

حمایت اجتماعی و رفاه کارکنان

نویسندگان :

راضیه منوچهری

موسی شمس الدینی

علی نژادحسین پور



انتشارات بهمن

منوچهری، راضیه، ۱۳۷۲-

حمایت اجتماعی و رفاه کارکنان

نویسندگان: راضیه منوچهری، علی نژادحسین پور، موسی شمس‌الدینی.

موضوع: حمایت اجتماعی، رفاه اجتماعی، رضایت از کار

Social advocacy - Public welfare - Job satisfaction

مشخصات نشر: کرمان؛ بوتیا ۱۴۰۰،

فهرست نویسی: فیپای مختصر

مشخصات ظاهری: ۱۵۷ ص.

شماره کتابشناسی ملی: ۷۶۲۳۷۴۷

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۰۲-۴۸-۲

رده بندی کنگره: HF ۵۵۴۹

رده بندی دیویی: ۶۵۸

بوتیا
انتشارات بوتیا

تلفن: ۰۹۱۳۳۸۷۲۰۹۲ ۰۹۳۶۱۱۲۱۹۴۲

کرمان: خیابان شهیدرجایی کوچه ۶۷

حمایت اجتماعی و رفاه کارکنان

نویسندگان: راضیه منوچهری، موسی شمس‌الدینی، علی نژادحسین پور

قیمت: ۲۰۰۰۰۰ ریال

شمارگان: ۲۰۰۰ نسخه

نوبت چاپ: اول ۱۴۰۰

چاپ و صحافی: بوتیا

طراح جلد: کانون تبلیغاتی پویا

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۷۱۰۲-۴۸-۲

حق چاپ برای ناشر و نویسندگان محفوظ است.

فهرست مطالب

۱۱	درآمد
۲۱	فصل اول ؛ مروری بر مفاهیم و پیشینه بحث
۲۲	مقدمه
۲۳	مبحث اول ؛ رفاه کارکنان
۲۴	گفتار اول ؛ نظریات کلاسیک در باب رفاه
۲۵	نظریه جرمی بنتام
۲۶	نظریه جان استوارت میل
۲۷	گفتار دوم ؛ رفاه کارکنان
۲۹	گفتار سوم ؛ اهمیت پرداختن به رفاه کارکنان
۳۰	گفتار چهارم ؛ عوامل تاثیرگذار بر رفاه کارکنان
۳۱	گفتار پنجم ؛ ابعاد رفاه کارکنان
۳۱	ابعاد رفاه کارکنان طبق دیدگاه ژانگ و همکاران (۲۰۱۵)

۳۴	ابعاد رفاه کارکنان طبق دیدگاه کائسنز و همکاران (۲۰۱۴)
۳۹	گفتار ششم ؛ رابطه حمایت اجتماعی و رفاه کارکنان
۴۰	مبحث دوم ؛ حمایت اجتماعی
۴۰	گفتار اول ؛ تعریف حمایت اجتماعی
۴۳	گفتار دوم ؛ مدل‌ها و نظریه‌های حمایت اجتماعی
۴۳	مدل تأثیر مستقیم حمایت اجتماعی
۴۴	مدل تأثیر غیرمستقیم یا فرضیه ضربه‌گیر
۴۵	مدل سلسله مراتبی- جبرانی
۴۶	نظریه فلمینگ و بوم
۴۸	ابعاد حمایت اجتماعی هایز و همکاران (۱۹۸۸)
۵۰	گفتار سوم ؛ رابطه حمایت اجتماعی و سلامت روان
۵۵	گفتار چهارم ؛ تأثیر حمایت اجتماعی بر مسیر پیشرفت شغلی کارکنان
۵۹	گفتار پنجم ؛ نقش حمایت اجتماعی در کاهش فرسودگی شغلی
۶۱	گفتار ششم ؛ نقش تعدیل‌گر حمایت اجتماعی در رابطه تعارض کار- خانواده و رضایت شغلی
۶۴	مبحث سوم ؛ اعتیاد به کار
۶۶	گفتار اول ؛ تعریف اعتیاد به کار
۶۸	گفتار دوم ؛ اهمیت اعتیاد به کار
۷۰	گفتار سوم ؛ انواع رویکرد به اعتیاد به کار
۷۲	گفتار چهارم ؛ تفاوت افراد معتاد به کار و افراد پرکار

