

رابطه استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت

از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی

نادر حاجلو^۱

چکیده

هدف این پژوهش بررسی ارتباط استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی بود. روش این پژوهش، توصیفی - همبستگی و جامعه آماری آن تمامی کارمندان دانشگاه محقق اردبیلی بود. داده‌های پژوهش از ۱۱۲ کارمند که با روش نمونه‌گیری تصادفی ساده انتخاب شدند، جمع‌آوری گردید. برای جمع‌آوری داده‌ها از پرسشنامه‌های جو سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی استفاده شد. داده‌های جمع‌آوری شده با استفاده از آزمون‌های آماری ضریب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه استاندارد و رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان دادند که بین استرس شغلی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و رضایت از جو سازمانی، رضایت از جو سازمانی و فرسودگی شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی و بین رضایت از جو سازمانی و کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی‌دار وجود دارد. همچنین، معلوم شد که رضایت از جو سازمانی توسط سه متغیر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی به خوبی قابل پیش‌بینی است. به عنوان نتیجه کلی، شناخت جو سازمانی و انسجام بخشیدن به آن می‌تواند به عنوان یک ابزار کارآمد، مدیران را در بهره‌ور ساختن سازمان کمک کند.

واژه‌های کلیدی: جو سازمانی، فرسودگی شغلی، استرس شغلی، کیفیت زندگی.

^۱ - استادیار دانشگاه محقق اردبیلی، دانشکده ادبیات و علوم، اردبیل، ایران. hajloo53@yahoo.com

مقدمه

از آنجا که جامعه انسانی یک جامعه سازمانی است، فعالیت‌هایی که در زمینه تولد، تحصیل، کار، تفریح، رشد معنوی و مرگ در جامعه صورت می‌گیرد، همواره تحت تأثیر محیط یا جو سازمان^۱ قرار دارد (Mitchell, 1978). بر اساس تعریف هوی و میسکل (Hui Wayne and Myski, 2003) جو سازمانی به ادراک کارکنان از محیط عمومی کار در سازمان اطلاق شده و متأثر از سازمان رسمی، غیر رسمی، شخصیت افراد و رهبری سازمانی است. جو سازمانی مناسب می‌تواند در انگیزش کارکنان، تأمین سلامت روانی کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و افزایش خلاقیت موثر باشد. بنابراین، تغییر در هر بخش از جو سازمانی منجر به تغییر فوری و عمیق در روش انجام کار و عملکرد کارکنان می‌گردد (Sabeti, 2000). در این ارتباط فرنج و کاپلان (French and Caplan, 1973) نشان داده‌اند که هر چه مشارکت در سازمان کم‌تر باشد خشنودی شغلی^۲ کمتر و احتمال ابتلای فرد به بیماری روانی و جسمی بیشتر می‌شود. نتیجه پژوهشی که از ۶۰ بیمارستان خصوصی و عمومی در تهران بدست آمد نشان داد که روش سرپرستی مدیران در سلامت روانی پرستاران نقش زیادی دارد (Mohammadi, 1997). نارضایتی از جو سازمانی موجب ترک کار توسط پرستاران بیمارستان در تایوان شده است (Shwu-Ru and Ching-Yu, 2010). دبیرستان‌های دارای جو بسته (مشارکت پایین اعضای در تصمیم‌گیری‌های سازمان) نسبت به جو باز (مشارکت بالای اعضای در تصمیم‌گیری‌های سازمان) استرس زیادتری را گزارش کرده‌اند (Rajabpoor, 1998).

از نتایج پژوهش‌های گوناگون می‌توان چنین برداشت کرد که متغیرهایی مثل فرسودگی شغلی^۳، استرس شغلی^۴ و کیفیت زندگی^۵ با جو یک سازمان در ارتباط هستند. به نظر فرودنبرگر (Freudenberger, 1994) فرسودگی حالتی از خستگی و یا ناکامی در روش زندگی یا ارتباطی است که به نتیجه دلخواه منجر نمی‌شود. به نظر ماسلاچ (Maslach, 2002) فرسودگی شغلی سندرمی متشکل از خستگی عاطفی، مسخ شخصیت و کاهش موفقیت فردی است که در نتیجه تنیدگی‌های شغلی مزمن به وجود می‌آید. نتایج یک پژوهش نشان داد که معلمان نمره بالایی در خستگی عاطفی و نمره پایینی در پیشرفت فردی کسب می‌کنند (Grayson and , 2008)

