

زندگی کاری؛ از رضایت تا فشار عصبی

مؤلفان:

دکتر رویا افراسیابی (عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی بجنورد)

برات محمد عاشقی

محمد علیزاده

۱.....	پیشگفتار
۲.....	مقدمه
۴.....	اهمیت موضوع
۶.....	زندگی کاری
۷.....	تاریخچه کیفیت زندگی کاری
۹.....	مفاهیم کیفیت زندگی کاری
۱۱.....	اهداف کیفیت زندگی کاری
۱۴.....	موانع برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
۱۸.....	تعیین‌نویس کیفیت زندگی کاری
۱۸.....	نظریه‌های کیفیت زندگی کاری
۲۱.....	رابطه‌ی بین مؤلفه‌ها و شاخص‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوی والتون
۲۶.....	شاخص‌های کیفیت زندگی کاری
۲۸.....	عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری
۲۹.....	چالش‌های علمی در مورد کیفیت زندگی کاری
۳۲.....	روند برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
۳۳.....	عوامل پشتیبان برنامه‌های کیفیت زندگی کاری
۳۵.....	عملکرد شغلی
۳۶.....	ابعاد عملکرد
۳۷.....	عوامل مؤثر بر عملکرد
۳۸.....	بهسازی عملکرد
۳۸.....	شناسایی شکاف‌های عملکرد
۳۹.....	تعیین علل نارسایی عملکرد
۴۱.....	استراتژی‌های بهسازی عملکرد
۴۱.....	استراتژی‌های رفتاری مثبت
۴۲.....	استراتژی‌های سازمانی مثبت
۴۳.....	استراتژی‌های رفتاری منفی

۴۵.....	فشار عصبی و ماهیت فشار عصبی (استرس)
۴۶.....	انواع فشار عصبی
۴۷.....	تقسیم‌بندی مشاغل برحسب فشار روانی
۴۹.....	نقش شغل در سلامت روان
۵۱.....	ضرورت و اهمیت فشار عصبی در زندگی حرفه‌ای
۵۴.....	روانشناسی کار در ایران
۵۵.....	رابطه بین استرس و عملکرد
۵۷.....	منشأ فشارهای عصبی (استرس)
۵۷.....	فشارزاهای محیطی
۵۸.....	فشارزاهای سازمانی
۶۰.....	فشارزاهای عصبی، دره، سازمان، خانواده
۶۰.....	فشارهای عصبی، ساختاری، ثانویه
۶۱.....	فشارهای عصبی در رابطه با مسائل شغلی
۶۷.....	پیامدهای فشار عصبی
۶۹.....	مدیریت فشارهای عصبی در محیط کار
۶۹.....	علائم فشار عصبی
۷۰.....	فشار عصبی خوب و فشار عصبی بد
۷۱.....	روش‌های مبارزه با فشار عصبی در محیط کار
۷۴.....	برخورد فرد با فشار عصبی
۷۸.....	چند توصیه برای کاهش فشار عصبی ناشی از کار
۷۹.....	اهمیت رضایت شغلی در کار
۸۲.....	عوامل انتخاب شغل
۸۳.....	عوامل موثر بر رضایت شغلی
۸۵.....	تحول تحقیقات در زمینه‌ی رضایت شغلی
۸۷.....	برنامه‌ریزی برای کار رضایت‌مندانه
۸۸.....	خودآگاهی و عزت‌نفس
۸۹.....	اصول افزایش کسب اطلاعات شغلی
۸۹.....	انگیزش شغلی
۸۹.....	ابعاد رضایت از شغل

۹۰	رضایت از کار
۹۰	رضایت از مافوق
۹۰	رضایت از همکاران
۹۰	رضایت از ترفیع
۹۱	رضایت از حقوق
۹۱	پیامدهای رضایت شغلی
۹۱	کارکرد رضایت شغلی
۹۲	تنویش
۹۳	غیبت کاری
۹۳	تاخیر کار
۹۳	ترک خط
۹۳	فعالیت اختلالی
۹۳	بازنشستگی زودرس
۹۴	ارتباط رضایت شغلی با بهره‌وری
۹۵	پیشینه موضوع کتاب
۹۵	تحقیقات داخلی
۹۶	تحقیقات خارجی
۹۸	فهرست منابع
۹۸	منابع فارسی
۱۰۱	منابع خارجی

پیشگفتار

کیفیت مفهومی چندوجهی، نسبی، متأثر از زمان و مکان و ارزش‌های فردی و اجتماعی است. کیفیت زندگی در سطح فردی به جهان‌بینی فرد و نگاه او به زندگی بستگی دارد. همه بحث کیفیت زندگی سرانجام به فرد برمی‌گردد، این فرد است که باید احساس کند همه تلاش‌هایی که در سطح جهانی و ملی و محلی صورت می‌گیرد، زندگی او را بهبود بخشیده است. مهارت تشخیص اولویت‌های استراتژیک، مهارت‌ها و خواسته‌هایی که در عصر دیجیتال خارج از کنترل انسانند، او را به عرصه‌هایی می‌کشاند که سرانجام آن بهبود کیفیت زندگی نخواهد بود. اینک بدانیم به کدام نیاز و خواسته بال‌و‌پر دهیم و کدام را سرکوب کنیم، تصمیمی است خردمندانه.