۷۶	گفتار پنجم ؛ بررسی تفاوت‌های افراد معتاد به کار و افراد پرکار
۷۷	گفتار ششم ؛ ویژگی مشترک افراد معتاد به کار
۷۸	گفتار هفتم ؛ انواع اعتیاد به کار
۷۹	گفتار هشتم ؛ علائم افراد معتاد به کار
۸۰	گفتار نهم ؛ شناسایی عوامل مؤثر بر اعتیاد به کار
۸۱	گفتار دهم ؛ روش‌های کاهش و درمان اعتیاد به کار
۸۳	تحقیقات انجام شده
۸۶	چهارچوب نظری
۸۶	مدل مفهومی
۸۷	مدل تحلیلی
۸۹	فصل دوم مواد و روش ها
۹۰	مقدمه
۹۰	روش تحقیق
۹۱	جامعه آماری، حجم نمونه و روش نمونه‌گیری
۹۱	ابزار جمع‌آوری داده‌ها
۹۱	حمایت اجتماعی
۹۲	رفاه کارکنان
۹۳	اعتیاد به کار
۹۴	روش تجزیه و تحلیل داده‌ها

۱۲۰	معیار Redundancy
۱۲۱	آزمون روابط میان سازه‌ها: برازش کلی مدل (معیار GOF)
۱۲۲	برآمد
۱۳۲	منابع و مآخذ
۱۵۰	پیوست‌ها

www.ketab.ir

درآمد

شاید دو دهه پیش مطرح کردن مباحثی در مورد برنامه‌های رفاهی و جانی حمایت کارکنان غیرمعمول بود ولی اکنون شرکت‌هایی که چنین برنامه‌هایی را اجرا می‌کنند در دنیا به وفور دیده می‌شوند. این شرکت‌ها عملاً دریافته‌اند از سرمایه‌گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند متعهد و راضی‌اند، کمتر غیبت می‌کنند و سازمان را به سادگی ترک نمی‌کنند که همگی این عوامل عملکرد سازمان را بهبود می‌بخشد و آن را به اهدافش می‌رساند (شریف‌زاده، ۱۳۹۶).

این مقوله نشان‌دهنده توجه به شأن و انسانیت و همبستگی اجتماعی افراد در جامعه است که برای دستیابی فرد و گروه به حد مقبولی از زندگی و تندرستی و ... به کار می‌رود. توجه به رفاه کارکنان باعث کاهش فشار و استرس افراد در محیط کار می‌شود و این مقوله نیز، به نوبه خود تعارض و کشمکش‌های درون سازمانی را به حداقل می‌رساند و باعث تقویت روابط اعضا و افزایش احساس همبستگی، حمایت، مشارکت و نشاط در کارکنان می‌شود (برادران و حسن‌پور، ۱۳۹۱).

حضور در محیط‌های کاری و صرف بخش قابل توجهی از زمان روزانه برای انجام کار و اشتغالات ذهنی درباره فعالیت‌های کاری باعث شده است افراد زمان بسیار زیادی را به طور دلخواه و داوطلبانه به فعالیت‌های کاری اختصاص دهند، بدون آن که به اندازه مناسب و کافی به استراحت و تفریح پرداخته و زمانی را به خانواده و دوستان اختصاص دهند. از این رو غالباً

استرس زیادی را تجربه نموده و کارشان موجب مشکلات جسمی و روانی برای آنان می‌شود. از این عده با عنوان معتاد به کار و از این خصیصه به اعتیاد به کار یاد می‌شود.