¹ -organization climate

² - job satisfaction

³ -job burnout

⁴ -job stress

⁵ -life quality

Alvarez. اسمارت و هام (Smar, & Hamm, 1993) و احقر (Ahgar, 2007) نیز بین فرسودگی شغلی و جو سازمانی رابطه معنی داری پیدا کرده‌اند. افرادی چون هانسن، اسورک و نا اسوال (Hansen, Sverke, Na swall, 2009)، کوپر (Cooper, 1993) بر این باورند که می‌توان استرس شغلی را ناشی از اختلاف نیازهای فردی با محیط شغلی داشت. ارتباط مستقیم استرس با سلامت روانی و جسمی به ویژه بیماری‌های قلبی، به افزایش هزینه‌های درمانی و سازمانی منجر شده است (Chen, Miller, Cooper & Wilson, 1995) از این رو، برای تأمین سلامت عمومی کارمندان و کاهش هزینه‌های سازمان باید به موضوع استرس توجه جدی شود. پژوهش‌های زیادی شیوع عامل‌های استرس زای شغلی را در بین مشاغل گوناگون نشان داده‌اند. گلوب و میل (Ramezani Nijad, 2001) به این نتیجه رسیدند که نیمی از کارمندان کانادا، استرس زیادی در محل کار تجربه می‌کنند و این استرس باعث بیماری آن‌ها شده است، به گونه‌ای که از هر دو نفر، یک نفر دچار استرس می‌شود. جاینگل (Gyngell, 2000) گزارش داده است که در انگلیس، استرس به یک مشکل جدی تبدیل شده و پس از کمر درد دومین مشکل سلامتی افراد بشمار می‌رود. بین استرس شغلی، ویژگی‌های شخصیتی و فرسودگی شغلی (Garrosa, Rainho and et al., 2010)؛ بین برانگیزنده‌های منفی و فرسودگی شغلی (Rubino, Luksyte, and et al., 2009) و بین فرهنگ سازمانی و استرس شغلی (Rushing, 1989; Allameh, 1993) رابطه پیدا شده است. در داخل کشور نیز پژوهش‌های متعددی روی کارکنان سازمان‌ها انجام گرفته است. مثلاً معلوم شده که ناکافی بودن امکانات، یک عامل استرس زا است و رابطه مستقیمی بین استرس شغلی، بهداشت روانی و عملکرد شغلی وجود دارد (Jamshid Nijad, 1993; Ramezani Nijad, 2001; Garousi, 2005). در پژوهش دیگر (Farshi and Mani, 2004) معلوم شد که بین جو سازمانی و استرس شغلی معلمان رابطه معناداری وجود دارد. همچنین معلوم شده که توجه به روحیه اساتید و اجتناب مدیر از رفتار کناره‌گیری، می‌تواند در افزایش مشارکت اعضای هیئت علمی دانشگاهها مؤثر باشد (Mehr Alizade, Sepasi, and Omidian, 2005).

از دیدگاه سازمان بهداشت جهانی، مفهوم کیفیت زندگی یک مفهوم فراگیر است که از سلامت فیزیکی، رشد شخصی، حالات روان شناختی، سطح استقلال، روابط اجتماعی و روابط با نهادهای برجسته محیط تأثیر می‌پذیرد و بر ادراک فرد مبتنی است. در واقع، کیفیت زندگی گستره‌ای است در برگیرنده ابعاد عینی و ذهنی که در تعامل با یکدیگر قرار دارند (Naynyan, Shaehri and et al., 2005). کیفیت زندگی یکی از نمودهای احساسات مثبت است که شامل رضایت از

زندگی، احساس خوشبختی و شادکامی می‌باشد و جنبه‌هایی از سلامت آدمی بشمار می‌رود (Zaki, 2007). بررسی‌ها نشان داده‌اند که کیفیت زندگی با عملکرد تحصیلی دانشجویان رابطه دارد (Bahmani, Tamadoni, & Asgari, 2004). هم‌چنین، بین ویژگی‌های شخصیتی مثل حرمت خود، افسردگی و کیفیت زندگی ارتباط پیدا شده است (Simpson and Schumaker, 1996). از سوی دیگر، رضایت از جو سازمانی با بیماری‌های مزمن از جمله سردرد رابطه نشان داده است (Benzer, Young and et al, 2011). پس با توجه به این‌که کارکنان مشکلات گوناگونی تجربه می‌کند و این مشکلات سبب واکنش‌های عاطفی و افزایش تنش روانی در آنان می‌شود، لذا می‌توان پیش‌بینی کرد که یک ارتباط قوی بین میزان رضایت از جو سازمانی و کیفیت زندگی باشد.

تأثیر جو سازمانی بر کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی انکارپذیر نیست و شناخت جو سازمانی می‌تواند به عنوان یک ابزار کارآمد، مدیران دانشگاهها را در بهره‌ور ساختن سازمان کمک کند. با توجه به پژوهش‌های انجام شده می‌توان انتظار داشت که عواملی مثل کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی، با جو سازمانی مرتبط باشند. پژوهش حاضر سعی دارد ضمن تعیین رابطه بین متغیرهای یادشده و ارائه پیشنهادهایی برای بهبود شرایط و عملکرد سازمان‌ها، زمینه مطالعات بعدی را نیز فراهم آورد.

