

کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در معلمان

www.ketab.ir

مؤلف:

طیبه هاشمی



سازمان اسناد و کتابخانه ملی جمهوری اسلامی ایران

سرشناسه	: هاشمی، طیبه، ۱۳۵۸ -
عنوان و نام پدیدآور	: کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در معلمان / مولف طیبه هاشمی .
مشخصات نشر	: بجنورد: گسترش علوم نوین ، ۱۳۹۶ .
مشخصات ظاهری	: ۸۸ ص.
شابک	: 978-600-8470-37-3 : ۸۰۰۰۰ ریال
وضعیت فهرست نویسی	: فیبا
موضوع	: معلمان -- ایران -- فشار روانی کار
موضوع	: Teachers -- Job stress -- Iran
رده بندی کنگره	: ۱۳۹۶ ک ۹۲/۵۲/۲/۴۰ LB۲۸۴
رده بندی دیویی	: ۳۷۱/۱۴۱۲
شماره کتابشناسی ملی	: ۴۶۴۸۳۵۷

انتشارات:	گسترش علوم نوین
عنوان کتاب:	کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی در معلمان
مؤلف:	طیبه هاشمی
ویراستار:	مائده پنق
طراح جلد:	هادی شاهی
نوبت چاپ:	اول، بهار ۱۳۹۶
شمارگان:	۱۰۰۰
شابک:	۹۷۸-۶۰۰-۸۴۷۰-۳۷-۳
تعداد صفحات:	۸۸ صفحه
قیمت:	۸۰۰۰۰ ریال

کلیه حقوق برای ناشر محفوظ است.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	پیشگفتار
۲	مقدمه
۳	اهمیت موضوع
۶	کیفیت زندگی کاری
۱۴	تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۱۸	فرسودگی شغلی
۲۰	تعریف فرسودگی شغلی
۲۲	نشانه‌های فرسودگی شغلی
۲۸	عوامل فرسودگی شغلی
۲۸	الف) عوامل سازمانی فرسودگی شغلی
۲۹	ب) عوامل بین فردی فرسودگی شغلی
۲۹	پ) عوامل درون فردی فرسودگی شغلی
۳۰	علل فرسودگی شغلی
۳۰	الف) عوامل ذاتی
۳۱	ب) نقش سازمانی
۳۲	پ) روابط میان فردی
۳۳	ت) توسعه شغلی
۳۳	ث) رابطه کار - خانه
۳۴	افراد مستعد فرسودگی شغلی
۳۵	راههای پیشگیری از روند رشد فرسودگی شغلی
۳۷	راهبردهای مقابله با فرسودگی شغلی
۳۷	الف) راهبردهای سازمانی مقابله با فرسودگی شغلی
۳۸	ب) راهبردهای فردی مقابله با فرسودگی شغلی
۳۸	ابعاد اندازه گیری فرسودگی شغلی
۳۹	الف) خستگی عاطفی

۴۰	 (ب) مسخ شخصیت
۴۰	 (پ) عدم موفقیت شخصی
۴۱	 فرسودگی شغلی در معلمان
۴۵	 عوامل استرسزای شغل معلمی
۵۰	 محرکها و پیامدهای فرسودگی شغل معلمی
۵۵	 واکنش معلمان در مقابل فرسودگی
۵۷	 رابطه فرسودگی شغلی معلمان با سلامت روان
۶۲	 خردبینی در فعالیت
۶۴	 بدبینی در فعالیت
۶۵	 تحقیقاتی در خصوص موضوع
۷۰	 پیشنهادات پایانی
۷۵	 فهرست منابع
۷۵	 منابع فارسی
۷۷	 منابع خارجی

پیشگفتار

در دنیای کنونی سازمان‌ها جایگاه والا و برجسته‌ای در ساختار فرهنگی و اجتماعی پیدا نموده‌اند. بسیاری از فعالیت‌های اساسی و حیاتی مرتبط با زندگی افراد در سازمان‌ها صورت می‌پذیرد و زندگی بدون وجود سازمان‌ها، تقریباً غیرممکن است. با وجود این نیل به موفقیت همه جانبه و تأمین رفاه و آسایش، به صرف وجود سازمان تحقق نمی‌یابد، بلکه برای این منظور به سازمان‌های کارآمد و اثر بخش نیاز است (عباس زاده، ۱۳۸۳).

