

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مدیریت اثربخش در سازمان

با تأکید بر نظریه‌های کیفیت زندگی، سلامت روان و
فرسودگی شغلی

تألیف:

سمیه کاظمی

دکتر مهدی شریعتمداری

عضو هیأت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

سرشناسه	: کاظمی، سمیه، ۱۳۶۲ -
عنوان و نام پدیدآور	: مدیریت اثربخشی در سازمان: با تاکید بر نظریه‌های کیفیت زندگی، سلامت روان و فرسودگی شغلی / نویسندگان سمیه کاظمی، مهدی شریعتمداری.
مشخصات نشر	: تهران: ندای کارآفرین، ۱۳۹۵.
مشخصات ظاهری	: ۱۵۹ص: جدول.
شابک	: 978-600-7907-91-7
وضعیت فهرست نویسی	: فیا
یادداشت	: کتابنامه: ص. ۱۴۶ - ۱۵۹.
موضوع	: کیفیت زندگی کاری
موضوع	: Quality of work life
موضوع	: فشار روانی کار
موضوع	: Job stress
موضوع	: کارکنان - بهداشت روانی
موضوع	: Employees -- Mental health
شناسه افزوده	: شریعتمداری، مهدی، ۱۳۵۱ -
رده بندی کنگره	: HD۶۹۵۵/۴۱۱۸۸
رده بندی دیویی	: ۶۴۸
شماره کتابشناسی ملی	: ۲۳۳۹۱

نام کتاب : مدیریت اثربخش در سازمان (با تاکید بر نظریه های

کیفیت زندگی، سلامت روان و فرسودگی شغلی)

تالیف : سمیه کاظمی - مهدی شریعتمداری



طراح جلد : آرش جهانی

تیراژ : ۱۰۰۰

نوبت چاپ : ۱۳۹۵ اول

قیمت : ۱۱۳۰۰ تومان

شابک : ۹۷۸-۶۰۰-۷۹۰۷-۹۱-۷

مرکز پخش: تهران، خیابان انقلاب، خیابان فخررازی، کوچه انوری، پلاک ۲۹

تلفن تماس: ۶۶۴۰۲۷۲۲

WWW.NedayeKarafarin.ir

۷.....مقدمه

فصل اول

کیفیت زندگی کاری

- ۱۳.....تاریخچه تحول نگاه به مفهوم کیفیت زندگی
- ۱۴.....رویکرد فلسفی به مفهوم کیفیت زندگی
- ۱۵.....ارسطو و اپیکور
- ۱۵.....جان راولز
- ۱۶.....تعاریف کیفیت زندگی کاری
- ۲۴.....پیدایش دیدگاه‌های سه امد
- ۲۵.....اهمیت کیفیت زندگی کاری
- ۲۶.....شاخص‌های کیفیت زندگی کاری
- ۲۹.....شاخص‌های اقتصادی
- ۳۰.....شاخص‌های اجتماعی
- ۳۳.....نظریه‌های کیفیت زندگی کاری
- ۳۳.....هارولد کنتز
- ۳۴.....میتزبرگ
- ۳۴.....استیفن رابینز
- ۳۵.....لاولر
- ۳۶.....ورنر
- ۳۷.....فلدمن و آرنولد
- ۳۷.....دیدگاه مورد پذیرش سازمان بهداشت جهانی
- ۳۹.....الگوهای کیفیت زندگی کاری
- ۳۹.....الگوی مرتون
- ۴۰.....الگوی ارزیل
- ۴۱.....الگوی والتون

۴۳.....	الگوی کاسو.....
۴۴.....	الگوی هریک و مک بوی.....
۴۴.....	الگوی تاتل.....
۴۴.....	مولفه های کیفیت زندگی.....
۴۶.....	استراتژیهای بهبود کیفیت زندگی.....
۵۳.....	کیفیت زندگی کاری و بهره وری.....
۵۵.....	اصول مبانی کیفیت زندگی کاری.....
۵۶.....	ابعاد کیفیت زندگی کاری.....
۵۹.....	برنامه های کیفیت زندگی کاری.....
۵۹.....	نتایج و محدودیت های تحقیقاتی کیفیت زندگی کاری.....
۶۱.....	عوامل موثر بر کیفیت زندگی.....
۶۳.....	خانواده و کیفیت زندگی.....
۶۳.....	کار و کیفیت زندگی.....
۶۴.....	تعادل زندگی کاری و غیر کاری.....
۶۵.....	ویژگی های یک محیط برخوردار از کیفیت زندگی کاری بالا.....
۶۷.....	نقش فرایند مدیریت منابع انسانی در ارتقاء کیفیت زندگی کاری.....
	فصل دوم
	سلامت روان
۷۳.....	سلامت روان.....
۷۴.....	تعاریف سلامت روان.....
۷۴.....	تعریف کمپیل.....
۷۴.....	تعریف سازمان بهداشت جهانی.....
۷۴.....	تعریف انجمن کانادایی بهداشت روان.....
۷۶.....	الگوهای عمده سلامت روان.....
۷۶.....	الف) الگوی زیستی - پزشکی.....
۷۷.....	ب) الگوی زیستی - روانی - اجتماعی (سیستمی).....
۷۸.....	ج) مدل ارتقا.....

