربوط به سابقه کار بین ۱۱ - ۱۵ می باشد و بیشترین فراوانی مربوط به سابقه کار بین ۱۶ - ۲۰ سال می باشد. بیشترین درصد پاسخگویان ۳۸/۴٪ و کمترین پاسخگویان ۱۱/۱٪ می باشد. ویژگی های سابقه کار گروه نمونه مورد مطالعه در نمودار ۳-۴ نشان داده شده است.



نمودار ۳-۴: ویژگی های سابقه کار گروه نمونه مورد مطالعه

۳-۵-۲- پرسشنامه رضایت شغلی

پرسشنامه رضایت شغلی این پرسشنامه در سال ۱۹۵۱ توسط بری فیلد و روث^۱ به منظور سنجش میزان رضایت شغلی افراد ساخته شده است و شامل ۱۹ سؤال ۵ گزینه ای است . در این پرسشنامه از پاسخ دهندگان خواسته می شود تا احساس و نگرش های خود را نسبت به شغلشان بر روی مقیاس ۵ درجه ای مشخص کنند. در گویه های ۱- ۲- ۳- ۴- ۶- ۸- ۱۰- ۱۳- ۱۴- ۱۶- ۱۸ برای گزینه به شدت مخالفم ، مخالفم، بلا تکلیفم، موافقم و به شدت موافقم به ترتیب نمره ۱ ، ۲ ، ۳، ۴، ۵ منظور شده است . و بقیه گویه ها به صورت برعکس نمره گذاری شده است و به این ترتیب حداقل نمره کل گویه های این ابزار برابر ۱۹ و حداکثر نمره آن برابر ۹۵ می باشد.

۳-۵-۲-۱- سنجش روایی و پایایی

روایی پرسشنامه رضایت شغلی

کوهانی، محمد رضا (۱۳۸۸) روایی این پرسشنامه را با روش روایی سازه ۰/۶۷ بدست آورد . همچنین ساعتچی ، محمود (۱۳۸۳) روایی پرسشنامه رضایت شغلی را در پژوهشی تحت عنوان بررسی رابطه بین نگرش ها و انگیزش شغل با رضایت شغلی ۰/۷۹ گزارش کرد .

هاشمی، محمدرضا (۱۳۹۰) در تحقیقی تحت عنوان بررسی میزان اعتماد مردم به پلیس و سطح رضایت شغلی مردم ، روایی پرسشنامه رضایت شغلی را بوسیله روایی بازآزمایی روی یک نمونه ۹۰ نفری ۰/۶۹۵ بدست آورد .

¹ - Fild & Roos

پایایی:

پایایی پرسشنامه رضایت شغلی بری فیلد و روث توسط مختاری (۱۳۷۳) به روش دونیمه کردن ۰/۷۸ و عبدالله زاده و کرمودی (۱۳۷۳) با استفاده از روش آلفای کرونباخ ضریب پایایی آن را معادل ۰/۹۳ گزارش کرده اند .

۳-۵-۳- پرسش نامه فرسودگی شغلی مزلچ^۱

این پرسش نامه را مزلچ (۱۹۸۶) ، از گروه پالواتو در کالیفرنیا تهیه کرده است (عزیزى ، فیض آبادی ، صالحی ، ۱۳۸۷) و رایج ترین ابزار اندازه گیری فرسودگی شغلی است . که از ۲۲ گویه برای اندازه گیری فراوانی و شدت این پدیده در ابعاد سه گانه ، خستگی عاطفی ، مسخ شخصیت وفق دادن موفقیت فردی به کار می رود. تعداد و شماره گویه های مربوط به هر یک از مولفه های پرسش نامه فرسودگی شغلی مزلچ در جدول ۳-۵ آورده شده است .

جدول شماره ۳-۵: تعداد و شماره گویه های مربوط به مؤلفه های پرسش نامه فرسودگی شغلی مزلچ

مؤلفه ها	تعداد گویه	شماره گویه ها
خستگی عاطفی	۹	۱-۲-۳-۶-۸-۱۳-۱۴-۱۶-۲۰
مسخ شخصیت	۵	۵-۱۰-۱۱-۱۵-۲۲
فقدان موفقیت فردی	۸	۴-۷-۹-۱۲-۱۷-۱۸-۱۹-۲۱

¹ - Maslach

۳-۵-۳-۱- روش نمره گذاری

امتیاز بندی گویه ها در این مقیاس ، بر اساس معیار درجه بندی لیکرت در دو جنبه ی فراوانی و شدت از الگوی زیر ، پیروی می نماید .

دستورالعمل فراوانی : در این شیود تعداد دفعاتی در نظر گرفته می شود ، که فرد فرسودگی شغلی را در ابعاد سه گانه تجربه کرده است ؛ هرگز (۰) ، چند بار در سال (۱) ، یک بار در ماه (۲) ، چند بار در ماه (۳) ، یک بار در هفته (۴) ، چند بار در هفته (۵) ، هر روز (۶) .

دستورالعمل شدت : در این شیوه میزان شدتی در نظر گرفته می شود ، که فرد فرسودگی شغلی را در ابعاد سه گانه تجربه کرده است ؛ هرگز (۰) ، خیلی کم (۱) ، کم (۲) ، گاهی (۳) ، متوسط (۴) ، اغلب (۵) ، زیاد (۶) ، خیلی زیاد (۷) .

بدین ترتیب نحوه ی امتیاز بندی متغیر فرسودگی شغلی بر اساس دو بعد (شدت و فراوانی) جهت هر یک از مولفه ها به قرار زیر تبیین گردید:

خستگی عاطفی

زیاد(امتیاز مساوی وبالاتراز ۳۰ برای فراوانی ، مساوی و بالاتراز ۴۰ برای شدت).

متوسط(امتیاز ۱۸-۲۹ برای فراوانی، ۲۶-۳۹ برای شدت).

کم(امتیاز مساوی و کمتر از ۱۷ برای فراوانی، مساوی و کمتر از ۲۵ برای شدت).

مسخ شخصیت

زیاد(امتیاز مساوی وبالاتراز ۱۲ برای فراوانی، مساوی و بالاتر از ۲۵ برای شدت).

متوسط(امتیاز ۶-۱۱ برای فراوانی، ۷-۱۴ برای شدت).

کم (امتیاز مساوی و کمتر از ۵ برای فراوانی، مساوی و کمتر از ۶ برای شدت).

عدم موفقیت فردی

زیاد (امتیاز مساوی و کمتر از ۳۳ برای فراوانی، مساوی و کمتر از ۳۶ برای شدت).

متوسط (امتیاز ۳۹-۳۴ برای فراوانی، ۴۳-۳۷ برای شدت).

کم (امتیاز مساوی و بالاتر از ۴۰ برای فراوانی، مساوی و بالاتر از ۴۴ برای شدت) (ده بزرگی، حدائق، ۱۳۸۵).

بنابراین درجه بالایی از خستگی عاطفی و مسخ شخصیت همراه با سطح پایین موفقیت فردی مشخصه فرسودگی شغلی می باشد .

لازم به ذکر است که قبل از پرسش نامه مزلیچ ، یک برگ راهنمایی برای چگونگی تکمیل آن پرسش نامه در اختیار افراد ها قرار گرفته است .

۳-۵-۲- سنجش روایی و پایایی

روایی :

مزلیچ و جکسون (۱۹۸۱) برای تعیین روایی پرسشنامه MBI از سه روش استفاده کردند. ۱- محاسبه همبستگی نمره افراد در MBI با نمره ای که فرد کاملاً آشنا (همسر یا همکار) به فرد میداد. ۲- محاسبه همبستگی ابعاد تجربه شغلی یا فرسودگی شغلی. ۳- محاسبه همبستگی نمره افراد در MBI و پیامدهای مختلفی که فرض شده است با فرسودگی مرتبط است.

فیلیان (۱۳۷۱) در یک مطالعه مقدماتی که توسط بدری گرگری (۱۳۷۴) صورت گرفت

ویژگی های روانسنجی زیر بدست آمد، خستگی عاطفی ($\alpha = ۰/۸۴$) ، شخصیت زدایی ($\alpha = ۰/۷۴$) ، در

مورد اعتبار این پرسشنامه نیز اعتبار همزمان بین پرسشنامه فرسودگی شغلی و رضایتمندی شغلی پری فیلدورث توسط بدری گرگری (۱۳۷۴) محاسبه شده است که رابطه معکوس بدست آمده است (سید رضا سید جوادیان، ۱۳۸۵)

عابدی (۱۳۸۱) برای تعیین روایی همگرایی این پرسشنامه از روش همبستگی پرسشنامه با آزمون فرسودگی شغلی گلدارد که از پرسشنامه های معتبر فرسودگی است استفاده شده است.

پایایی :

مزلیچ و جکسون^۱ (۱۹۸۱) پایایی این پرسش نامه را برای فراوانی ۰/۸۳ و برای شدت ۰/۸۴ گزارش کرده اند. همچنین ضریب پایایی کل پرسشنامه برای فراوانی ۰/۸۲ و برای شدت ۰/۵۳ محاسبه شده است. از طرفی پایایی خرده آزمون های فوق نیز از طریق آلفای پایایی کرونباخ محاسبه گردید ، برای خستگی عاطفی فراوانی ۰/۸۹ و شدت ۰/۸۶ ، عملکرد شخصی فراوانی ۰/۷۴ و شدت ۰/۷۴ ، مسخ شخصیت فراوانی ۰/۷۷ و شدت ۰/۷۲ گزارش گردید . روایی این پرسشنامه را با استفاده از ضریب همبستگی ۰/۵۷ محاسبه نمودند .