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین استرس شغلی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی وجود دارد.
۲. بین فرسودگی شغلی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی وجود دارد.
۳. بین کیفیت زندگی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه مثبت وجود دارد.
۴. بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.
۵. بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه منفی وجود دارد.
۶. بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی وجود دارد.
۷. از روی استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی می‌توان رضایت از جو سازمانی را پیش‌بینی کرد.
۸. با کنترل اثر متغیرهای حقوق ماهیانه، جنسیت، تجربه شغلی، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سن کارکنان، باز هم فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی بر میزان رضایت از جو سازمانی رابطه دارند.

روش‌شناسی پژوهش

از آن‌جا که در این مطالعه ارتباط ساده و چندگانه بین متغیرهای جو سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی مورد بررسی قرار گرفته است، لذا روش پژوهش نیز از نوع توصیفی - همبستگی بوده است. جامعه آماری در این طرح شامل کلیه کارمندان دانشگاه محقق اردبیلی در سال ۱۳۸۸ می‌باشد. از این جامعه آماری تعداد ۱۵۰ نفر از راه روش نمونه‌گیری تصادفی ساده برای مطالعه، انتخاب شدند. از بین این تعداد نیز ۳۸ نفر به دلیل نقص در پاسخ‌ها کنار گذاشته شدند و در نهایت، ۱۱۲ نفر وارد تحلیل گردیدند. از کل افراد مورد مطالعه، ۳۴ نفر زن و ۷۸ نفر نیز مرد بودند. ۹۴ نفر دارای تحصیلات لیسانس، ۸ نفر فوق لیسانس، ۴ نفر فوق دیپلم و ۶ نفر دیپلم بودند. برای تجزیه و تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نیز از آزمون‌های معنی‌داری ضرایب همبستگی پیرسون، رگرسیون چندگانه استاندارد و رگرسیون چندگانه سلسله‌مراتبی استفاده شد. برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزارهای زیر استفاده شد:

- پرسشنامه جو سازمانی که توسط لیل ساسمن و سام دیپ در سال ۱۹۸۹ ساخته شده است (Fooladvand, 2007) پنج بعد: وضوح و توافق هدف، وضوح و توافق نقش‌ها، رضایت از پاداش، رضایت و توافق بر روی رویه‌ها و اثر بخشی ارتباط را می‌سنجد و هر بعد شامل ۴ پرسش اختصاصی است و در کل این پرسشنامه شامل ۲۰ سوال توصیفی می‌باشد. پاسخ دهندگان به هر یک از عبارت‌های کوتاه، پاسخی در طیف کاملاً موافق تا کاملاً مخالف می‌دهند. هر بعد می‌تواند بین ۰ تا ۱۶ امتیاز داشته باشد و کسب نمره بالا در آزمون به منزله رضایت فرد از جو سازمانی کلی است. پایایی این پرسشنامه توسط فولادوند (Fooladvand, 2007) با استفاده از سه روش تصنیف گاتمن و آلفای کرونباخ محاسبه گردیده و به ترتیب پایایی ۰/۷۳، ۰/۸۰ و ۰/۸۹ بدست آمده است.

- پرسشنامه فرسودگی شغلی که شامل ۲۲ پرسش پنج‌گزینه‌ای است، به وسیله ماسلاچ و جکسون طراحی شده است. این پرسشنامه فرسودگی شغلی را در سه بعد خستگی عاطفی، مسخ شخصیت، و عدم موفقیت فردی می‌سنجد. احقر (Ahgar, 2007) ضریب پایایی فرسودگی شغلی و هر یک از ابعاد آن را به ترتیب با استفاده از باز آزمایی و آلفای کرونباخ به این شرح گزارش کرده است. فرسودگی شغلی (۰/۸۸ و ۰/۹۰)، خستگی عاطفی (۰/۸۶ و ۰/۸۹)، مسخ شخصیت (۰/۸۴ و ۰/۸۶) و عدم موفقیت فردی (۰/۸۵ و ۰/۸۴).

- برای اندازه‌گیری استرس شغلی از پرسشنامه وندردوف که در سال ۱۹۹۸ توسط وندردوف و همکارانش در کشور هلند تهیه گردیده استفاده شده است. این پرسشنامه به وسیله علی پور (Alipoor, 2000) در ایران ترجمه شده و در جامعه آتش‌نشانان شهر تهران بکار گرفته شده

است. برای پاسخ‌های پرسشنامه از مقیاس چهار درجه‌ای لیکرت «کاملاً مخالفم-مخالفم-موافقم-کاملاً موافقم» استفاده شده است. که به ترتیب دارای ارزش ۱، ۲، ۳، ۴ هستند. البته، در تعدادی از گویه‌ها، جهت آن‌ها تغییر می‌کند و ارزش بر عکس می‌شود این پرسشنامه شامل ۴۲ گویه می‌باشد و ۱۱ عامل استرس شغلی را بررسی می‌کند، ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۴ می‌باشد.