اوتس^۱ (۱۹۷۱) اعتیاد به کار را نوعی خو گرفتن به وضعیتی دانسته است، که فرد معتاد به کار نیاز افراط‌آمیزی به انجام کار دارد، که ممکن است برای سلامتی فرد، خوشنودی شخصی، روابط بین فردی و کارکردهای اجتماعی خطرآفرین باشد. همچنین باعث تعارضات بین فردی، دوگانگی، غیبت و تأخیر، پایین رفتن کارایی، بیماری‌های روانی و عدم همکاری در کارهای گروهی می‌شود (عین علی و گلشاهی، ۱۳۹۳).

همچنین سازمان‌هایی که کارکنانشان مجبور به انجام امور پر مسئولیت و دریافت‌های اندک هستند، نیازمند توجه به مفاهیمی همچون حمایت اجتماعی می‌باشند. حمایت اجتماعی تعهدات متقابلی را به وجود می‌آورد و حالتی را ایجاد می‌کند که در آن شخص احساس دوست داشته شدن، مراقبت، عزت نفس و ارزشمند بودن دارد و اینها با سلامتی ارتباط مستقیم دارند (دهقانی سلطانی و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۱).

نتایج تحقیق دولان^۲ و همکاران (۲۰۰۸) نشان می‌دهد که کمبود عوامل حمایتی در محیط کار باعث کاهش سطح سلامتی و کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌شود. حمایت واقعی

^۱ Oates

^۲ Dolan

عبارت است از نوع و فراوانی تعاملات حمایتی خاص که فرد در روابط اجتماعی در قالب آنها کمک‌های ابزاری، عاطفی و اطلاعاتی را از دیگران دریافت می‌کنند (دلپسند و همکاران، ۱۳۹۱). با توجه به آنچه که گفته شد هدف این تحقیق بررسی رابطه حمایت اجتماعی با رفاه کارکنان با نقش میانجی اعتیاد به کار در بین کارکنان اداره راه و شهرسازی شهر کرمان است.

به اعتقاد گاتمن^۱ و همکاران (۱۹۸۲) اگرچه تعریف روشنی برای رفاه کارکنان وجود ندارد، اما می‌توان رفاه کارکنان را به عنوان یک حالت خاص از یک نگرش تعریف کرد. ناسی و ایوانیدیس^۲ (۲۰۱۵) نیز رفاه را مجموعه‌ای از ابعاد مختلف و به هم پیوسته‌ای مانند ویژگی‌های جسمی، روانی و اجتماعی تعریف کرده‌اند که فراتر از تعاریف سنتی جامعه، موجب فراهم آوردن سلامتی می‌شوند. رفاه شناختی و رفاه عاطفی دو نوع رفاه کارکنان است که مورد مطالعه دانشمندان قرار گرفته است. به گفته گیبوا و اشمیدلر^۳ (۲۰۰۱) رفاه شناختی از طریق ارزیابی تعامل فرد با محیط خود و دیگر افراد ایجاد می‌شود و در نهایت موجب خرسندی و ناامیدی و یا حتی احساس نیاز جدید می‌شود. افراد به ارزیابی رفاه شناختی خود بر مبنای طبقات اجتماعی تمایل دارند. در جوامعی که از طیف گسترده وضعیت‌های اجتماعی تشکیل