عابدی (۱۳۸۱) ، ضرائب پایایی مقیاس های پرسش نامه را به ترتیب برای خستگی عاطفی فراوانی ۰/۸۰ و شدت ۰/۵۶ ، عملکرد شغلی فراوانی ۰/۷۹ و شدت ۰/۶۹ ، مسخ شخصیت فراوانی ۰/۶۲ و شدت ۰/۷۰ گزارش نمود . نوع روایی باز آزمایی پرسش نامه مذکور را با استفاده از ضریب همبستگی ۰/۴۳ بدست آورد (به نقل از حسینیان ، خدا بخشی کولایی و طباطبایی یحیی آبادی ، ۱۳۸۶)

¹ - Maslach & Jacon

۳-۵-۴- پرسشنامه تعارض کار و خانواده

برای سنجش تعارض کار و خانواده از پرسشنامه ۱۸ گویه ای چند بعدی تعارض کار و خانواده ، کارلسون^۱ و همکاران (۲۰۰۰) استفاده شده این مقیاس ابعاد ششگانه تعارض کار و خانواده را مورد ارزیابی قرار می دهد . ماده های این پرسشنامه هجده ماده ای به شش مقوله سه ماده ای تقسیم می شوند . به این صورت که سه ماده اول ، تعارض کار و خانواده مبتنی بر زمان ، سه ماده دوم تعارض خانواده کار مبتنی بر زمان ، سه ماده سوم تعارض کار و خانواده بر مبنای توان فرسایی ، سه ماده چهارم تعارض خانواده کار مبتنی بر توان فرسایی ، سه ماده پنجم تعارض کار و خانواده مبتنی بر رفتار و سه ماده ششم تعارض خانواده کار مبتنی بر رفتار را می سنجد .

۳-۵-۴-۱- سنجش روایی و پایایی

روایی پرسشنامه تعارض

کارلسون و همکارانش (۱۹۹۹) روایی این پرسشنامه را در پژوهشی ۰/۷۱ گزارش کرد . همچنین نیاگری (۲۰۰۱) نیز روایی باز آزمایی این پرسشنامه را ۰/۷۸۴ اعلام نمود .

پایایی :

کارلسون و همکارانش برای این آزمون میزان پایایی آلفای کرونباخ را بین ۰/۷۸ تا ۰/۸۷ را گزارش کردند . همچنین در مطالعات واتایی و همکاران روایی و پایایی ابزار در شش خرده مقیاس را بین ۰/۷۷ تا ۰/۹۲ گزارش کرده اند .

^۱ - Karlson

همچنین متشرعی (۱۳۸۹) در پژوهش خود، ضریب آلفای ۰/۹۱ برای این پرسشنامه گزارش کرده است. در پژوهشی دیگر، توتل^۱ (۲۰۰۶) میزان ضریب پایایی مقیاس تعارض کار-خانواده مبتنی بر زمان را ۰/۸۳ و مقیاس تعارض کار-خانواده مبتنی بر توان فرسایی را ۰/۸۷ گزارش کرده است، که برای همین ابعاد کارلسون (۲۰۰۰) به ترتیب مقادیر آلفای، ۰/۷۹ و ۰/۸۷ را بدست آورده است.

به منظور بررسی روایی سازه این مقیاس پس از تعیین روایی محتوایی، متشرعی (۱۳۸۹)، با استفاده از تحلیل عامل، ساختار عاملی مقیاس تعارض کار خانوادۀ را مورد تایید قرار داده و روایی سازه آن را برای نمونه ای از پرستاران مطلوب گزارش کرده است.

روایی و پایایی پرسشنامه تعارض کار-خانواده در مطالعه بذرافکن (۱۳۹۰)

جهت بررسی روایی سازه، ۹ ماده مقیاس تعارض کار-خانواده در پژوهش حاضر از سوال کلی که به همین منظور طراحی شده بود، و بررسی روایی سازه استفاده گردید که کلیه ضرایب همبستگی مربوط به آن در جدول ۱ نمایش داده شده است.

ضریب پایایی به روش همسانی درونی (آلفای کرونباخ) و تنصیف، برای مقیاس تعارض کار-خانواده و ابعاد آن در پژوهش حاضر به شرح جدول ۳-۶ بدست آمده است.

¹ - Tuttle

جدول ۳-۶: ضرایب روایی پرسشنامه تعارض کار-خانواده.

ضریب روایی		ضرایب پایایی		
معنی داری	سوال کلی	تصنیف	آلفای کرونباخ	مقیاس
$P < 0/001$	0/65	0/67	0/80	تعارض مبتنی بر زمان
$P < 0/001$	0/60	0/75	0/89	تعارض مبتنی بر توان فرسایی
$P < 0/001$	0/68	0/60	0/65	تعارض مبتنی بر رفتار
$P < 0/001$	0/74	0/82	0/87	تعارض کار-خانواده (نمره کل)

همانگونه که مندرجات جدول ۳-۶ نشان می دهد، پرسشنامه تعارض کار-خانواده در پژوهش حاضر از پایایی و روایی خوبی برخوردار است.

علاوه بر این، یکی از مهم ترین روش های تعیین روایی سازه، تحلیل عاملی^۱ است. از این رو به بررسی ساختار عاملی مقیاس تعارض کار-خانواده با استفاده از تحلیل عامل تاییدی^۲ (CFA) پرداخته شده است.

در این پژوهش تحلیل عامل تاییدی به شیوه تخمین حداکثر درست نمایی^۳ و تحلیل ماتریس های کوواریانس، بررسی و اصلاح مدل های مفروض با استفاده از نرم افزار AMOS (آربوکل^۴، ۲۰۰۹) ویرایش ۱۸ انجام شده است. مدل های محتمل قرارگیری ماده ها آزمون بر روی عامل ها با توجه به صحت آماری، توسط مهمترین شاخص های برازش مورد آزمون و بررسی قرار گرفته است. مدل سه عاملی بر اساس مقیاس اصلی پرسشنامه است.

¹ - factor analysis

² - Confarmity factor analysis(CFA)

³ - maximum likelihood

⁴ - Arbuckle

آماره‌های برازش مربوط به این تحلیل در جدول ۳-۷ نشان داده شده‌اند. مجذورخی شاخص برازندگی مطلق مدل است و میزان انطباق کوواریانس‌هایی که ساختار عاملی دلالت ضمنی بر آن‌ها دارد را با کوواریانس‌های مشاهده شده نشان می‌دهد. هر چه مقدار مجذورخی از صفر بزرگتر باشد، برازندگی مدل کمتر می‌شود. مجذورخی معنی‌دار، تفاوت معنی‌دار بین کوواریانس‌های مفروض و مشاهده شده را نشان می‌دهد. با وجود این، چون فرمول مجذورخی، حجم نمونه را دربردارد، مقدار آن در مورد نمونه‌های بزرگ متورم می‌شود و معمولاً به لحاظ آماری معنی‌دار می‌شود. به این دلیل بسیاری از پژوهشگران مجذورخی را نسبت به درجه آزادی آن (مجذورخی نسبی)^۱ مورد بررسی قرار می‌دهند و معمولاً نسبت ۲ (مقدار عددی ۲) را به عنوان یک شاخص سرانگشتی نیکویی برازش استفاده می‌کنند (آربوکل، ۱۹۹۷؛ به نقل از کالکوئیت^۲، ۲۰۰۱). در جدول ۲ شاخص برازش افزایشی^۳ (IFI) و شاخص برازش تطبیقی^۴ (CFI) نیز درج شده‌اند. این‌ها دو شاخص برازندگی هستند که برازش یک مدل معین را با مدل پایه که قایل به وجود کوواریانس میان متغیرها نیست، مقایسه می‌کنند (بنتلر^۵، ۱۹۹۰)، همچنین از شاخص شاخص نیکویی برازش (GFI) نیز استفاده شده است. در این شاخص‌ها برازش ۰/۹ به بالا قابل قبول قلمداد می‌شوند. شاخص مناسب دیگر، شاخص میانگین مربعات خطای برآورد است که مقدار کمتر از ۰/۰۸ قابل قبول است و برای مدل‌های بسیارخوب ۰/۰۵ و کمتر در نظر گرفته می‌شود (کادک و برون^۶، ۱۹۹۳؛ نقل از برسو و سالانوا و شائوفلی^۷، ۲۰۰۷).

^۱ - relative chi- square

^۲ - Colquitt

^۳ - incremental fit index

^۴ - comparative fit index

^۵ - Bentler

^۶ - Cudeck & Browna

^۷ - Bresno , Salanova & Schaufeli

جدول ۳-۷: شاخص های برازش ساختار عاملی مقیاس تعارض کار-خانواده

شاخص برازش ساختار	مقدار مجذور خی دو	Df	مجذور خی دو نسبی	IFI	CFI	GFI	RMSEA
مدل سه عاملی تعارض کار-خانواده (بر اساس مقیاس اصلی)	۵۵/۷۱۷	۲۴	۲/۳۲	۰/۹۸	۰/۹۸	۰/۹۶	۰/۰۶

نتایج مندرج در جدول نشان می دهد که شاخص های برازندگی مدل سه عاملی، به طور کلی حاکی از برازش نسبتاً مناسبی برای این مدل می باشد. همانطور که ملاحظه می شود مقادیر IFI، CFI، RMSEA در مدل سه عاملی، به ملاک های برازندگی که قبلاً اشاره شد، نزدیک است. بنابراین با توجه به نتایج به دست آمده، مدل سه عاملی با ۹ ماده مورد تایید است. بنابراین در جریان تحلیل روایی سازه مقیاس تعارض کار-خانواده شغلی، در این نمونه و در پژوهش حاضر، می توان این مقیاس را دارای سه بعد "تعارض مبتنی بر زمان" و "تعارض مبتنی بر رفتار" و "تعارض مبتنی بر توان فرسایی" دانست، که صحت روایی عاملی آن تایید می گردد. همچنین به مدل ساختاری تعارض کار-خانواده در پژوهش دارای وزن رگرسیونی معنی دار و بالاتر از ۰/۰۷ می باشد. بنابراین این ساختار عاملی این مقیاس در پژوهش مورد تایید است. پایایی این پرسش نامه با روش آلفای کرونباخ در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۱۵ می باشد. روایی نیز توسط ۵ نفر از صاحب نظران رشته روانشناسی صنعتی سازمانی مورد تایید قرار گرفت.

همچنین مدل ساختاری مقیاس تعارض کار-خانواده در پژوهش دارای وزن های رگرسیونی معنی دار و بالاتر از ۰/۷ می باشد. بنابراین ساختار عاملی این مقیاس در پژوهش مورد تایید است.

۳-۶- روش تجزیه و تحلیل داده ها

به منظور تجزیه و تحلیل آماری در این پژوهش ، از آمار توصیفی مانند میانگین ، درصد فراوانی، انحراف معیار ، ضریب همبستگی پیرسون^۱ و رگرسیون چند متغیری به شیوه همزمان استفاده شد . تمام مراحل تجزیه و تحلیل اطلاعات با استفاده از نرم افزار ۱۹-spss انجام پذیرفته است .