- برای سنجش کیفیت زندگی نیز از شاخص کیفیت زندگی میسولاولیتاس (MVQOLI) که بیوک و مریمن (Byock, and Merriman, 1998) آن را برای ارزیابی میزان کیفیت زندگی ساخته‌اند استفاده شد. این پرسشنامه دارای ۳۵ پرسش پنج گزینه‌ای (۱، کاملاً مخالفم تا ۵، کاملاً موافقم) است. آماره آلفای کرونباخ در زمینه بررسی پایداری این ابزار ۰/۷۷ گزارش شده و روایی هم‌زمان آن با مقیاس چندگانه کیفیت زندگی ۴۳/۰ بدست آمده است (Byock, 1995). از آن‌جا که برای استفاده پژوهشی از یک ابزار، روایی آن دست‌کم باید ۰/۳۰ باشد (Hooman, 1992) لذا، این مقدار گزارش شده برای روایی پرسشنامه کیفیت زندگی، قابل قبول است. زکی (Zaki, 2007) با استفاده از تحلیل عاملی برای بررسی روایی ابزار یادشده روی ۲۰۰ دانشجوی، نسبت KMO را برای شاخص کیفیت زندگی برابر ۰/۶۹۶ و ضریب آزمون بارتلت را برابر با ۱۱۳/۴۸ بدست آورده است. هم‌چنین، ضریب آلفای کرونباخ را ۰/۷۴ محاسبه کرده است.

یافته‌ها

میانگین و انحراف معیار متغیرهای رضایت از جو سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، کیفیت زندگی، سن کارکنان (به سال) و حقوق ماهیانه (به تومان) به عنوان یافته‌های توصیفی در جدول ۱ آورده شده است.

جدول ۱- میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه

| متغیر | M | S | N |
|-------------------------|--------|--------|-----|
| رضایت از جو سازمانی | ۴۵/۹۶ | ۱۶/۵۲ | ۱۱۲ |
| استرس شغلی | ۱۱۴ | ۱۷/۵۶ | ۱۱۲ |
| فرسودگی شغلی | ۳۵/۵۹ | ۹/۲۴ | ۱۱۲ |
| کیفیت زندگی | ۹۰/۳۸ | ۱۶/۱۲ | ۱۱۲ |
| سن کارکنان (به سال) | ۳۴ | ۶ | ۱۱۲ |
| حقوق ماهیانه (به تومان) | ۴۵۳۰۱۷ | ۲۰۱۵۳۲ | ۱۱۲ |

فرضیه‌های پژوهش

۱. بین استرس شغلی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی وجود دارد.
۲. بین فرسودگی شغلی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی وجود دارد.
۳. بین کیفیت زندگی کارکنان و رضایت از جو سازمانی رابطه مثبت وجود دارد.
۴. بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد.
۵. بین استرس شغلی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه منفی وجود دارد.
۶. بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه منفی وجود دارد.

برای آزمون روابط دو متغیره رضایت از جو سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی، از ضرایب همبستگی پیرسون استفاده شد. نتایج این تحلیل‌ها در جدول ۲ آورده شده است.

جدول ۲- ضرایب همبستگی دو متغیره بین استرس شغلی، رضایت از جو سازمانی،

فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی (N = ۱۱۲)

| | ۱ | ۲ | ۳ |
|------------------------|---------|---------|--------|
| ۱- استرس شغلی | - | | |
| ۲- رضایت از جو سازمانی | -.۳۷۲** | - | |
| ۳- فرسودگی شغلی | .۴۸۰** | -.۵۴۱** | - |
| ۴- کیفیت زندگی | -.۲۲۷* | .۱۳۸ | -.۳۰۶* |

* $P < 0.05$ و ** $P < 0.01$

داده های جدول ۲ نشان می‌دهند که بین استرس شغلی و کیفیت زندگی؛ بین استرس شغلی و جو سازمانی؛ بین رضایت از جو سازمانی و فرسودگی شغلی؛ و بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی معنی دار وجود دارد. از سوی دیگر، بین استرس شغلی و فرسودگی شغلی رابطه مثبت معنی دار دیده شد. این در حالی است که بین جو سازمانی و کیفیت زندگی رابطه معنی داری پیدا نشد، هر چند مقداری رابطه مثبت بین این دو متغیر وجود داشت. بنابراین، به غیر از فرضیه سوم، سایر فرضیه‌های بالا تأیید می‌شوند.

فرضیه ۷: از روی استرس شغلی، فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان می‌توان رضایت از جو سازمانی را پیش‌بینی کرد.