۷۹.....	اصول بهداشت روانی
۸۱.....	سلامت روان از دید مکاتب مختلف
۸۱.....	مکتب زیست گرایی
۸۱.....	دیدگاه روانپزشکی
۸۱.....	مکتب روانکاوی
۸۳.....	مکتب رفتارگرایی
۸۴.....	مکتب انسان گرایی
۸۵.....	مکتب بوم شناسی
۸۵.....	سلامت روان از نگاه روان شناسان
۸۵.....	آدلر
۸۶.....	فروم
۸۶.....	راجرز
۸۷.....	مازلو
۸۸.....	یونگ
۸۸.....	اسکینر
۸۹.....	آلپورت
۸۹.....	سلامت روان از دیدگاه اسلام
۹۲.....	خصوصیات افراد دارای سلامت روان
۹۳.....	عناصر ارتقای سلامت روانی
۹۴.....	نقش خانواده در تامین سلامت روان
۹۴.....	بهداشت روانی و شغل

فصل سوم

فرسودگی شغلی

۹۹.....	شغل چیست؟
۹۹.....	تاریخچه فرسودگی شغلی
۱۰۱.....	مراحل مطالعات فرسودگی شغلی
۱۰۲.....	مرحله آغازین مطالعات

۱۰۳.....	مرحله تجربی مطالعات
۱۰۴.....	مفهوم فرسودگی شغلی
۱۰۸.....	مفهوم فشار روانی در ارتباط با فرسودگی شغلی
۱۱۱.....	ابعاد فرسودگی شغلی
۱۱۲.....	نظریه های فرسودگی شغلی
۱۱۵.....	رویکردهای مربوط به فرسودگی شغلی
۱۱۹.....	نشانه ها و مرضی فرسودگی شغلی
۱۲۲.....	مرحله فرسودگی شغلی
۱۲۳.....	اعتبار افتراقی مفهوم فرسودگی
۱۲۳.....	علل پیدایش سندرم فرسودگی شغلی
۱۲۶.....	علل فرسودگی شغلی در مجموع
۱۲۷.....	فرسودگی و استرس شغلی
۱۲۸.....	عوامل استرس زای مرتبط با کار
۱۲۸.....	عوامل استرس زای غیرکاری و شخص
۱۲۹.....	فرسودگی و افسردگی
۱۲۹.....	منابع فرسودگی شغلی
۱۲۹.....	(۱) منابع فردی
۱۳۲.....	اثرات عمده فرسودگی شغلی

فصل چهارم

۱۳۳.....	ارتباط مدیریت اثر بخش با مولفه های کیفیت زندگی، سلامت روان، و فرسودگی شغلی
۱۵۱.....	منابع

ک مقدمه

نظرسنجی ها مشخص کرده که بیش از ۵۰ درصد کارکنان سازمان ها نمی دانند ماموریت سازمانی که در آن کار می کنند چیست؟ ۸۴ درصد آنها اینگونه تصور می کنند که آگاهی از ماموریت سازمانی تاثیر چندانی بر روی کیفیت کارشان نمی گذارد و ۴۴ درصد کارمندان سازمان ها هیچگونه همدلی و ارتباط عاطفی بین خود و مدیران ردههای بالاتر سازمانی که در آن کار می کنند نمی بینند. بررسی دیگری در همین زمینه نشان میدهد که دو پدیده زندگی کاری و زندگی شخصی اثرات متقابل و تشدید کننده ای بر یکدیگر دارند. فردی که در زندگی خانوادگی و شخصی خود مشکلات زیادی دارد به طور قطع این مشکلات بر روی تمرکز، رضایت از کار، بهرایی و شادابی وی در محیط کار اثر می گذارد (شیر آشیانی، ۱۳۸۸).