^۱ Guttman

^۲ Naci & Ioannidis

^۳ Gilboa & Schmeidler

شده است، افراد سطح پایین، افراد سطح بالا را ارزیابی کرده و به دنبال عوامل موفقیت آنان هستند. در واقع با این کار به شناخت واقعی علاقه‌مندی‌ها و نیازهای خود می‌پردازند و منجر به توسعه شناخت خود از رفاه می‌شوند. امروزه مشخص شده است هرچه کارکنان راضی‌تر باشند، با انگیزه بیشتری به فعالیت‌های روزمره خود می‌پردازند و لذا کارایی بالاتری داشته و بهره‌وری را در سازمان افزایش می‌دهند. همچنین امروزه، سازمان‌ها بر اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان، سرمایه‌گذاری می‌کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنان خود فراهم نمایند. این سازمان‌ها عملاً دریافت‌ه‌اند از سرمایه‌گذاری بر بهبود رفاه و حمایت کارکنان بهره خواهند برد (عیسی‌خانی و برازنده، ۱۳۹۵: ۸۴). به نظر می‌رسد یکی از متغیرهای اثرگذار بر رفاه کارکنان حمایت اجتماعی است.

برخی از پژوهشگران، حمایت اجتماعی را میزان برخورداری از محبت، همراهی، مراقبت، احترام، توجه و کمک دریافت شده توسط فرد از سوی افراد یا گروه‌های دیگر نظیر اعضای خانواده، دوستان و دیگران تعریف کرده‌اند. برخی، حمایت اجتماعی را واقعیتی اجتماعی و برخی دیگر آن را ناشی از ادراک و تصور فرد می‌دانند. شاب و سینها^۱ (۲۰۰۲) حمایت اجتماعی را مفهومی چند بعدی می‌دانند که هر دو بعد واقعی و تصویری را در بر می‌گیرد (دهقان و همکاران، ۱۳۹۵: ۳۱). طبق مدل هایز و همکاران (۱۹۸۸) حمایت اجتماعی شامل حمایت ادراک شده از سازمان به معنای آنکه کارکنان حمایت ادراک شده از سازمان را نوعی

^۱ Shab & Sinha

مکانیزم کنار آمدن محسوب می‌کنند. به عبارت دیگر حمایت فراهم شده توسط سازمان استرس شغلی تجربه شده به وسیله کارکنان را حذف کرده و حتی مانع اثرات منفی استرس شغلی می‌شود که به دلیل ماهیت وظایف شغلی قابل حذف نیست (ستامپر و جولک^۱، ۲۰۰۳)، حمایت ادراک شده از سرپرست که بیانگر آن است که به چه میزان سرپرستان اقدامات ایمنی را در میان زیردستانشان تشویق می‌کنند (کوتک و شارافینسکی^۲، ۱۹۹۸) و همچنین حمایت ادراک شده از همکار که اشاره به باور ادراک شده یک کارمند از حدودی است که همکاری‌های مرتبط با کار برای او به منظور کمک به اجرای وظایف شغلی فراهم آورند (ساسکایند^۳ و همکاران، ۲۰۰۳).

حمایت اجتماعی اثرات مفید مختلفی می‌تواند برای فرد داشته باشد. حفظ سلامتی فرد می‌تواند مشروط به داشتن حمایت اجتماعی باشد. وجود حمایت اجتماعی در افراد باعث کاهش بیماری‌های قلبی، فشارخون، سردردهای عصبی، ناراحتی‌های گوارشی و... می‌شود. همچنین می‌تواند منجر به افزایش اعتماد به نفس و عزت نفس در افراد شده. عدم برخورداری

^۱ Stamper & Johlke

^۲ Kottke & Sharafinski

^۳ Susskind

از حمایت اجتماعی در محیط کار ممکن است موجب جدایی و دوری گزینی کارکنان از یکدیگر گردد که این ناهماهنگی و از هم گسیختگی سبب می‌شود کارکنان تلاش‌های خود را بی نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاش‌های حرفه‌ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و نوعی ناامیدی در کارکنان ایجاد شود که نهایتاً می‌تواند منجر به تهدید بقا و پایداری سازمان به طور کلی گردد (حاج آقا زاده و همکاران، ۱۳۹۴). بر اساس تحقیقات کائسنز^۱ و همکاران (۲۰۱۴) حمایت اجتماعی با مولفه‌های حمایت ادراک شده از سازمان، حمایت ادراک شده از سرپرستان، حمایت ادراک شده از همکاران مورد سنجش قرار می‌گیرد.