تلاش برای بهبود و استفاده مؤثر و کارآمد از منابع گوناگون چون نیروی کار، سرمایه، مواد، انرژی و امکانات، هدف تمامی مدیران سازمان‌های اقتصادی و واحدهای تولیدی صنعتی و مؤسسات خدماتی باشد. وجود ساختار سازمانی مناسب، روش‌های اجرایی کارآمد، تجهیزات، ابزار کار سالم، فضای کار متعادل و از همه مهم‌تر نیروی انسانی واجد صلاحیت و شایسته از ضروریاتی می‌باشند که برای نیل به بهره‌وری مطلوب باید مورد توجه و پیرامون قرار گیرد. مشارکت کارکنان در امور و تلاش‌های هوشیارانه و آگاهانه آنان همراه با انضباط کاری می‌تواند بر میزان بهره‌وری و تعمیر برای بهبود بهره‌وری بویژه در یک محیط متلاطم و توأم با ناامنی تأثیر گذارد. روح فرهنگ بهبود بهره‌وری باید در کالبد سازمان دمیده شود که در آن میان نیروی انسانی هسته‌ی مرکزی را تشکیل می‌دهد (پارسایان، ۱۳۸۰).

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی داشته‌است اما در مورد معنای این اصطلاح، توافق کمی وجود دارد، در عین حال می‌توان گفت حداقل دو استفاده شایع از آن وجود دارد: اول اینکه کیفیت زندگی کاری اشاره به مجموعه-

ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد؛ دوم، کیفیت زندگی کاری همچنین به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی‌سازی شغلی و شرایط کاری معتمد اشاره دارد (اعرابی، ۱۳۷۸).

مقدمه

عامل بهره‌وری یکی از مهمترین مباحث در مدیریت می‌باشد چرا که امروزه به علت وجود منابع محدود شرکت‌ها و سازمان‌ها سعی در استفاده بهینه از منابع می‌کنند تا بدین وسیله بقای خود را در محیط و در مقابل رقبای دیگر حفظ کنند. بنابراین چگونگی تشخیص عوامل راه‌هایی که بتوان به دستیابی این مهم در سازمان بیانجامد از عوامل ضروری برای سازمان می‌باشد. عدم تشخیص صحیح این عوامل بهره‌وری، باعث نابودی منابع می‌گردد. در بررسی عواملی که در ارتباط با عوامل بهره‌وری مورد بررسی قرار گرفته است عوامل مادی بوده و کمتر به عوامل غیرمادی توجه شده است. اما این موضوع بدین معنا نیست که عوامل مادی را کنار بگذاریم، زیرا عدم توجه به آن‌ها نیز سقوط از طرف دیگر موضوع می‌باشد. لذا توجه در این تحقیق به هر دو مورد پاداش‌های درونی و برونی است که مجموعاً کیفیت زندگی کاری را به وجود می‌آورند (میرسپاسی، ۱۳۸۶).

یکی از صاحب‌نظران دو هدف عمده‌ای که یک برنامه کیفیت زندگی کاری بایستی دنبال نماید را بهبود شرایط کاری و افزایش اثربخشی سازمانی می‌داند. صاحب‌نظران دیگری هدف از کیفیت زندگی کاری را بهبود بهداشت (فیزیکی و

روانی) کارکنان و بهبود بهره‌وری کارکنان دانسته و اعتقاد دارد با حاکم کردن برنامه‌های کیفیت زندگی کاری در یک سازمان، زمینه‌های حرکت از یک فرهنگ استبدادی به سوی یک فرهنگ مشارکتی فراهم خواهد شد (میرسپاسی، ۱۳۸۴). فرسودگی شغلی را می‌توان پیامد کاهش مزمن منابع توانایی‌های فرد که از رویارویی بلند مدت با استرس و بویژه فشارهای شغلی ایجاد می‌شود دانست (بشلیده و همکاران، ۱۳۹۰). فرسودگی شغلی عوارض زیادی در سازمان بر جای می‌گذارد (اشری و همکاران، ۱۳۸۹). انسان عصر حاضر در جریان سازگاری با محیط اجتماعی و شغلی خود چار است محدودیت‌ها و فشارهایی را متحمل شود لذا، ممکن است شغل باعث نارسایی و عدم سازگاری شده و در نتیجه فرد از روال طبیعی و عادی خود خارج گردید و دچار فرسودگی گردد. احساس دائمی فشار، اثرات آسیب‌زای چندی را بر جای می‌گذارد که از آن به فرسودگی شغلی یاد می‌کنند (حنانی و همکاران، ۱۳۹۰).