یکی از عمده ترین مسائل شغلی که معمولا به شکل واکنش در برابر فشارهای شغلی و سازمانی در میان کارکنان خدمات اجتماعی دیده می شود پدیده فرسودگی شغلی است (فاریز، ۱۹۸۲). امروزه، مسئله فرسودگی شغلی یکی از رایج ترین مشکلات در محیط های کاری است، متأسفانه این وضعیت در دنیای شغلی و زندگی نوین بسیار رایج است و فرسودگی شغلی به عنوان سازه، محصول عوامل متعددی است که شناخت این عوامل می تواند نقش مؤثری در کنترل آن ایفاء کند. با آگاهی از میزان و چگونگی عوامل مؤثر و دخیل در فرسودگی شغلی کارکنان و داشتن بینش لازم در این زمینه، مدیران قادر خواهند بود، تدابیر لازم را برای کاهش عوامل فرسودگی به دست آورند (کریمی یار، ۱۳۸۲).

فرسودگی شغلی کاهش قدرت سازگاری فرد با عوامل فشارزاست و سندرمی است مرکب از خستگی جسمی و عاطفی که منجر به ایجاد خودپنداره منفی در

فرد نگرش منفی نسبت به شغل و فقدان احساس ارتباط با مراجعان به هنگام انجام وظیفه می شود (فاربر، ۱۹۸۲). در واقع فرسودگی شغلی، آن نوع از فرسودگی روانی است که با فشارهای روانی یا استرسهای مربوط به شغل و محیط کار توأم گشته است، به عبارت دیگر فرسودگی شغلی پاسخی تأخیری به عوامل استرس زای مزمن، هیجانی و بین فردی در حیطه مشاغل است (ایستبروگ^۱ و همکاران، ۲۰۰۶). به گفته پاتر، ۲۰۰۱ فرسودگی، فقدان میل و اراده است که در انگیزش پدید می آید و پیامد آن ناتوانی فزاینده در دلبستگی ها و توانایی ها است (کوشکی و همکاران، ۱۳۸۸). همچنین می توان بیان داشت که فرسودگی شغلی، طولانی شدن مدت زمانی است که نسبت به هیجان و محرکات تنش زای بین فردی در شغل است و با ابعاد حساسیتی و کفایتی توصیف می شود (مسلج، شافلی، لیترا^۲، ۲۰۰۱).

از جمله مولفه های که در کنار آن یک سازمان ایجاد می شود سلامت روان کارکنان می باشد. موضوع سلامت از دو دیدگاه بشر و در قرون و اعصار متمدنی مطرح بوده است، اما هرگاه از آن سخنی به میان آمده است، عمدتاً بعد جسمی آن مدنظر قرار گرفته و کمتر به سایر ابعاد سلامت، به خصوص بعد روانی، آن توجه شده است. سلامت روان لازمه یک زندگی مفید، موثر و رضایت بخش فردی است و سلامت روان اقشار یک جامعه خصوصاً اقشار موثر، زنده آن، لازمه پویایی، بالندگی و اعتلای آن جامعه است. سازمان جهانی سلامت، سلامت روانی را بخش بسیار مهمی در حیطه سلامت می داند که برنامه ریزی در جهت بهبود آن را موثر و ضروری می داند. سلامت روانی از دیدگاه این سازمان عبارت است از حالتی که در آن فرد توانایی های خود را می شناسد، با فشارهای طبیعی زندگی

1 -Eastbrug

2 -Maslach, Schaufeli, Leiter

مقابله می کند، برای جامعه مثر ثمر می باشد و قادر به تصمیم گیری و مشارکت جمعی است. بر این مبنا سلامت روانی مبنای رفاه و سلامتی برای افراد و جامعه است (سازمان جهانی سلامت، ۲۰۰۴).

یکی دیگر از مولفه های مهم هر سازمان توجه به مساله کیفیت زندگی کاری^۱ می باشد که به عنوان یک بعد اساسی از کیفیت زندگی مورد توجه قرار گرفته است (محمد نور، عدلی عبدالله^۲، ۲۰۱۲؛ بونرود^۳، ۲۰۰۹). کیفیت زندگی کاری، درک ذهنی کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی در محل کار است و به عواملی مانند با شتر، کافی و عادلانه، شرایط کاری امن و سالم و یکپارچگی اجتماعی و... در سازمان اشاره می کند. که فرد را قادر می سازد همه ظرفیت های خود را توسعه داده و از آنها استفاده نماید (گوپتا و شارما^۴، ۲۰۱۲؛ عمادزاده و همکاران^۵، ۲۰۱۲).

لذا با توجه به مطالب مطرح شده و اهمیت و ضرورت سلامت روان و کیفیت زندگی کاری و همچنین فرسودگی شغلی و رفیقیز حاصل شد که در کتاب حاضر بیانگر باید ها باشیم.

1 Quality of work life

2Muhamad Noor &AdliAbdoullah

3Boonrod.

4Gupta &Sharma

5Emadzadeh& et al