اعتیاد به کار نیز مفهومی است که از اوایل هزاره جدید میلادی تاکنون توجه تعداد زیادی از دانشمندان را به خود جلب کرده است. این دسته از محققان تلاش نموده‌اند تا این پدیده رو به گسترش را از ابعاد مختلف آن مورد سنجش قرار دهند. برخی از آنان بر روی عوامل به وجود آورنده اعتیاد به کار تمرکز داشته و برخی دیگر پیامدهای آن را مورد بررسی قرار داده‌اند (غریبی، ۱۳۸۹: ۳). معتاد به کار فردی است که به مقدار زیادی با شغل خود درگیر بوده و به دلیل فشارهای درونی احساس می‌کند که مجبور به کار کردن می‌باشد و از کار لذت چندانی

نمی‌برد (غریبی، ۱۳۹۰: ۶). بر طبق مدل رایبسون^۱ (۱۹۹۹) متغیر اعتیاد به کار با مولفه‌های تعارض بین کار و زندگی و سواس اتمام کار، اعتیاد کاری، ناخشنودی و نشانه‌های کناره‌گیری سنجیده می‌شود.

شریف‌زاده (۱۳۹۶) در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه بین حمایت سازمانی ادراک شده بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری اعتیاد به کار، رابطه حمایت سازمانی و رفاه اجتماعی را مطلوب و موثر ارزیابی کرده‌اند. عیسی خانی و برازنده (۱۳۹۵) در پژوهشی با عنوان تأثیر حمایت اجتماعی بر رفاه کارکنان با میانجی‌گری اعتیاد به کار و تعلق خاطر کاری نشان دادند تعلق خاطر کاری بر رضایت شغلی، تأثیر مثبت و بر استرس درک شده و اختلالات خواب تأثیر منفی دارد. همچنین اعتیاد به کار بر رضایت شغلی تأثیر منفی و بر استرس درک شده و اختلالات خواب، تأثیر مثبت دارد. نتایج حاصله، نقش میانجی‌گری تعلق خاطر کاری بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و رضایت شغلی، استرس درک شده و اختلالات خواب را تأیید کرد. همچنین نقش میانجی‌گری اعتیاد به کار در رابطه بین حمایت اجتماعی مربوط به کار و اختلالات خواب نیز تأیید شد. همچنین زکی‌زاده (۱۳۹۵) در تحقیق خود با عنوان بررسی رابطه حمایت سازمانی ادراک شده با درگیری شغلی کارکنان نتیجه گرفت بین حمایت سازمانی ادراک شده با درگیری شغلی کارکنان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. با توجه به مطالب گفته شده سوال

^۱ Robinson

اساسی تحقیق این است که آیا بین حمایت اجتماعی با رفاه کارکنان با نقش میانجی اعتیاد به کار رابطه وجود دارد یا خیر؟

امروزه سازمان‌ها، به اهمیت منابع انسانی به عنوان مهم‌ترین منبع کسب مزیت رقابتی پی برده‌اند. سازمان‌های امروزی برای جذب و نگهداری نیروی انسانی بر سر ارائه برنامه‌های رفاهی و میزان توجه به کارکنان رقابت می‌کنند. در پاسخ به موج رقابت بر سر منابع انسانی، سازمان‌ها روی اجرا و بهبود برنامه‌های رفاهی و حمایت از کارکنان سرمایه‌گذاری می‌کنند و سعی دارند تا حد ممکن تسهیلات و امکانات رفاهی مناسبی برای کارکنان شان فراهم نمایند. شاید دو دهه پیش مطرح کردن چنین مباحثی و بحث در مورد برنامه‌های رفاهی و جانبی حمایت کارکنان غیر معمول بود ولی اکنون شرکت‌هایی که چنین برنامه‌هایی را اجرا می‌کنند در دنیا به وفور دیده می‌شوند. این شرکت‌ها عملاً دریافته‌اند از سرمایه‌گذاری روی بهبود رفاه و حمایت کارکنان منتفع خواهند شد زیرا کارکنانی که احساس حمایت کنند، متعهد و راضی‌اند و این حمایت‌ها بهبود برنامه‌های رفاهی کارکنان را باعث می‌شود و این نیز به نوبه خود موجب می‌شود که کارکنان کار و وظیفه را با انگیزه بیشتری انجام دهند و عملکرد سازمان را بهبود بخشیده و آن را به اهدافش می‌رساند (شریف‌زاده، ۱۳۹۶).