برای تعیین مقدار واریانس تبیین شده رضایت از جو سازمانی توسط سه متغیر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی، از رگرسیون چندگانه استاندارد (روش ورود هم‌زمان) استفاده شد (جدول ۳). مقدار R^2 بدست آمده نشان داد که ۳۰ درصد واریانس کل رضایت از جو سازمانی توسط سه متغیر وارد شده در مدل، تبیین گردیده است. تحلیل ANOVA روی همین مدل نیز حاکی از معنی داری مدل کلی بود: ($P=0/01$ و $F(3, 108) = 3/03$). برای اطلاع از سهم هر یک از متغیرهای پیش بین در تبیین واریانس متغیر رضایت از جو سازمانی، ضرایب Beta بررسی شد. نتایج نشان داد که سهم یگانه دو متغیر استرس شغلی و فرسودگی شغلی از نظر آماری معنی دار است.

جدول ۳- تحلیل رگرسیون چندگانه با میزان رضایت از جو سازمانی به عنوان متغیر وابسته

| R^2 | R | F | P | t | Beta | SE | B |
|-------|-------|------|-------|--------|--------|--------|-------------|
| ۰/۲۹۹ | ۰/۵۴۷ | ۳/۰۳ | | | | | (ثابت) |
| | | | ۰/۰۰۷ | ۲/۸۲۸ | | ۲۵,۱۰۷ | ۷۱,۰۰۲ |
| | | | ۰/۰۴۶ | ۲/۶۵۱ | -۰/۲۹۳ | ۰/۱۳۴ | -۰/۵۸۷ |
| | | | ۰/۰۰۱ | -۳/۴۱۵ | -۰/۴۹۸ | ۰/۲۶۱ | -۰/۳۸۶ |
| | | | ۰/۷۷۲ | -۰/۲۹۱ | -۰/۰۳۶ | ۰/۱۲۵ | -۰/۰۳۶ |
| | | | | | | | کیفیت زندگی |

فرضیه ۸: با کنترل اثر متغیرهای حقوق ماهیانه، جنسیت، تجربه شغلی، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سن کارکنان، باز هم فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی بر میزان رضایت از جو سازمانی رابطه دارند.

برای بررسی این موضوع که آیا با کنترل اثر متغیرهای دیگری مثل حقوق ماهیانه، جنسیت، تجربه شغلی، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سن کارکنان، باز هم اثر سه متغیر فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی بر میزان رضایت از جو سازمانی معنی دار است یا نه، از تحلیل رگرسیون چندگانه سلسله مراتبی استفاده شد. نتایج این تحلیل در جدول ۴ آورده شده است.

جدول ۴- خلاصه تحلیل رگرسیون سلسله مراتبی برای پیش بینی تغییرات رضایت از جو

| سازمانی | | | | |
|---------|--------------|-------|--------|--------------|
| P | ΔR^2 | R^2 | B | پیش بین |
| ۰/۷۹۰ | ۰/۰۶۰ | ۰/۰۶۰ | | مرحله ۱ |
| ۰/۵۹۴ | | | ۲/۶۹۲ | جنسیت |
| ۰/۴۳۱ | | | ۰/۵۰۱ | سن |
| ۰/۳۴۶ | | | -۰/۶۷۵ | تجربه |
| ۰/۶۲۹ | | | ۱/۲۱۶ | نوع استخدام |
| ۰/۸۵۲ | | | -۰/۶۵۲ | تحصیلات |
| ۰/۳۸۴ | | | ۱/۴۱ | حقوق |
| ۰/۰۰۰ | ۰/۳۱۲ | ۰/۳۷۲ | | مرحله ۲ |
| ۰/۹۰۲ | | | ۰/۵۳۰ | جنسیت |
| ۰/۶۱۶ | | | ۰/۲۹۲ | سن |
| ۰/۸۱۲ | | | ۰/۱۵۵ | تجربه |
| ۰/۳۲۳ | | | ۲/۲۲۰ | نوع استخدام |
| ۰/۱۹۱ | | | -۴/۱۲۳ | تحصیلات |
| ۰/۰۵۶ | | | ۲/۸۹۸ | حقوق |
| ۰/۰۳۸ | | | -۰/۳۲۰ | استرس شغلی |
| ۰/۰۰۲ | | | -۰/۹۱۴ | فرسودگی شغلی |
| ۰/۷۲۵ | | | ۰/۰۴۹ | کیفیت زندگی |

جدول ۴ نشان می‌دهد پس از این که متغیرهای بلوک اول (حقوق ماهیانه، جنسیت، تجربه شغلی، سطح تحصیلات، نوع استخدام و سن کارکنان) وارد مدل شدند، مدل کلی ۶ درصد ($R^2 = 0/06$) واریانس متغیر رضایت از جو سازمانی را تبیین کرد، اما پس از این که متغیرهای بلوک دوم (فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی) نیز وارد مدل شدند، مدل کلی ۳۷ درصد واریانس رضایت از جو سازمانی ($R^2 = 0/372$) را تبیین کرد. هم‌چنین، مقدار ΔR^2 برای مدل دوم نشان می‌دهد که ۳۱ درصد واریانس کل (پس از حذف متغیرهای بلوک اول) توسط سه متغیر بلوک دوم (فرسودگی شغلی، استرس شغلی و کیفیت زندگی) تبیین می‌شود. مقدار F تغییر برای ردیف دوم مدل نشان می‌دهد که سهم سه متغیر یاد شده در تبیین واریانس متغیر وابسته معنی دار است ($P = 0/01$ و $F_{(3, 102)} = 7,626$). برای آگاهی از این موضوع که هر یک از متغیرها تا چه