۳-۷- روش اجرای تحقیق :

پژوهشگر پس از اخذ معرفی نامه از دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان به دانشگاهای مربوطه مراجعه کرده و با هماهنگی مسئولان مربوطه نسبت به اجرای پرسشنامه اقدام نموده به این صورت که در آغاز نسبت به توجیح پاسخ گویان اقدام شد و سپس از آنها درخواست گردیده نسبت به تکمیل پرسشنامه ها همکاری نمایند. در ضمن بیان شد که نیازی به نوشتن نام و نام خانوادگی نمی باشد.

¹ - Pearson Correlationf

فصل چهارم

یافته های پژوهش

مقدمه :

در این فصل ابتدا به یافته های توصیفی متغیر های پژوهش پرداخته و سپس نتایج یافته های حاصل از تجزیه و تحلیل سوال های پژوهش آورده شده است .

۴-۱- داده های توصیفی شامل میانگین انحراف معیار ، حداقل و حداکثر مولفه های تعارض کار - خانواده در جدول ۴-۱ آورده شده است.

جدول ۴-۱: داده های توصیفی

(میانگین ، انحراف معیار، حداقل و حداکثر) مؤلفه های تعارض کار خانواده در نمونه مورد مطالعه

حداکثر	حداقل	انحراف معیار	میانگین	تعداد	مؤلفه های تعارض کار-خانواده
۱۳	۳	۱/۸۴	۶/۷۸	۱۵۳	تعارض کار-خانواده مبتنی بر زمان
۱۲	۳	۲/۱۰	۷/۱۴	۱۵۳	تعارض خانواده-کار مبتنی بر زمان
۱۴	۴	۲/۴۳	۹/۰۸	۱۵۳	تعارض کار-خانواده مبتنی بر توان فرسایی
۱۵	۴	۲/۲۰	۸/۲۳	۱۵۳	تعارض خانواده-کار مبتنی بر توان فرسایی
۱۳	۳	۲/۲۲	۷/۷۸	۱۵۳	تعارض کار-خانواده مبتنی بر رفتار
۱۴	۵	۲/۵۹	۱۰/۰۵	۱۵۳	تعارض خانواده-کار مبتنی بر رفتار

نتایج جدول ۴-۱ نشان می دهد که ابعاد تعارض کار-خانواده شامل تعارض کار-خانواده مبتنی بر زمان با میانگین ۶/۷۸ و انحراف معیار ۱/۸۴، تعارض خانواده-کار مبتنی بر زمان با میانگین ۷/۱۴ و انحراف معیار ۲/۱۰، تعارض کار-خانواده مبتنی بر توان فرسایی با میانگین ۹/۰۸ و انحراف معیار ۲/۴۳، تعارض خانواده-کار مبتنی بر توان فرسایی با میانگین ۸/۲۳ و انحراف معیار ۲/۲۰، تعارض کار-خانواده مبتنی بر رفتار با میانگین ۷/۷۸ و انحراف معیار ۲/۲۲ و تعارض خانواده-کار مبتنی بر رفتار با میانگین ۱۰/۰۵ و انحراف معیار ۲/۵۹ می باشند. بیشترین میانگین به بُعد تعارض خانواده-کار مبنی بر رفتار و کمترین میانگین مربوط به تعارض کار - خانواده مبنی بر زمان می باشد.

داده های توصیفی شامل میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر مقادیر رضایت شغلی، تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی در جدول ۴-۲ آورده شده است.

جدول ۴-۲: داده های توصیفی (میانگین، انحراف معیار، حداقل و حداکثر) رضایت شغلی،

تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی در نمونه مورد مطالعه

متغیرها	تعداد	میانگین	انحراف معیار	حداقل	حداکثر
رضایت شغلی	۱۵۳	۶۱/۶۶	۶/۵۵	۴۶	۷۳
تعارض کار-خانواده	۱۵۳	۴۹/۰۸	۶/۳۱	۳۸	۶۱
فرسودگی شغلی (فراوانی)	۱۵۳	۷۵/۱۴	۷/۷۸	۷۵	۱۹۰
فرسودگی شغلی (شدت)	۱۵۳	۴۰/۳۲	۸/۹	۷۵	۱۹۰

نتایج جدول ۴-۲ نشان می دهد که رضایت شغلی با میانگین ۶۱/۶۶ و انحراف معیار ۶/۵۵ ، تعارض کار-خانواده با میانگین ۴۹/۰۸ و انحراف معیار ۶/۳۱ و فرسودگی شغلی از لحاظ فراوانی با میانگین ۷۵/۱۴ و انحراف معیار ۷/۷۸ می باشد. همچنین میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به لحاظ شدت به ترتیب برابر با ۴۰/۳۲ و ۸/۹ می باشد. بیشترین میانگین مربوط به فرسودگی شغلی مبنی به بعد فراوانی می باشد و کمترین میانگین اختصاص به فرسودگی شغلی مبنی بر بعد شدت می باشد. همچنین میانگین و انحراف معیار فرسودگی شغلی به ترتیب برابر با ۴۰/۳۲ و ۸/۹ می باشد .

۴-۲- نتایج تحلیل یافته ها بر مبنای سوالات پژوهش

سوال اول: آیا بین فرسودگی شغلی و تعارض کار- خانواده با رضایت شغلی رابطه وجود دارد؟

به منظور بررسی سوال اول مبنی بر اینکه آیا بین فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده با رضایت شغلی رابطه وجود دارد از ضریب همبستگی پیرسون استفاده شد که نتایج در جدول ۴-۳ نشان داده شده است .

جدول ۴-۳: جدول ضریب همبستگی بین فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده با رضایت

شغلی

فرسودگی شغلی			متغیر
تعارض کار- خانواده	شدت	فراوانی	
-۴۳/۱۶**	-۰/۷۴**	-۰/۲۷*	رضایت شغلی

* $P < 0.05$, ** $P \leq 0.01$

با توجه به نتایج جدول ۴-۳ مشخص می شود که بین فرسودگی شغلی چه از لحاظ فراوانی و چه از لحاظ شدت با رضایت شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. همچنین بین رضایت شغلی و تعارض کار-خانواده رابطه منفی و معنی دار قوی وجود دارد. در سطح $P \leq 0/01$ معنی دار است.

سوال دوم: آیا مؤلفه های فرسودگی شغلی پیش بینی کننده معنی داری برای رضایت شغلی هستند؟
به منظور بررسی سوال دوم پژوهش مبنی بر بررسی تغییرات رضایت شغلی از روی مولفه های فرسودگی شغلی از رگرسیون چند متغیری به شیوه رگرسیون همزمان استفاده شد که نتایج در جدول ۴-۴ آمده است.

جدول ۴-۴: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی مولفه های فرسودگی شغلی

سطح معنا داری	beta	F	R ²	R	مؤلفه
0,001	0,28	0,794	0,44	0,209	خستگی عاطفی
0,05	0,27				مسخ شخصیت
0,05	0,28				فقدان موفقیت فردی
0,01	-0,70				فرسودگی شغلی

نتایج جدول ۴-۴ نشان می دهد که ابعاد فرسودگی شغلی و خود فرسودگی شغلی می توانند تغییرات رضایت شغلی کارمندان را پیش بینی نمایند. از بین ابعاد فرسودگی شغلی فقدان موفقیت فردی و خستگی عاطفی از قدرت پیش بینی بالاتری برخوردارند.

سوال سوم: آیا مؤلفه های تعارض کار - خانواده پیش بینی کننده معنی داری برای رضایت شغلی هستند؟

به منظور بررسی سوال سوم پژوهش مبنی بر بررسی تغییرات رضایت شغلی از روی ابعاد تعارض کار-خانواده، از رگرسیون چند متغیری به شیوه همزمان استفاده شد که نتایج در جدول ۴-۵ آمده است.

جدول ۴-۵: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی ابعاد تعارض کار-خانواده

مؤلفه ها	R	R ²	Beta	F	سطح معنی داری
تعارض کار-خانواده مبتنی بر زمان	۰,۳۴	۰,۱۱۵	-۰/۱۷۴		۰,۰۵
تعارض خانواده-کار مبتنی بر زمان			-۰/۲۲۴		۰,۰۱
تعارض کار-خانواده مبتنی بر توان فرسایی			۰/۱۷۷		۰,۰۵
تعارض خانواده-کار مبتنی بر توان فرسایی			۰,۳۴		۰,۰۱
تعارض کار-خانواده مبتنی بر رفتار			-۰/۱۳	۷/۰۳	۰/۰۵
تعارض خانواده-کار مبتنی بر رفتار			-۰/۲۲۲		۰/۰۵
تعارض کار و خانواده			-۰/۱۹۰		۰/۰۵

نتایج جدول ۴-۵ نشان می دهد که تعارض کار و خانواده و کلیه ابعادش می توانند تغییرات رضایت شغلی کارمندان را پیش بینی نمایند. از بین مؤلفه های تعارض کار خانواده مؤلفه تعارض

خانواده کار مبتنی بر توان فرسایی از قدرت بالاتری جهت پیش بینی تغییرات رضایت شغلی برخوردار است .

سوال چهارم : آیا فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده پیش بینی کننده معنی دار

رضایت شغلی هستند ؟

به منظور بررسی سوال چهارم پژوهش مبنی بر بررسی تغییرات رضایت شغلی از روی فرسودگی شغلی و تعارض کار و خانواده از رگرسیون چند متغیری به شیوه همزمان استفاده شد که نتایج در جدول ۴-۶ آمده است .

جدول ۴-۶: جدول پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی فرسودگی شغلی و تعارض کار و

خانواده

مؤلفه	R	R ²	F	beta	سطح معناداری
تعارض کار و خانواده	۰,۳۵	۰,۱۲۲۵	۳,۳۲	-۰,۱۹	۰,۰۵
فرسودگی شغلی				-۰,۷۰	۰,۰۵

نتایج جدول ۴-۶ نشان می دهد که قدرت پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از طریق متغیر

فرسودگی شغلی قویتر از تعارض کار و خانواده است و تعارض کار و خانواده و فرسودگی شغلی می

توانند تغییرات رضایت شغلی را پیش بینی نمایند .بیشترین پیش بینی از آن متغیر فرسودگی شغلی می

باشد و همچنین این دو متغیر ۰/۱۲ از واریانس متغیر تعارض کار - خانواده پیش بینی می نماید.