در عصر حاضر سازمان‌های مختلف با تشکیلات کوچک و بزرگ به صورت گسترده‌ای در زندگی افراد نفوذ کرده و زندگی کاری افراد تحت تأثیر افزایش پیچیدگی در کارها و رقابت‌های جهانی، تغییرات زیادی داشته است. انسان، سازمان را خلق می‌کند تا به او خدمت کند. اما پس از مدتی، چنان شیفته و غرق در آن می‌شود که گویی خادم سازمان است. حفظ و نگهداری نیروی

انسانی، شناخت نیازها، خواسته‌ها، تأمین رضایت شغلی و بهبود روحیه کارکنان، باید بسیار مورد توجه قرار گیرد (عیسی‌خانی و برازنده، ۱۳۹۵).

حمایت اجتماعی قوی از کارکنان در محیط کار، کارکنان راضی‌تر و با علاقه‌مندى بیشتر پرورش می‌دهد که این امر آنها را نسبت به سازمان وفادارتر و متعهدتر می‌نماید، به گونه‌ای که حتی در صورت نامطلوب بودن سایر شرایط، به کار خود ادامه خواهند داد. در مقابل، عدم برخورداری از حمایت اجتماعی در محیط کار، موجب جدایی و دوری‌گزینی کارکنان از یکدیگر می‌گردد و در نهایت به بروز برخی ناهنجاری‌های اخلاقی و گسستن پیوند میان آنان می‌انجامد. در چنین شرایطی، ناهماهنگی و از هم‌گسستگی موجود سبب می‌شود (فلدمن^۱، ۲۰۱۶) کارکنان تلاش‌های خود را بی‌نتیجه دیده و به دلیل عدم دریافت بازخوردهای حمایتی در قبال تلاش‌های حرفه‌ای، از شغل خود و روابط حاکم در محیط کار ناراضی شوند و به دنبال آن نوعی ناامیدی در کارکنان جریان می‌یابد که به طور کلی منجر به تهدید بقای سازمان می‌گردد (حاج آقازاده و همکاران، ۱۳۹۵: ۵۴).

بررسی حمایت سازمانی ادراک شده و تاثیر آن بر رفاه کارکنان بر اعتیاد به کار می‌تواند تاثیر بهتری داشته باشد و همچنین بررسی تاثیر حمایت سازمانی ادراک شده بر رفاه کارکنان

^۱ Feldman

می‌تواند نقاط ضعف و قوت و تنگناهای موجود را در راه رسیدن به رفاه بهتر و مطلوب کارکنان را شناسایی کرده، تا موانعی که بر سر راه است بر داشته شود.

از جمله اهداف این نوشتار می‌توان به موارد ذیل اشاره کرد :

- شناخت و توصیف رابطه حمایت اجتماعی با رفاه در کارکنان.
- شناخت و توصیف رابطه حمایت اجتماعی با اعتیاد به کار در کارکنان.
- شناخت و توصیف رابطه بین اعتیاد به کار و رفاه در کارکنان.
- شناخت و توصیف نقش غیر مستقیم اعتیاد به کار در رابطه حمایت اجتماعی با رفاه کارکنان.

راضیه منوچهری

کارشناسی ارشد مدیریت دولتی

بهار ۱۳۹۹