اندازه در معادله نهایی مشارکت می‌کنند، مقادیر بتا و sig. هر یک از متغیرها بررسی شد و معلوم گردید فقط دو متغیر سهم معنی دار آماری دارند که به ترتیب اهمیت عبارتند از: فرسودگی شغلی ($Beta = -0/511$) و استرس شغلی ($Beta = -0/328$).

بحث و نتیجه گیری

نتایج این پژوهش نشان داد که بین استرس شغلی و رضایت از جو سازمانی رابطه منفی معنی دار وجود دارد. به بیان دیگر، با کاهش میزان رضایت از جو سازمانی، استرس شغلی کارکنان افزایش می‌یابد. هانسن و همکاران (Hansen and et al., 2009)، راشینگ (Rushing, 1989) قاسمی نژاد و سیادت (Ghaseminijad and Siyadat, 2004) و علامه (Allameh, 1993) نیز بین رضایت از جو سازمان و استرس شغلی رابطه پیدا کرده‌اند. نتیجه پژوهش دیگر (Mohammadi, 1997) نیز نشان داده است که روش سرپرستی مدیران در استرس شغلی پرستاران نقش زیادی دارد. همچنین، گزارش شده (Rajabpoor, 1998) که دبیرستان‌های دارای جو بسته نسبت به جو باز استرس زیادتری را تجربه می‌کنند. در این پژوهش بین استرس شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی معنی دار بدست آمد، یعنی با افزایش میزان استرس شغلی کارکنان، احساس آن‌ها از کیفیت زندگی نامطلوب می‌شود. همتی نژاد و محمدی (Hemmatinijad and Mohammadi, 2004) نیز به این نتیجه رسیدند که آن دسته از کارمندان که استرس شغلی زیادی در محل کار تجربه می‌کنند بیشتر به بیماری مبتلا می‌گردند. جاینگل (Gyngell, 2000) هم گزارش داده است که در انگلیس، استرس به یک مشکل جدی تبدیل شده و پس از کمر درد دومین مشکل سلامتی افراد بشمار می‌رود. بر اساس گزارش وودز (Woods, 1999) استرس شغلی می‌تواند منجر به ضعف سلامت روانی، ضعف سلامت جسمانی، کاهش سطح عملکرد، ناخشنودی شغلی و غیبت از کار شود. پژوهش‌های دیگر (Jamshid Nijad, 1993; Ramezani Nijad, 2001; Garousi Farshi and Mani, 2005) نیز نشان داده‌اند که بین استرس شغلی، بهداشت روانی و عملکرد شغلی رابطه مستقیم وجود دارد.

نتیجه دیگر پژوهش این بود که با افزایش میزان استرس شغلی کارکنان، فرسودگی شغلی آن‌ها نیز افزایش می‌یابد. این نتیجه موید نتیجه پژوهش گاروسا و همکاران (Garrosa and et al., 2010) و احقر (Ahgar, 2007) بود. در بررسی استرس شغلی، باید سه جریان کاملاً مرتبط به هم یعنی، عامل‌های استرس‌زا، فرایند رویارویی یا برخورد با تنیدگی، و نتایج یا پیامدهای سازمانی را از یکدیگر تفکیک کرد. در صورتی که فرد نتواند انطباق و سازگاری مؤثری با استرس داشته

باشد، نشانه‌ها و رویدادهای منفی استرس از جنبه شناختی، روانی، جسمانی و رفتاری او را به فرسودگی دچار می‌کند. پیامدهای انطباق ناپذیری در سازمان به شکل‌های متفاوتی مانند کاهش عملکرد و خشنودی شغلی، پایین بودن کیفیت تولید و خدمات، غیبت و جا به جایی خود را نشان می‌دهد (Gholabi, 2001).

در این پژوهش بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی رابطه منفی معنی دار مشاهده شد، یعنی فرسودگی شغلی زیاد با کیفیت زندگی نامطلوب همراه است. لوینستین (Lowenstein, 1991) نیز فرسودگی شغلی را یکی از علل خستگی جسمانی و آسیب پذیری در مقابل بیماری‌ها معرفی کرده است.

با توجه به سازمانی بودن جامعه انسانی، فعالیت‌هایی که در جامعه صورت می‌گیرد، مکرراً تحت تأثیر محیط یا جو سازمان قرار دارد (Mitchell, 1997) جو سازمانی مناسب می‌تواند در ایجاد انگیزش برای کارکنان به بهبود روحیه کارکنان، مشارکت افراد در تصمیم‌گیری‌ها و در ازدیاد خلاقیت و نوآوری موثر باشد و به عنوان یک منبع مهم در تأمین سلامت روانی کارکنان به حساب آید و بالعکس. بنابراین تغییر در هر بخش از جو سازمانی منجر به تغییر فوری و عمیق در نحوه انجام کار و عملکرد کارکنان می‌گردد (Sabeti, 2000).