فصل پنجم

بحث و نتیجه گیری

مطالعه پروانه

۵-۱- مقدمه

این پژوهش از نوع پژوهش های همبستگی بود که با هدف اصلی پیش بینی تغییرات رضایت شغلی از روی فرسودگی شغلی و ابعاد آن (شدت و فراوانی) و تعارض کار-خانواده (زمان، رفتار، توان فرسایی) کارکنان زن دانشگاه های یاسوج آزاد و همچنین هدف تعیین رابطه تعارض کار - خانواده با فرسودگی شغلی انجام پذیرفت. نمونه مورد بررسی شامل ۱۵۵ نفر زن بودند. در راستای نتیجه گیری از یافته های بدست آمده ابتدا نتایج مربوط به سوال های پژوهش که شامل یک سوال اصلی و سه سوال فرعی بود مورد بحث و بررسی قرار می گیرد. سپس نتایج بدست آمده از این پژوهش با نتایج حاصل از سایر پژوهش هایی که در قسمت تحقیقات پیشین بیان گردید، مقایسه و بحث می گردد و تبیین های احتمالی برای نتایج بدست آمده مطرح و در نهایت پس از مباحث مطرح شده در فصل حاضر به محدودیت های پژوهش و پیشنهاد های لازم جهت انجام پژوهش های آینده پرداخته می شود. در پایان نیز کاربردهای پژوهش ذکر خواهد شد.

۵-۲- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته های پژوهش

۵-۲-۱- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته اول پژوهش

بر مبنای هدف کلی پژوهش حاضر این سوال مطرح شد که :

آیا بین فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده با رضایت شغلی رابطه وجود دارد ؟

پس از استخراج و تجزیه و تحلیل اطلاعات بدست آمده پیرامون این سوال همانطور که در جدول ۴-۳ مشاهده شد و در خلاصه و جمع بندی نتایج تحلیل داده ها در فصل چهارم اشاره گردید. فرسودگی شغلی با رضایت شغلی رابطه منفی و معنی داری داشت و این رابطه در سطح ۰/۰۵ تایید گردید. همچنین تعارض کار-خانواده رابطه منفی قوی و معنی داری با رضایت شغلی از خود نشان داد و این رابطه در سطح ۰/۰۱ تایید گردید. که این یافته ها موید سوال اصلی پژوهش بود. لازم به ذکر است همان گونه که در خلاصه و جمع بندی فصل دوم مطرح گردید. نتایج پژوهش های پیشین که رابطه فرسودگی شغلی و تعارض کار - خانواده را به عنوان عوامل مرتبط با رضایت شغلی نشان می دهند نیز تایید گشت. این یافته ها با نتایج پژوهش های ، ملکها و همکاران (۱۳۹۰)، امیرسالاری و همکاران (۱۳۸۶)، ارشدی و همکاران (۱۳۹۰)، فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، بابائیان و همکاران (۱۳۹۱)، بلشیده و همکاران (۱۳۸۹)، نبوی، سید عبدالحسین و همکاران (۱۳۹۱)، مینا بیگی و همکاران (۱۳۸۹)، غیور، امیرحسین (۱۳۸۸)، آکومولیف و پوپولا (۲۰۱۱)، الیزا جی گرانت (۲۰۰۱) اکر (۲۰۰۸) همسو می باشد لیکن با نتایج پژوهش صادقی (۱۳۹۰) نا همسو می باشد. پیرامون اهمیت رضایت شغلی در محیط کار طبق دیدگاه سالانیسک^۱ رضات حالتی است که در آن فرد با اعمال خویش و از طریق این اعمال اعتقاد می یابد که به فعالیتهايش تداوم بخشد و مشارکت خود را در انجام دادن آنها حفظ کند ، یعنی رضایت زمانی واقعیت می یابد که فرد نسبت به رفتار و اقدامات خود احساس مسئولیت و وابستگی کند (به نقل از مدنی و زاهدی، ۱۳۸۴).

بک و ناتالی^۱ (۱۹۸۶) رضایت شغلی را حمایت و پیوستگی عاطفی با اهداف و ارزشهای یک سازمان به خاطر خود سازمان و دور از ارزشهای ابزاری آن (وسیله ای برای دستیابی به اهداف دیگر) می دانند (به نقل از رنجبریان، ۱۳۷۵).

افرادی که دارای میزان بالایی از رضایت هستند، خود عملکردی بهتری دارند، فعالانه به دنبال یافتن اطلاعات مربوط به برنامه های خود بوده، با دیگران مشارکت کرده، دارای مهارت های کنترل موثری بوده و در برابر فشارهای اجتماعی نیز مقاومت می ورزند. به طور کلی در توجیه این نتیجه می توان گفت که:

نخست: ارتباط بین متغیرهای پیش بین، گواه بر این حقیقت است که توان پیش بینی متغیرهای فرسودگی شغلی و تعارض کارخانواد را نمی توان ناشی از شانس و اقبال دانست به عبارتی افراد دارای فرسودگی شغلی پایین دارای نقاط قوت یا دارایی بارزی هستند که به آنها کمک می کند سختی ها را تحمل نماید و سریعاً با واقعیت مواجه شوند، و بتوانند موانع محرومیت، یاس و ناامیدی خود را مطرح سازند.

دوم: تعهد نسبت به وظائف، پختگی و خود شناسی افراد متعهد نه تنها باعث می شود با عوامل استرس زا و مشکلات کنار آیند بلکه تمایل دارند با چالش ها مانند فرصت های یادگیری و رشد برخورد نمایند.

سوم: وجود تعارض کم بین کار و خانواده کارکنان را قادر می سازد تا بر موانع شغلی خود فائق آیند و گامی به سمت موفقیت شغلی و سازمانی خود بردارند. تعارض کم در حقیقت مسیری است به سمت

^۱ - Bek & Natali

امنیت شغلی که این موضوع علاوه بر حفظ بهداشت روانی محیط کار از عوامل عمده کیفیت زندگی کاری نیز محسوب می گردد .

بنابراین می توان چنین نتیجه گرفت که قدرت ارتباط تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی به گونه ای است که با افزایش تعارض کار-خانواده و رفتارهای متعارضانه می تواند به کاهش رضایت شغلی کارکنان منجر گردد .

پیرامون اهمیت فرسودگی شغلی در محیط کار دیوید^۱ (۲۰۰۳) اظهار می دارد که : " یک فرد دارای فرسودگی و استرس شغلی پایین در واقع فردی است که می تواند اطلاعات هیجانی را پردازش کرده و از این اطلاعات در فعالیت های ذهنی و شناختی و سایر رفتار های مورد نیاز استفاده کند ، بنابراین فرسودگی شغلی پایین در واقع سایر شیوه های زیستی و رفتار کردن را برای فرد فراهم می سازد ، فرصتی نیز برای فرد جهت ایجاد این گونه مهارت ها بوجود آورده تا در زندگی روزمره و در محیط کار کارآمد و تاثیر گذار باشد « (به نقل از جودیت دت^۲ ، ۲۰۰۸) .

چهارم : کارکنان با استرس و فرسودگی شغلی پایین دارای توانایی درک و کنترل خلق و خو و احساسات خود و دیگران بوده که این امر به کارایی و کنترل استرس طولانی مدت که به فرسودگی شغلی منجر می گردد مربوط می شود و باعث افزایش رضایت شغلی می گردد . .

پنجم : کارکنان با فرسودگی پایین دارای یک سری مهارت های شناختی - قابلیت ها و توانمندی هایی خواهند بود که بر توانایی آنها جهت کنار آمدن با نیاز های محیطی ، چالش ها و فشار ها و افزایش رضایت و خشنودی آنها تاثیر می گذارد .

^۱ - Dayvid
^۲ - Joeit Dat

ششم: افراد با استرس پایین به سبب آگاهی از عواطف و هیجان خود، در قیاس با افراد با استرس بالا، بهتر می‌توانند ارتباط خوبی با همکاران خود و محیط کاری خویش برقرار نمایند و با کسب احساسات مثبت از پیرامون خود حضور شاداب و سالم تری در محیط کار داشته باشند، که این امر مستقیماً بر خشنودی شغلی تاثیر می‌گذارد.

بنابراین می‌توان چنین نتیجه گرفت که: قدرت ارتباط فرسودگی شغلی به عنوان یکی دیگر از متغیرهای مرتبط با رضایت شغلی به گونه‌ای است که با کاهش فرسودگی شغلی، می‌توان افزایش رضایت شغلی را در کارکنان پیش‌بینی نمود. در این حالت، کارکنان احساسات خود را شناخته و به درستی آن را ابراز و اداره می‌کنند. و کمتر مستعد فرسودگی شغلی می‌باشند. در مجموع با توجه به آنچه که بحث شد می‌توان چنین استنباط کرد که، با ایجاد برنامه‌هایی جهت کاهش فرسودگی شغلی و تعارضات کار خانواده می‌توان با رشد و پرورش کارکنان از کاهش رضایت شغلی آنان پیش‌گیری نموده و علاوه بر آن به مزایای سازمانی این متغیرها از جمله توسعه و بهسازی افراد مستعد و نیز گزینش افراد برای احراز شغل و ارتقای شغلی آنان نیز اشاره نمود. پس در نهایت نتیجه گرفته می‌شود که فرسودگی شغلی و تعارض کار خانواده ارتباط منفی و معنی‌داری با رضایت و خشنودی شغلی دارند.