چند دهه پیش در ژاپن و مافیل علمی صحبت از عصر ماشینی و تحولات و تأثیرات ناشی از آن مطرح بود و امروز که در عصر اطلاعات و ارتباطات به سر می‌بریم، تغییر و تحولات به قدری سریع و شگرف رخ می‌دهند که انسان به وضوح سیر این فرایند را درک نمی‌کند و اغلب خود را نتایج حاصل از این تحولات مواجه می‌بیند. در این غوغا و هیاهو مفهوم بال‌رئشی چون «کیفیت زندگی» به فراموشی سپرده شده است و به ندرت از آن یاد می‌شود. منظور سامان‌دهی به کیفیت زندگی کاری، در سطح فردی، خود فرد، در سطح بنگاه، مدیران بنگاه‌های خدماتی - تولیدی، در سطح محلی سیاست‌گذاران و مدیران جامعه محلی و سازمان‌های دولتی و شهرداری‌ها، در سطح ملی استراتژیست‌های ملی و نهادها و در سطح جهانی رهبران سازمان‌های بین‌المللی و جهانی، رهبران کشورهای پر قدرت و رهبران افکار عمومی چون رسانه‌ها و تشکل‌های حرفه‌ای و NGO^۱ ها مسئولیت دارند. پرسش عمده‌ای که به سادگی نمی‌توان به آن پاسخ داد این است که اولاً

^۱ - Non Governmental Organization

کیفیت زندگی کاری (QWL)^۱ چیست و آیا در همه جوامع یک مفهوم دارد. ثانیاً چه رابطه‌ای بین کیفیت زندگی کاری و عملکرد برقرار است.

مقدمه

با توجه به افزایش روزافزون رقابت و افزایش روزافزون اهمیت منابع انسانی توجه به عملکرد، این منبع مهم از اهمیت بالایی برخوردار است. از آنجا که منابع انسانی از مهم‌ترین سرمایه‌های هر سازمان به شمار می‌روند، بررسی و شناسایی عوامل مرتبط با این منابع که می‌توانند بر عملکرد سازمانی آن‌ها مؤثر باشند، از اهمیت روزافزونی برخوردار شده است. سر بیا^۲ امام صاحب‌نظران، منابع انسانی را به عنوان اساسی‌ترین منبع سازمان قلمداد کرده‌اند. معتقدند که بایستی این منبع به عنوان سرمایه اصلی جامعه پرورش داده شود. استاده^۳ و بوب از منابع انسانی متکی به اقداماتی است که برای حفظ و صیانت جسم و روح کارکنان به عمل می‌آید. این اقدامات که شامل اقدامات رفاهی و خدمات درمانی، طرح‌های تشریفی، امنیت شغلی، اهمیت به نقش و جایگاه فرد در سازمان، فراهم نمودن زمینه رشد و پیشرفت کارکنان و مواردی از این قبیل است، مجموعاً تحت عنوان کیفیت زندگی کاری^۴ نامیده می‌شود. شماری از آگاهان بر این باورند که بخشی از رکود بهره‌وری و کاهش کیفیت تولیدات و خدمات، ناشی از کاستی‌های کیفیت زندگی کاری است (فیلپو، ۱۹۹۸).

در پی تلاش‌هایی که توسط هاثورن و پس از او صورت گرفت، شکلات ناشی از عامل پیچیده انسان با عنوان کیفیت زندگی کاری مورد توجه واقع شده است (لوتانز، ۱۹۹۸)؛ که به بررسی شرایط واقعی مرتبط با کار و محیط کاری یک سازمان می‌پردازد. هاروی لازمه هدایت منابع انسانی را توجه کردن به نیازهای روانی و جسمانی آن‌ها می‌داند (فتاح، ۱۳۷۸). مطالعات انجام شده نشان می‌دهد

^۱ - Quality of working life
^۲ - Filippo Edwin
^۳ - B Luthans Fred

نیازهای روانی کارکنان در سازمان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورد می‌شود (پولاک^۱، ۱۹۹۳). لذا نظام آموزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد، به این معنا که بر این باور است که برآورده نمودن نیازهای کارکنان به بهسازی و کارایی بلندمدت زمان منجر خواهد شد (شریف، ۱۹۹۰). کارکنان از جنبه‌های مختلفی همچون حقوق و دستمزد، توسعه قابلیت‌های انسانی، امنیت شغلی، قانون‌گرایی در کار و ... که از ابعاد کیفیت زندگی کاری محسوب می‌شوند، گلایه دارند. لذا مسئولان و روسای سازمان‌ها که سکان هدایت سازمان را در اختیار دارند بایستی محیط و شرایط سازمان را به گونه‌ای برای کارکنان فراهم کنند که در آن‌ها ایجاد انگیزه شود و این منجر به بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و در نتیجه افزایش عملکرد آن‌ها شود (خوشبختی، ۱۳۸۳).

تأکید بر عوامل ملموس و عینی زندگی در محیط کار، این نظریه را تقویت می‌کند که افزایش این عوامل، بهره‌وری را عملکرد منابع انسانی را افزایش می‌دهد (سلمانی، ۱۳۸۴). عدم توجه به کیفیت زندگی کاری کارکنان علاوه بر این که لطامات جدی به کار کارکنان می‌زند، می‌تواند، زندگی خصوصی آن‌ها در خارج از محیط کار نیز کشیده شود و بالعکس منجر به کاهش کیفیت زندگی کاری، علاوه بر زندگی کاری، زندگی غیر کاری را هم در برمی‌گیرد. لذا بایستی محیط و شرایط سازمان را به گونه‌ای برای کارکنان فراهم ساخت که در آن‌ها ایجاد انگیزه شود و این منجر به بالا رفتن کیفیت زندگی کاری و در نتیجه افزایش عملکرد آن‌ها شود. لذا در این کتاب سعی می‌شود تا در ابتدا ضمن مرور مختصری پیرامون کیفیت کاری و اجزا و مؤلفه‌های آن، ارتباط این مهم با عملکرد شغلی کارکنان در اداره کل راه و شهرسازی خراسان شمالی بررسی گردد.