تأثیر جو سازمانی بر کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی انکار ناپذیر است و شناخت جو سازمانی و انسجام بخشیدن به آن می‌تواند به عنوان یک ابزار کار آمد، مدیران دانشگاه‌ها را در بهره‌ور ساختن سازمان کمک کند. به همین دلیل اگر به اثر بخش نمودن سازمان گروه دل بسته‌ایم باید در پی شناخت محیط مساعد سازمانی و شیوه‌های مناسب هدایت سازمان باشیم. با توجه به پژوهش‌های انجام شده عواملی مثل کیفیت زندگی، استرس شغلی و فرسودگی شغلی، متأثر از جو سازمانی هستند. در این زمینه این پژوهش با نشان دادن رابطه بین جو سازمانی و متغیرهای یادشده پیشنهاد می‌کند که جهت فراهم ساختن زمینه بروز توانمندی‌های کارکنان و کاستن از تنیدگی‌های آنان از روش مدیریت مشارکت جو استفاده شود. توصیه می‌شود جهت بهبود کیفیت زندگی کارکنان، روش‌های کاهش استرس و فرسودگی شغلی از جمله آموزش شیوه‌های مقابله با تنیدگی، افزایش توانمندی‌های تخصصی کارکنان و توجه بیش از پیش به امور رفاهی آن‌ها، مورد توجه قرار گیرد. هم چنین با توجه به چند علیتی بودن متغیرهای رفتاری، توصیه می‌شود متغیرهای روان‌شناختی و رفتاری دیگری نظیر حرمت خود، خود کارآمدی، خلاقیت سازمانی و... وارد مدل شده و از راه تحلیل‌های چند متغیره مثل تحلیل مسیر، رابطه علی متغیرهای مدل مورد بررسی قرار گیرد.

References

- Ahqar, G. (2007). The study of school organizational climate role on job stress in Tehran secondary school consultants. *Consulting News and Researches*, 23: 25-40. (Persian)
- Ahqar, G. (2006). The study of school organizational culture role on teachers' job burnout in Tehran city. *Education Quarterly*. 86: 93-123. (Persian)
- Alipour, R. (2000). *The study of job stress and effective factors on it, in firefighters of Tehran fire safety services organization*. Thesis work in Medicine, Tehran University of Medical Sciences. (Persian)
- Allameh, M. (1993). *Effect of organizational culture on the productivity of human resources*. MS Thesis. Tehran University. (Persian)
- Bahmani, B., Tamadoni, M., Asgari, M. (2004). The study of Life quality and its relationship with religious attitudes and academic performance of students of South Tehran Islamic Azad University. *Medicine and Purification Journal*, 53: 32-44. (Persian)
- Benzer, J.K., Young, G., Stolzmann, K., Osatuke, K., Meterko, M., Caso, A., White, B., & Mohr, D.C. (2011). The Relationship between Organizational Climate and Quality of Chronic Disease Management. *Health Services Research*, 46, 691-711.
- Byock, I. R. (1995). *Missoula-Vitas Quality of Life Index (MVQOLI) Version-25s*. Missoula, MT: Vitas Health.
- Byock, I. R., Merriman, M. Ps. (1998). Measuring quality of life for patients with terminal illness: The Missoula-Vitas Quality of Life Index. *Palliative Medicine*, 12, 231-244.
- Chen, M., Miller, G., Cooper, D., & Wilson, T. (1995). Taiwanese junior college teachers' stress: Counseling implications. *Proceedings of the Fifth International Counseling Conference*. Hong Kong: International Counseling Association.
- Cooper, C. L. (1993). *The Stress Check Englewood Cliffs* : Perntice Hill Inc. , Toronto 175.
- Fooladvand, K. (2007). The study of relationship between organizational climate and mental health of hospitals staff in Ilam city. *Ilam University of Medical Sciences Journal*. 15(1): 44-50. (Persian)
- French, J.R.D., Caplan, R.D. (1973). *Organizational stress in individual strain*, New york, AMA. Com. 30-65.
- Freudenberger, H. G. (1994). Staff burnout. *Journal of social Issues*. 30, 159- 165.
- Garousi. M.T., Mani, A. (2005). The study of Tabriz Oil Refining Company of staff stress and its relation to psychological and physical vulnerability based on the fit the individual – environment model. *Journal of Daneshvar Raftar*, 13: 61-70.

Garrosa, E., Rainho, C., Moreno-Jiménez, B., João Monteiro, M. (2010). The relationship between job stressors, hardy personality, coping resources and burnout in a sample of nurses: A correlational study at two time points. *International Journal of Nursing Studies*, 47 (2), 205-215.