۵-۲-۲- بحث و نتیجه‌گیری پیرامون یافته دوم پژوهش

بر مبنای اهداف فرعی این پژوهش ابتدا این سوال مطرح شد که:

آیا مولفه‌های فرسودگی شغلی پیش‌بینی‌کننده‌های معنی‌داری برای رضایت شغلی هستند؟

همانطور که در جدول ۴-۴ مشاهده شد و در خلاصه و جمع بندی نتایج تحلیل داده ها در فصل چهارم اشاره گردید فرسودگی شغلی پیش بینی کننده های معنی داری برای رضایت شغلی می باشد. که این یافته مؤید سوال فرعی اول پژوهش بود. این یافته با نتایج پژوهش های، غیور، امیرحسین (۱۳۸۸)، آکومولیف و پوپولا (۲۰۱۱) همسو می باشد و با نتایج پژوهش صادقی (۱۳۹۰) نا همسو می باشد. به طور کلی در توجیه این نتیجه می توان گفت که

نخست: افراد دارای فرسودگی شغلی کم دارای یک نگرش مثبتی بوده و توانایی مورد نظر برای اعمال کنترل بر شرایط و موقعیت خود را دارند. داشتن تعهد به سازمان ها از ضروریات زندگی شغلی در دنیای کنونی است و مهارت های مربوط به آن را می توان یاد داد و تقویت نمود. تعهد به افراد توانایی می بخشد تا با مشکلات و ناملايمات زندگی و شغل روبرو شوند، و افراد با استرس شغلی پایین حتی می توانند، این گونه موقعیت ها را فرصتی برای ارتقاء و رشد سازمان و شغل خود و افزایش رضایت شغلی مورد استفاده قرار دهند.

دوم: کاهش فشار های روانی ناشی از کار می تواند باعث افزایش رضایت شغلی و رضایتمندی از شغل و سازمان گردد. به عبارتی چنین افرادی با سطح بالایی از خود آگاهی، خود انگیزی، هم دلی و مهارت های اجتماعی در بهبود ارتباطات و کاهش تعارضات محیط کار موثر خواهند شد. پس با ارتقاء فرسودگی شغلی میزان رضایتمندی از شغل نیز کاهش می یابد و به فرد کمک می کند تا با مدیریت عواطف و احساسات خود بر موانع و مشکلات غلبه نماید.

سوم: پایین بودن استرس شغلی میزان رضایت شغلی و رضایت و تعهد شغلی را افزایش داده و به عنوان یک عامل مخاطره آمیز عمل نمی کند.

پس می توان نتیجه گرفت که فرسودگی شغلی و ابعاد آن علی الخصوص خستگی عاطفی پیش بینی کننده منفی و معنی داری برای تغییرات رضایت شغلی بشمار می آید.

۵-۲-۳- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته سوم پژوهش

بر مبنای اهداف فرعی پژوهش حاضر این سوال مطرح شد که :

آیا مولفه های تعارض کار-خانواده پیش بینی کننده های معنی داری برای رضایت شغلی هستند ؟

همان طور که در جدول ۴-۵ مشاهده شد و در خلاصه و جمع بندی نتایج تحلیل داده ها در فصل چهارم اشاره گردید تعارض کار-خانواده و مولفه های آن پیش بینی کننده های معنی داری برای تغییرات رضایت شغلی می باشند و از بین ابعاد تعارض کار-خانواده، ابعاد تعارض خانواده-کار مبتنی بر زمان و توان فرسایی پیش بینی کننده های قویتری برای تغییرات رضایت شغلی بشمار می روند. که این یافته مؤید سوال فرعی دوم پژوهش نبود. این یافته با نتایج پژوهش های، ملکپها و همکاران(۱۳۹۰)، امیرسالاری و همکاران(۱۳۸۶)، ارشدی و همکاران(۱۳۹۰)، نبوی، سید عبدالحسین و همکاران(۱۳۹۱)، مینا بیگی و همکاران(۱۳۸۹)، الیزاجی گرانت(۲۰۰۱) اکر (۲۰۰۸) همسو می باشد. به طور کلی در توجیه این نتیجه می توان گفت که :

نخست : افرادی که رضایت بالایی نسبت به سازمان خود دارند در رابطه با ویژگی اصلی تعارض کار-خانواده و مواردی را چون علائم جسمی و روانی برای کارکنان به همراه دارد ، بیشتر تحت تاثیر این ویژگی ها قرار می گیرند .

دوم : میزان استرس موجود در پدیده تعارض کار-خانواده در افراد غیر خشنود از کار به کار و سازمان بیشتر نمایان گردیده و هم چنین این افراد به عنوان نشانی از فرسودگی شغلی بیشتر اشاره به احساس خستگی در وجود خود و دیگران دارند .

سوم: تعارض افراد عاملی جهت ایجاد بی تفاوتی ، بی علافگی یا بدبینی نسبت به کارشان می گردد . تعارض سازمانی احساس خستگی یا ناامیدی را برای کارکنان به ارمغان داشته و مانعی جهت احساس سردی نسبت به کار و فاصله گرفتن از آن را به همراه دارد .

چهارم : در نهایت با پیش بینی افزایش یا کاهش تعارض کار -خانواده در کارمندان می توان از ایجاد خستگی عاطفی که یکی از مؤلفه های فرسودگی شغلی می باشد پیشگیری نمود و می توان باعث افزایش رضایت شغلی کارمندان گردید .

پس می توان نتیجه گرفت که بین تعارض کار-خانواده و رضایت شغلی رابطه منفی و معنی داری وجود دارد .

۵-۲-۴- بحث و نتیجه گیری پیرامون یافته چهارم پژوهش

بر مبنای اهداف فرعی پژوهش حاضر این سوال مطرح شد که :

آیا تعارض کار-خانواده و فرسودگی شغلی پیش بینی کننده های معنی دار رضایت شغلی هستند ؟

همان طور که در جدول ۴-۶ مشاهده شد و در خلاصه و جمع بندی نتایج تحلیل داده ها در فصل

چهارم اشاره گردید فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده پیش بینی کننده های معنی داری برای

تغییرات رضایت شغلی می باشند که این یافته مؤید سوال فرعی سوم پژوهش بود . این یافته ها با نتایج

پژوهش های ، ملکپها و همکاران(۱۳۹۰)، امیرسالاری و همکاران(۱۳۸۶)، ارشدی و همکاران(۱۳۹۰)،

فرهادی و همکاران (۱۳۹۲)، بابائیان و همکاران (۱۳۹۱)، بلشیده و همکاران (۱۳۸۹)، نبوی، سید عبدالحسین و همکاران (۱۳۹۱)، مینا بیگی و همکاران (۱۳۸۹)، غیور، امیرحسین (۱۳۸۸)، آکومولیف و پوپولا (۲۰۱۱)، الیزا جی گرانت (۲۰۰۱) همسو می باشد و با نتایج پژوهش صادقی (۱۳۹۰) نا همسو می باشد. به طور کلی در توجیه این نتیجه می توان گفت که :

نخست : افراد دارای تعارض به سازمان احساسی مبنی بر نادیده گرفتن توانایی هایشان در ارایه ی خدمات به دیگران نداشته و فاصله ای را میان خود و گیرنده خدمات احساس می کنند و رضایت بهتری را احساس می کنند .

دوم : تعارض افراد مانعی جهت ایجاد بی تفاوتی ، بی علاقهگی یا بدبینی نسبت به کارشان می گردد . تعارض سازمانی احساس خستگی یا ناامیدی را برای کارکنان به ارمغان داشته و مانعی جهت احساس سردی نسبت به کار و فاصله گرفتن از آن را به همراه دارد .

سوم : با ارتقاء فرسودگی شغلی و سازمانی می توان از رضایت شغلی می باشد پیشگیری نمود . به عبارتی ، ارتقاء فرسودگی شغلی افزایش نارضایتی از شغل را برای شخص به همراه دارد .

چهارم: احساس خستگی عاطفی و مسخ شخصیت در کارایی فرد دخالت اساسی دارد و ایجاد احساس موفقیت در فردی که از نظر روانی خسته و یا از روی بی علاقهگی و بی تفاوتی به خدمات رسانی مردم مشغول است بسیار مشکل نمی نماید . به عبارتی نتیجه احساس خستگی عاطفی و مسخ شخصیت منجر به احساس عدم موفقیت نمی گردد که مواردی چون رضایت ، احساس شایستگی در کار و حرفه و افزایش عملکرد را به همراه دارد .

۵-۳- محدودیت های پژوهش

- ۱- پژوهش حاضر از نوع همبستگی بود و از استنباط علی از آن باید احتیاط نمود .
- ۲- عدم همسان سازی کارکنان نمونه بر اساس نوع ارائه خدمات آنها در حوزه های مختلف آموزشی ، پژوهشی ، دانشجویی ، عمرانی و
- ۳- مقیاس رضایت شغلی مورد استفاده تنها یک نمره کل را محاسبه می نماید و از این رو امکان پیش بینی ابعاد رضایت شغلی وجود نداشت .
- ۴- به دلیل اینکه نمونه مورد مطالعه در این پژوهش فقط کارکنان زن شیفت کاری صبح دانشگاه های یاسوج بود در تعمیم یافته های آن به سایر کارکنان و دیگر ارگان ها و موسسات باید احتیاط نمود.

۵-۴- پیشنهادات کاربردی

- اطلاعات حاصله از این پژوهش جهت موارد زیر می تواند مفید واقع گردد :
- ۱- برنامه ریزی مسئولین و مدیران جهت پیشگیری از فرسودگی شغلی کارکنان و افزایش رضایت شغلی.
 - ۲- تدوین برنامه های آموزشی و کارگاهی جهت کارکنان به جهت ارتقاء رضایت شغلی
 - ۳- برنامه های مهارت های رضایت شغلی و کاهش تعارض کار - خانواده به عنوان یکی از برنامه های آموزشی ثابت در کنار دیگر برنامه های مصوب مراکز آموزش ضمن خدمت کارکنان دولت قرار گیرد .

۴ - کارگزینی سازمان ها و موسسات جهت استخدام و جذب افراد.

۵ - مراکز و موسسات مشاوره خصوصا مشاوران شغلی .

۵-۵- پیشنهاد های پژوهشی

۱- در پژوهش حاضر ارتباط فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده با رضایت شغلی مد نظر بود، در صورتی که متغیر های دیگری نیز مانند سن ، تاهل ، حمایت اجتماعی ، سبک زندگی ، ویژگی های شخصیتی ، پایگاه اقتصادی ، اجتماعی و . . . می توانند با رضایت شغلی کارکنان در ارتباط باشند . لذا پیشنهاد می شود در پژوهش های آینده مورد بررسی قرار گیرند .