اهمیت موضوع

در برخی از سازمان‌ها هدف از برنامه‌های کیفیت زندگی کاری عبارت است از «افزایش تعهد و اعتماد کارکنان، حل مشکلات به کمک آن‌ها» به منظور افزایش رضایت آنان و اثربخشی سازمان». چند تن از نویسندگان در مقاله‌ای تحت عنوان «موج جدید کیفیت زندگی کاری»، موج جدید تیم‌های کیفیت زندگی کاری را شامل تیم‌هایی از کارکنان می‌دانند که اهداف مربوط به کار خویش را تعیین نموده‌اند و معیارهای تعیین چنین اهدافی را به شرح زیر می‌دانند:

۱) بهبود روش انجام کار به گونه‌ای که مورد نظر مشتری، نیروی کار و مدیر باشد.

۲) باعث ایجاد درآمد یا کاهش هزینه شود.

۳) باعث بهبود در ارائه خدمات به مشتری (اریاب رجوع) شود.

۴) روحیه کار تیمی (گروهی) را ارتقاء بخشد.

با توجه به مطالب طرح شده اهمیت این موضوع کاملاً روشن می‌شود که هر سازمانی باید در جهت این امر و مشخص کردن ابعاد آن در جهت ارتقاء برون‌داد سازمانی خود اقدام نماید، اگرچه مقاصد و اهمیت کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری به هم پیوسته هستند ولی هدف‌های سازمانی متفاوتی را تأمین می‌کنند. امروزه فرسودگی شغلی مشکل شایع وجودی در میان افرادی است که در شغل‌های خدمات انسانی مشغول فعالیت هستند که از آن جمله می‌توان به کارمندان وزارت بهداشت اشاره کرد لذا، شناخت عوامل موثر بر شکل‌گیری فرسودگی شغلی اجتناب‌ناپذیر خواهد بود. با نظر بر این نکته که تحقیقی مشابه با وجود متغیر ساختار سازمانی بر روی کارکنان اداری دانشگاه علوم پزشکی یافت نشده است، انجام تحقیق ضروری به نظر می‌رسد. امروزه اهمیت و نقش سرنوشت‌ساز شغل در ابعاد گوناگون زندگی انسانی آشکار است زیرا شغل علاوه بر تأمین هزینه‌های زندگی ارتباط مستقیمی با سلامت جسمی و روانی فرد دارد و زمینه‌ساز ارضاء بسیاری از نیازهای غیرمادی او نیز می‌باشد (صفری و گودرزی، ۱۳۸۸).

فرسودگی شغلی عوارض متعددی در زندگی خانواده، فرد و سازمان برجاس می‌گذارد که از مهمترین آنها می‌توان غیبت، ترک خدمت، تاخیرهای متوالی، شکایات مختلف روان‌شناختی، تضاد، تغییر شغل و کاهش خدمات و تعارضات بین فردی همکاران را نام برد (شاگری‌نیا و محمدپور، ۱۳۸۹). فرسودگی شغلی با

اینکه ممکن است در هر شغلی رخ دهد ولی یک مشکل و یک بیماری مسری شایع جهانی در حرفه‌های خدمات انسانی است. فرایند فرسودگی شغلی به خاطر فشار و استرس مزمن شغلی اتفاق می‌افتد. محققان معتقدند عوامل سازمانی تاثیر بسزایی در فرسودگی شغلی دارد و از سوی دیگر نتایج نشان داده است که ساختارهای رسمی و قوانین سیاست‌های غیر قابل انعطاف می‌تواند منجر به افزایش فرسودگی شغلی در کارکنان گردد (ابرین^۱، ۲۰۱۰). بنابراین شناسایی عوامل اثرگذار بر فرسودگی شغلی می‌تواند منجر به بهبود عملکرد و رفتار سازمانی کارکنان گردد. لذا، این تحقیق تلاش دارد اقدامات ساختار موثر بر این پدیده را شناسایی و توصیه نماید. برپایار عملکرد موفقیت یک سازمان، میزان مطلوبیت عملکرد کارکنان آن است. ارزیابی عملکرد با آموزش، رابطه تنگاتنگ داشته و به تعبیری دو بال یک پرنده هستند و سبیل می‌گردند و این بدین دلیل است که ارزیابی عملکرد عمدتاً به دنبال توسعه منابع انسانی است و توسعه منابع انسانی خود دارای فرآیندی از قبیل معاینه، تشخیص، پیشگیری و درمان است. در فرایند توسعه منابع انسانی، ارزیابی عملکرد و آموزش با همدیگر توانمندسازی می‌کنند. بدین صورت که ارزیابی عملکرد، معاینه و تشخیص را انجام می‌دهد و آموزش کار، پیشگیری و درمان را از طریق برقراری آموزش‌های مورد نیاز به انجام می‌رساند (سلطانی، ۱۳۸۳).