Ghaseminijad, A., Siyadat, S.A. (2004). The relationship between organizational climate and job stress and its effects on secondary school teachers. *Journal of Daneshvar Raftar*. 11(8): 55-64. (Persian)

Gholabi, I. (2001). *Analysis of occupational stress factors of physical education teachers in secondary schools in Tehran*. Thesis, Master of Physical Education degree. Tehran University. (Persian)

Grayson, J.L., Alvarez, H.K. (2008). School climate factors relating to teacher burnout: A mediator model. *Teaching and Teacher Education*, 24(5), 1349-1363.

Gyngell, E. (2000). HSE publishes new research on occupational stress : (Available on - line W. *Stress - ip. Co Uk / news. htm*).

Hansen, N., Sverke, M., Na swall, K. (2009). Predicting nurse burnout from demands and resources in three acute care hospitals under different forms of ownership: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies* 46, 96-107.

Hooman H. (1992). *Educational and psychological measurement*. Tehran: Parsa. (Persian)

Hui Wayne, K., Myskl, Sicil, J. (2003). *Theory, research and practice in educational management*. Translation: Mir Mohammad Seyyed Abbas Zadeh. Jahade Daneshgahi Publications of Sfehan University.

Jamshid Nejad, A.R. (1996). *Comparative study of job stress and job satisfaction in elementary and secondary school administrators*. MS thesis in educational management. School of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University. (Persian)

Javier, B., Leslie H.W. (2010). Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and Youth Services Review*, 32 (3) , 380-388.

Lowenstein, I.F. (1991). Teacher stress leading to burnout: Its prevention and cure. *Education Today*. 41 (2).12 - 16.

Maslach, C. (2002). *Burnout: The Cost Of Caring*. New Jersey, Englewood Clifts NJprentice Hall, P:48.

Mehr Alizade, Y., Sepasi, H., Omidian, F. (2005). The study of relationship between organizational commitment and participation of faculty in university decision making. *Educational Sciences and Psychology*, 12 (4) :101-120. (Persian)

Mitchell, Trans, A. (1978). *Management in organizations*. Translation: Mohammed Hussain Nazari Nigad. First printing. Mashhad: Astan Ghods Publications.

Mohammadi, R. (1997). *The relationship between management role, job satisfaction and stressor factors with mental health of public and private hospitals nurses, in Tehran*. PhD thesis, Science and Research Branch, Islamic Azad University, Tehran Branch. (Persian)

Naynyan, M.R., Shaeiri, M.R., Roshan, R., Seyed Mohamadi, K., Khaly, Z. (2005). The study of Some psychometric properties of quality of life questionnaire. *Journal of Daneshvar Raftar*, 12(13): 59-47. (Persian)

Rajab Poor, M.R. (1998). *The Study of relationship between organizational climate and job stress of high school teachers in public schools of Shiraz*. MS Thesis, University of Shiraz. (Persian)

Ramezani Nijad, R. (2001). *Comparative study of manager supportive behavior, maintenance factors of job, job stressor factors and and sports physical education coaches in public universities*. PhD thesis of physical education and sport management programs. Tehran University Faculty of Physical Education and Sport Sciences. (Persian)

Ramezani Nijad, R., Hemati Nijad. M.A., Mohamadi, M. (2004). The study of occupational stressor factors in teachers of physical education and sport. *Olympic*, 25: 27-36. (Persian)

Rubino, C., Luksyte, A., Jansen Perry, S., Volpone, S.D. (2009). How Do Stressors Lead to Burnout? The Mediating Role of Motivation. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14 (3) , 289-304.

Rushing, W. A. (1989). *Organizational size, Rule, and surveillance*. in J. A. letterer (ed), *organizations: Structure and behavior*, 3rd ed, New York: John Wiley, (P.P. 396 – 405).

Sabeti, Z. (2000). *The relationship between organizational climate and morale of teachers in primary schools in Qom*. MS thesis, Qom Governmental Management Center. (Persian)

Shwu-Ru, L., & Ching-Yu, C. (2010). Organisational climate, organisational commitment and intention to leave amongst hospital nurses in Taiwan. *Journal of Clinical Nursing*, 19, 1635-1644.

Simpson, P. L., Schumaker, J. F., Dorahy, M. J., & Shrestha, S. N. (1996). Depression and life satisfaction in Nepal and Australia. *The Journal of Social Psychology*, 136, 783–788.

Smart, J. C., & Hamm, R.F. (1993). Predictors of burnout in nurses. *Heart lung*, 22 (6) , 534-541.

Woods, P. (1999). *Intensification and stress in teaching*, in: R. Vandenberghe & A. M. Cambridge.

Zaki, M.A. (2007). Quality of life and its relation with self-esteem among male and female students of Isfahan University. *Iranian Journal of Psychiatry and Clinical Psychology*, 4: 416-419. (Persian)