۲- در این پژوهش متغیر رضایت شغلی به صورت کلی اندازه گیری شد . پیشنهاد می شود در پژوهش های آتی از پرسش نامه هایی که ابعاد مختلف رضایت شغلی را مورد ارزیابی و سنجش قرار می دهند استفاده گردد .

۳- فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده از طریق برنامه های مداخله و آموزش های منظم و مفید، تقویت می شوند . لذا نتیجه این پژوهش می تواند زمینه ساز انجام تحقیقات مداخله ای جهت کاهش فرسودگی شغلی و تعارض کار-خانواده در کارکنان گردد .

۴- به منظور بالا بردن صحت یافته های پژوهش ، مصاحبه ساختار یافته خصوصا در رابطه با فرسودگی شغلی نیز در کنار مقیاس ها به کار برده شود .

منابع

منابع پارس پروژه

منابع فارسی

- ۱- ساعتچی، محمود، ۱۳۸۹. روانشناسی بهره وری، نشر ویرایش، چاپ دوم.
- ۲- ساعتچی، محمود، ۱۳۸۹. روانشناسی صنعتی و سازمانی، نشر ویرایش، چاپ سوم.
- ۳- مهداد، علی، ۱۳۸۷. روانشناسی صنعتی و سازمانی، انتشارات جنگل، چاپ ششم.
- ۴- بشلیده، کیومرث، درویشی، سارا، کرایبی، امین، ۱۳۹۱. بررسی نقش میانجی گر تعارض کار-خانواده در رابطه میان تعارض بین کارکنان و بارکاری با فرسودگی شغلی در پرستاران زن بیمارستان های آموزشی درمانی شهر اهواز، فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده شماره ۱.
- ۵- حسین جانی، مهدی، ۱۳۹۰. عوامل موثر در ایجاد رضایت شغلی، نشریه بازار کار، شماره ۸۸.
- ۶- ساعدی، مریم، گرجی، محمد باقر، ۱۳۸۷. بررسی عوامل مرتبط با رضایت شغلی کارکنان سازمان تامین اجتماعی بر ایای مدل JDI، پژوهشهای تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد شماره چهاردهم
- ۷- عابدی، لطفعلی، مزروعی، حسین، ۱۳۸۹. عوامل فردی موثر بر رضایت شغلی نیروهای نظامی، مجله طب نظامی، دوره ۱۲، شماره ۱.
- ۸- فدایی، حسن، ۱۳۸۹. بررسی رابطه فرسودگی شغلی و رضایت شغلی در بین کارکنان شرکت بهره برداری نفت و گاز گچساران، اولین همایش ملی مدیریت
- ۹- فلاح مهنه، تورج، اسدیان، محمد، ۱۳۸۴. بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی معلمان و ارائه مدل، پژوهش های تربیتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد شماره پنجم.
- ۱۰- منصورى، على، و همکاران، ۱۳۸۶. کاربرد مدل تحلیل سیر در تبیین عوامل موثر بر رضایت شغلی کارکنان (مطالعه موردی: گمرک جمهوری اسلامی ایران)، فرهنگ مدیریت، سال پنجم، شماره ۱۷

- ۱۱- ملکیها ، مرضیه وهمکاران ، ۱۳۸۷ . بررسی تاثیر کار شیفیتی بر تعارض کار - خانواده و رضایت
زنانشویی ، مجله علوم رفتاری ، دوره ۲ ، شماره ۳ ،
- ۱۲- اقدامی باهر ، علیرضا ، نجارپور ، استادی ، لیوارجانی ، شعله. (۱۳۸۸). رابطه احساس خودکار آمدی و
هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در میزان کارکنان دانشگاه آزاد تبریز ، مجله علوم تربیتی ، سال دوم ،
شماره ۷، صفحه ۹۹-۱۱۹.
- ۱۳- ایران نژاد پاریزی ، مهدی . (۱۳۸۵). اصول و مبانی مدیریت در جهان معاصر ، نشر مدیران.
- ۱۴- اسنوتر ، جیمز و ادوارد فریمن . (۱۳۷۵). مدیریت ، ترجمه سید محمد اعرابی و علی پارسایان؛ موسسه
مطالعات و پژوهش های بازرگانی، ۱۳۷۵.
- ۱۵- خدا بخش ، محمدرضا ، منصور ، پروین . (۱۳۸۹). فراوانی ابعاد فرسودگی شغلی در پرستاران زن و
مرد، تحقیقات علوم پزشکی زاهدان ، دوره ۱۳ ، شماره ۴ ، صفحه ۴۲-۴۰ .
- ۱۶- بذرافکن - ارشدی - هاشمی (۱۳۹۰) . تحلیل ساختاری تعارض کار -خانواده با خشنودی شغلی و
سلامت روانی - فصلنامه مشاوره و روان درمانی خانواده /سال اول /شماره 3 / زمستان ۹۰ ، مقاله
پژوهشی اصیل
- ۱۷- متشرعی (۱۳۸۹). آزمون الگویی نظری از تعارض کار-خانواده در مدیران و سرپرستان یک شرکت
صنعتی در اهواز. پایان نامه کارشناسی ارشد دانشگاه شهید چمران اهواز.
- ۱۸- دلاور ، علی . (۱۳۷۵). مقدمه ای بر احتمالات و آمار کاربردی در روانشناسی و علوم تربیتی ،
انتشارات رشد ، چاپ اول ، ص ۲۱۰ .

- ۱۹- استوار ، صغری ، امیر زاده خاتونی ، ماندانا .(۱۳۸۷). بررسی رابطه هوش هیجانی و تعهد سازمانی در کارکنان کارخانه بخش خصوصی شیراز؛ فصلنامه رهیافتی نو در مدیریت آموزشی ؛ دوره یک ، شماره ۲، ص ۳۸-۲۳.
- ۲۰- حسینیان، سیمین و همکاران .(۱۳۸۶). اثربخشی مشاوره ی گروهی با الگوی شناختی- رفتاری شادمانی فوردایس بر کاهش فرسودگی شغلی مددکاران اجتماعی مرکز روان پزشکی رازی تهران، مطالعات روان شناختی دانشکده ی علوم تربیتی و روان شناسی دانشگاه الزهرا (س)، دوره ی ۳، شماره ۱ صفحه ۱۱۸-۱۰۱.
- ۲۱- اسکندری ، علی .(۱۳۸۶). رابطه بین خشنودی شغلی ،دلبستگی با تعهد سازمانی در کارکنان شرکت شیر پاستوریزه پگاه فارس . پایان نامه کارشناسی ارشد ، رشته روان شناسی صنعتی سازمانی ،دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان .
- ۲۲- بیرامی، منصور و همکاران . (۱۳۹۰) . بررسی رابطه سلامت روان شناختی و هوش هیجانی با فرسودگی شغلی در بیمارستان های دولتی تبریز، مجله تحقیقات علوم رفتاری دوره ۹۰ ، شماره ۲ ،صفحه ۱۴۷-۱۴۱.
- ۲۳- حاج زاده سابق ، نسرین ، پور جعفر ، مزدک . (۱۳۸۰) . هوش بهر یا هوش هیجانی کدام یک عامل موفقیت هستند ، مجله اطلاعات علمی ، سال شزدهم ، شماره یک .
- ۲۴- دریابگیان، آرزو(۱۳۸۷). رابطه بین رضایت شغلی، تعهد سازمانی و رفتار شهروندی سازمانی در کارکنان شرکت مخابرات استان هرمزگان. پایان نامه کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی سازمانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ارسنجان.

- ۲۵- دوستدار، محمد؛ (۱۳۸۵)، تبیین مدل تاثیرگذاری هوش عاطفی مدیران بر تعهد سازمانی کارکنان با توجه به نقش سبک های رهبری ، پایان نامه دکترا رشته مدیریت گرایش رفتار ، دانشگاه تربیت مدرس.
- ۲۶- دهشیری ، غلامرضا . (۱۳۸۳) . بررسی رابطه هوش هیجانی و مدیریت زمان با استرس شغلی معلمان مقطع متوسطه . تازه ها و پژوهش های مشاوره ، جلد ۴ ، شماره ۱۲ .
- رستگارخالد، امیر(۱۳۸۳). رابطه کار/خانواده: تفاوت های جنسیتی در برخورداری از حمایت اجتماعی. پژوهش زنان، دوره ۲، شماره ۲، ۷۵-۵۵.
- ۲۷- زکی ، محمد علی . (۱۳۸۳) . بررسی تاثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی . مجله دانشگاه علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان ، سال شانزدهم ، شماره اول ، صفحه ۱۱۸ - ۱۰۲ .
- ۲۸- ساروقی ، احمد. (۱۳۷۵). تعهد سازمانی و طبقه آن با تمایل به ترک خدمت، فصلنامه مدیریت دولتی شماره ۳۵، صفحه ۷۳-۶۵.
- ۲۹- ساعتچی، محمود. (۱۳۷۰). تلاش کارکنان درباره ی عوامل موثر در رضایت شغلی و ترک خدمت، نشریه دانشگاه حسابداری و مدیریت علامه طباطبایی، شماره ۴-۱۳۷۰.
- ۳۰- شکرکن، حسین؛ نعیمی، عبدالزهرا و نیسی، عبدالکاسم. (۱۳۸۰). بررسی رابطه خشنودی شغلی با رفتار مدنی سازمانی و عملکرد شغلی در کارکنان برخی از کارخانه های اهواز، مجله علوم تربیتی و روانشناسی دانشگاه شهید چمران اهواز، دوره سوم، شماره ۳ و ۴، صص: ۲۲-۱.
- ۳۱- صفارلیث، زهرا و حسومی ، فهیمه و کریمی ، فریبا ، (۱۳۹۰) رابطه بین مؤلفه های هوش هیجانی و ابعاد رفتار شهروندی سازمانی دبیران مدارس متوسطه شهر اصفهان ، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی

- نو در مدیریت آموزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت. سال سوم ، شماره ۱ ، بهار ۹۱ ، صص ۱۶۶-۱۵۱ .
- ۳۲- عراقی، محمود. (۱۳۷۳). بررسی رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان مجتمع فولاد اهواز ، پایان نامه کارشناسی ارشد، چاپ نشده، دانشگاه علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان.
- ۳۳- گل پرور، محسن؛ عریضی، سید محمد رضا(۱۳۸۵). نقش مشارکت شهروندی، شایسته سالاری و ساختارهای سازمانی در رفتار و نگرش کارکنان سازمان ها. فصل نامه علمی پژوهشی رفاه اجتماعی، سال ششم، شماره ۲۳، صص: ۲۷۵-۲۵۱.
- ۳۴- کرامتی ، محمدرضا، میرکمالی ، سید محمود، رفیعی، محسن. (۱۳۸۸) . رابطه هوش هیجانی با استراتژی های مدیریت تعارض مدیران ، پرتال جامع علوم انسانی ، دوره ۵ ، شماره ۳ ، صفحه ۹۷-۱۱۰ .
- ۳۵- مقیمی، محمد. (۱۳۸۶). سازمان و مدیریت رویکردی پژوهشی. تهران ، انتشارات ترجمه ، چاپ
- ۳۶- مورهد ، گریفین. (۱۹۷۸) . رفتار سازمانی. ترجمه مهدی الوانی و غلامرضا معمار زاده . (۱۳۸۲) ، چاپ هفتم ، تهران : انتشارات مروارید .
- ۳۷- مهداد، علی. (۱۳۸۴). روانشناسی صنعتی سازمانی. اصفهان: انتشارات جنگل، چاپ چهارم.
- ۳۸- مهداد، علی. (۱۳۸۵). روانشناسی امور کارکنان. اصفهان: انتشارات جنگل، چاپ چهارم.
- ۳۹- مدنی، حسین(۱۳۸۴). بررسی میزان عدالت سازمانی ادراک شده و رفتار شهروندی کارکنان و عوامل موثر بر آن در شرکت ملی صنایع پتروشیمی. پایان نامه کارشناسی ارشد جامعه شناسی. دانشگاه تربیت مدرس تهران.

۴۰- همایی، رضا و همکاران . (۱۳۸۹) . رابطه انگیزه پیشرفت، هوش شناختی، هوش هیجانی ، سوابق تحصیلی و متغیرهای جمعیت شناختی با عملکرد تحصیلی دانشجویان، **مجله یافته های در روانشناسی**، صفحه ۶۳-۴۹ .

منابع لاتین

- 41- Allen, N., & Meyer, J. (1990). **Organizational socialization tactics: A longitudinal analysis of links to newcomers' commitment and role orientation.** *Academy of Management Journal*, 33, 847-858.
- 42- Anafarta, J., & Nilgün, T. (2011). **The Relationship between Work-Family Conflict and Job Satisfaction.** *International Journal of Business and Management*, 6 (4), 67-81.
- 43- Angel, H., & Perry, J. (2001). **Organizational Psychology.** NY: Prentice Hall.
- 44- Appelbaum, S., Bartolomucci, N., Beamier, E., & Dore, I. (2004). **Organizational citizenship behavior: a case study of culture, leadership and trust.** *Management decision*, 42 (1), 13-40.
- 45- Bakker, A.B., Demerouti, E., & Dollard, M.F. (2008). **How job demands affect partners' experience of exhaustion: Integrating work-family conflict and crossover theory.** *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 901-911.
- 46- Barrick, A., & Kirby, R. (1989). **Burnout and job satisfaction of vocational supervisors,** *Journal of Agricultural Education*.11, 125-134.
- 47- Bateman, T. S., & Organ, D. (1983). **Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship.** *Academy of Management Journal*, 26, 587-595.

- 48- Bienstock, C. C., Demoranville, C. W., & Smith, R. K. (2003). **Organizational citizenship behavioral service quality.** *Journal of service marketing, 17 (4)*, p. 357.
- 49- Bolino, F., Terneli, H., & Knihoff, J. (2004). **Meta-analytic comparison of the job diagnostic survey and job characteristics inventory as correlates of work satisfaction and performance.** *Journal of applied Psychology, 76(5)*, 690-697.
- 50- Burke, R. J. (2002). **Work stress and women's health: occupational status effects.** *J. Bus. Ethics, 37*, 91-102.
- 51- Calvo-Salguero, A., et al. (2010). **Relationship between work-family conflict and job satisfaction,** *African Journal of Business Management, 4(7)*. 24-38.
- 52- Carlson, D. S., Grzywacz, G., & Zivnuska, S. (2009). **Is work-family balance more than conflict and enrichment?** *Human Relations, 62(10)*, 1459-1486.
- 53- Choi, J., & Chen, C. C. (2003). **The role of gender in the life stress of Chinese employees: Women tired from housework and men tired from work.** Paper presented at the Annual Meeting of the Academy of Management, Seattle.
- 54- Chio, J., & Chen, C. C. (2005). **Leadership style, social climate and organizational citizenship behavior: A study of a Swedish university college.** *Creativity and Innovation Management, 78 (3)*, 126-130.
- 55- Coyle-Shapiro, J. A. (2002). **A psychological contract perspective on organizational citizenship behavior.** *Journal of Organizational Behavior, 23(8)*, 927-946.
- 56- Dong, R., & Howard, T. (2006). **Emotional intelligence Trust and Job satisfaction.** *Competition forum, 4(2)*, p. 381.
- 57- Dolan, N. (1987). **The relationship between burnout and job satisfaction in nurses.** *U.S. National Library of Medicine.*

- 58- Eker, D., & Melek, L., (2008). **An Examination of Relationship between Burnout and Job Satisfaction among Turkish Accounting and Finance Academicians**, *European Journal of Economic and Political Studies*.
- 59- Kerjcie, R., & Morgan, D. (1970). **Determining sample size for research activities**. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- 60- Golman, D. (1994). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Book.
- 61- Golman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Book.
- 62- Gonca, K., et al. (2011). **The relationship between professional burnout and job satisfaction levels of employee: A study into employees in hotel enterprises**. *International Journal of Human Sciences*, 8(1).
- 63- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). **Sources of conflict between work and family roles**. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- 64- Guleryaz, G., Guney , S., Miski Aydin, E., & Asan, P. (2008). **The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey**.
- 65- Greenberg, D., Robert, A., Baron, L. (2000). **Behavior in Organizations**. London: Prentice-Hall, Inc.
- 66- Hammer, L., & Thompson, C. (2002). **Work-family role conflict**. Zicklin school of business, Baruch college, CUNY.
- 67- Higgins, C. A., & Duxbury, L. E. (1991). **Work-family conflict: A comparison of dual-career and traditional-career man**. *Journal of organizational behavior*,13(4), 389-411.
- 68- Ilgin, B., Gunney, S., Ergeneli, A., & Tayfur, O. (2009). **The Relationship between Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behaviors and the**

- Moderating Effects of Gender on This Relationship, *Creativity, Innovation and Management***, Abstracts of the 10th International Conference. Sousse, Tunisia. 3, 57-66. (Retrieved from: <http://www.InterscienceWiley.com>).
- 69- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R., Snoek, J. D., & Rosenthal, R. A. (1964). ***Organizational Stress***. New York: Wiley.
- 70- Kamdar, S. F., Alister, H. L., & Torban, D. (2006). **Relationship between job characteristics and organizational citizenship behavior: The mediational role of job satisfaction**. *Journal of Social Behavior and Personality*, 33(6), 523-540.
- 71- Korkmaz, T., & Arpacı, E. (2009). **Relation of Organizational Citizenship Behavior with Emotional Intelligence**. *Procedia Social and Behavior Science*, 1, 2432-2435.
- 72- Lepine, J. A., & Johnson, D. E. (2002). **The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and meta-analysis**. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 52-65.
- 73- Lordanoglou, D. (2008). **The teacher as Leader: the relationship between effectiveness, emotional intelligence and leadership effectiveness, commitment, and satisfaction**. *Journal of Leadership studies*, 1, 78-93.
- 74- Lutans, F. (1992). ***Organizational behavior***. 6th edition, Mc Graw Hill inc.
- 75- Marks, S. R. (1977). **Multiple roles and role strain: Some notes on human energy, time and commitment**. *American Sociological Review*, 42, 921-936.
- 76- Mathieu, J. E., & Zajac, D. M. (1990). **AR Review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment**. *psychological Bulletin*, 108 (2), 171-194.
- 77- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). **A three-component conceptualization of organizational commitment**. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

- 78- Modassir, A., & Sing, T. (2008). **Relationship of Emotional Intelligence with Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior.** *International journal of Leadership Studies*, 4(1), 3-21.
- 79- Othman, S., & Anugerah, R. (2009). **Effects of Emotional intelligence and career commitment on career success.** (Retrieved from: <http://mgv.Mim.Edu.My/MMR/O206/020606.Htm>).
- 80- Penn & Margaret. (1988). **The relationship between job satisfaction and burnout: A study of human service professionals.** *Administration in mental health*, 15 (3)
- 81- Podsakoff, P. M., & Fetter, R. (1993). **The Impact of Organizational Citizenship Behavior on Evaluation of Salesperson Performance.** *Journal of Marketing*, 57(1), 70.
- 82- Rogelberg, G. S. (2007). *Encyclopedia of industrial and organizational psychology* (1st ed.), London: New Delhi.
- 83- Rusac, S. (2008) **Relation between Burnout Syndrome and Job Satisfaction among Mental Health Workers.** *Croatian medical journal*. 7, 35-48.
- 84- Salovey, P., & Mayer J. D. (1990). **Emotional intelligence.** *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- 85- Schnake, M. (1991). **Organizational citizenship: A review, proposed model, and research agenda.** *Human Relations*, 44, 735-746.
- 86- Somech, A., & Drach-Zahavy, A. (2007). **Strategies for coping with work-family conflict: The distinctive relationships of gender role ideology.** *Journal of Occupational Health Psychology*, 12, 1-19.
- 87- Steers, R. M. (1997). **Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment.** *Administrative Science Quarterly*, 22, 46-56.
- 88- Stys, y. & Brown, L. (2004). *Review of the emotional intelligence literature.* Psychology Research Branch, Canada.

- 89- Thanswor, G. (2005). **Organizational citizenship behavior and commitment in Nepal.** *Journal of Organizational Change Management*, 14(4), 335-351.
- 90- Van dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). **Organizational Citizenship Behavior: Construct Redefinition, Measurement, and Validation.** *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-776.
- 91- Vroom, V. H. (1962). **Ego-involvement, job satisfaction, and job performance.** *Personnel psychology*, 15, 159-177.
- 92- Yildirim, D., & Aycan, Z. (2008). **Nurses' work demands and work-family conflict: a questionnaire survey.** *Int J Nurs Stud*, 45 (9), 66-78.

پیوست ها

منابع
پایگاه
دانش
پژوهش
و
مطالعه

به نام خدا

پرسشنامه تعارض کار - خانواده

پاسخگوی گرامی خواهشمند است هر یک از ماده های زیر را به دقت بخوانید و بر حسب نظری که نسبت به آن جمله دارید در یکی از ستونهای (کاملاً مخالف، مخالف، بی تفاوت، موفق، کاملاً موفق) علامت ضربدر بزنید. لطفاً به همه ماده ها با توجه به نظر واقعی خود پاسخ دهید .

کاملاً موافق	موافق	بی تفاوت	مخالف	کاملاً مخالف	تعارض کار-خانواده
					۱) کارم آنقدر مرا مشغول کرده که نمی توانم در فعالیت های خانوادگی بیش از آنچه که میخواهم یا علاقه دارم مشارکت کنم.
					۲) مدت زمانی را که باید صرف انجام شغلم کنم، من را از مشارکت برابانه در رسیدگی به امور منزل و مسئولیتهای خانه داری بازمی دارد.
					۳) به خاطر مدت زمانی که باید برای مسئولیتهای کاری صرف کنم، مجبور می شوم فعالیت های خانوادگی را نادیده بگیرم.
					۴) مدت زمانی را که برای فعالیت های خانوادگی می گذارم، اغلب با مسئولیت های کاریم تداخل پیدا می کند.
					۵) مدت زمانی را که با خانواده سپری می کنم اغلب باعث می شود، زمان لازم و کافی را برای فعالیت هایی که موجب پیشرفت شغلیم می شوند، اختصاص ندهم.
					۶) بخاطر مدت زمانی که باید صرف مسئولیت های خانوادگی کنم، مجبورم از فعالیت های کاری چشم پوشی کنم.
					۷) هنگامی که از سر کار به خانه بر می گردم آنقدر پریشان و آشفته ام که نمی توانم در فعالیت ها و مسئولیت های خانوادگی مشارکت کنم.
					۸) اغلب هنگامی که از سر کار به خانه بر می گردم به لحاظ هیجانی آنقدر خشک و بی رمق شده ام که این حال مرا از همکاری با خانواده ام باز می دارد.
					۹) گاهی اوقات به خاطر همه فشارهای کاری، هنگامی که به خانه می آیم آنقدر دچار استرس هستم که نمی توانم کارهایی را انجام دهم که برایم لذت بخش است.
					۱۰) به خاطر وجود استرس در خانه ، اغلب در محل کار گرفتار مشغله ذهنی در باره مسائل خانوادگی هستم.
					۱۱) به علت این که دچار استرس های ناشی از مسئولیت های خانوادگی هستم، برایم سخت است که خود را متوجه کارم کنم.
					۱۲) اغلب تنش و اضطراب ناشی از زندگی خانوادگی، توانایی مرا برای انجام شغلم می کاهش دهد.

					۱۳) آن رفتارهای که برای حل مشکلات شغلیم بکار می گیرم، برای حل مشکلات در خانه بی فایده هستند.
					۱۴) آن رفتارهایی که برای من در محل کار موثر و ضروری است، در خانه مخرب و غیر ثمربخش خواهند بود.
					۱۵) آن رفتارهایی که انجام آنها مرا در کار فرد موثری می سازد، به من کمکی نمی کند که بتوانم همسر یا والد بهتری باشم.
					۱۶) آن رفتارهایی که در خانه برای من ثمربخش و کارا است به نظر نمی رسد که در کار موثر باشند.
					۱۷) آن رفتارهایی که برای من در خانه موثر و ضروریست، در محل کار مخرب و ضد تولید خواهند بود.
					۱۸) آن رفتارهایی که برای حل مشکلات در خانه به کارم می آید به نظر نمی آید که به همان اندازه در محل کار مفید واقع شوند.

مراجعه به پارس پروانه

به نام خدا

پرسشنامه رضایت شغلی

پاسخگوی گرامی خواهشمند است هر یک از ماده های زیر را به دقت بخوانید و بر حسب نظری که نسبت به آن جمله دارید در یکی از ستونهای (به شدت موافقم ، موافقم ، بلاتکلیفم، مخالفم ، به شدت مخالفم) علامت ضربدر بزنید. لطفا به همه ماده ها با توجه به نظر واقعی خود پاسخ دهید. جنسیت : زن تحصیلات:

سوال	به شدت موافقم	موافقم	بلاتکلیفم	مخالفم	به شدت مخالفم
۱.درباره شغلم عوامل نامطلوبی وجود دارند که می توان آن ها را بهبود بخشید					
۲.شغلم برایم نوعی سرگرمی است .					
۳.شغلم معمولا برایم جالب است و مرا خسته نمی کند					
۴.تصور می کنم اکثر دوستانم به شغلشان علاقه مندند.					
۵.شغلم را تا حدی نامطلوب تصور می کنم.					
۶.به هنگام اشتغال واقعا احساس راحتی و آرامش می کنم .					
۷.اغلب اوقات از شغلم خسته می شوم .					
۸.نسبتا از کارم راضی هستم .					
۹.اکثرا احساس می کنم که مجبورم به کارم ادامه دهم.					
۱۰.در حال حاضر از شغلم راضی هستم .					
۱۱.احساس می کنم که دیگر به کارم علاقه ندارم .					
۱۲.به طور قطع از کارم متنفرم .					
۱۳.تصور می کنم در محیط کار خوشحال تر از دیگران هستم .					
۱۴.اکثر اوقات شیفته کارم هستم .					
۱۵.کارم بسیار طاقت فرسا است.					
۱۶.کارم را بهتر از افراد دیگر دوست دارم.					
۱۷.شغلم خیلی خسته کننده است .					
۱۸.از کارم احساس لذت می کنم .					
۱۹.هرگز در آینده چنین شغلی را انتخاب نخواهم کرد.					

به نام خدا

پرسشنامه فرسودگی شغلی

لطفاً گزینه ای که احساس شما را به بهترین نحو توصیف می کند بر حسب میزان یاد شده هر سؤال انتخاب و با زدن علامت تیک مشخص نمایید.

چند بار	هرگز	چند بار در سال	یک بار در ماه	چند بار در ماه	یک بار در هفته	چند بار در هفته	هر روز
	۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶

با چه شدت	هیچ	۱	۲	۳	متوسط	۴	۵	خیلی شدید
	۰	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷

ردیف	عبارات نشان دهنده احساسات نسبت به شغل	چند بار	با چه شدت
۱	احساس می کنم از نظر روانی کار، توان مرا گرفته است.		
۲	در پایان کار روزانه احساس می کنم مورد سوء استفاده قرار گرفته ام		
۳	صبح هنگامی که از خواب بر می خیزم از فکر اینکه سر همان کار باید بروم احساس خستگی می کنم.		
۴	به آسانی می توان احساسات مراجعین خود را درک نمایم.		
۵	احساس می کنم با برخی از مراجعین به صورت اشیایی بدون شخصیت انسانی برخورد می کنم.		
۶	کار با مردم برای تمام روز طاقت فرسا است.		
۷	احساس می کنم به راحتی می توانم با مشکلات مراجعین خود کنار بیایم.		
۸	احساس می کنم کارم از لحاظ روحی مرا فرسوده کرده است.		
۹	احساس می کنم از طریق کارم بر زندگی مردم که با من سرو کار دارند تاثیر مثبت می گذارم.		
۱۰	از زمانی که این شغل را انتخاب کردم، نسبت به مراجعانم بی تفاوت تر شدم.		
۱۱	از این نگرانم که این شغل مرا سنگدل و خشن کند.		
۱۲	احساس می کنم سرشار از انرژی هستم.		
۱۳	شغلم باعث شده احساس پوچی و بیپهودگی کنم.		
۱۴	احساس می کنم در شغلم خیلی سخت کار می کنم و خیلی زحمت می کشم.		

۱۵	واقعا برایم مهم نیست که بر سر برخی از مراجعینم چه می آید.
۱۶	روبرو شدن مستقیم با مردم سخت است و مرا تحت فشار روانی شدید قرار می دهد.
۱۷	به آسانی می توانم محیط آرام بخشی را برای مراجعانم فراهم کنم.
۱۸	پس از کار مستقیم و نزدیک با مراجعانم احساس شادی و نشاط می کنم.
۱۹	این شغل دستاوردهای بسیار با ارزشی برایم به همراه داشته است .
۲۰	احساس می کنم به آخر خط رسیده ام .
۲۱	در حیطه کاری خود، با مشکلات عاطفی و روانی بسیار با متانت برخورد میکنم
۲۲	احساس می کنم که مراجعانم برای برخی از مشکلات شان مرا مقصر می دانند و سرزنش می کنند.

The Model of Job Satisfaction Based on the Job Burnout and Work- Family Conflict among

**The Model of Job Satisfaction Based on the Job Burnout
and Work- Family Conflict in Employed Women
at Yasuj University's Towns**

By: Asiyeh Pishavai

Abstract

The present study aimed at investigating a model of job satisfaction based on Job burnout and work-family conflict among the female staffs of universities at Yasouj city. A total number of 260 females working at the universities in the city of Yasouj comprised the statistical population of this study. Using convenient sampling method, 155 participants were selected in accordance with Krejcie and Morgan's tables. To collect data, the normalized versions of Fildroos's (1951), Maslach's (1986), and Carlson's (2000) questionnaires were used to measure job satisfaction, occupation burnout, and work-family conflict, respectively. Data analysis Through descriptive and inferential statistics (Pearson's correlation coefficient and multivariate regression) using SPSS software. The results revealed a significant relationship between the Job burnout and work-family conflict *and* job satisfaction. More specifically, the components of the Job burnout, as compared to those of work-family conflict, proved more legitimate in predicting the variations in job satisfaction.

Keywords: job satisfaction, Job burnout, work-family conflict, female staffs