

## بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر استرس شغلی و تمایل به ترک شغل

معصومه ملکی<sup>۱</sup>، رضا اهلی<sup>۲</sup>

۱- کارشناس امور اداری دانشگاه پیام نور

۲- کارشناسی ارشد مدیریت، دانشگاه پیام نور استان مرکزی، ایران، ایمیل: [ahli.reza212@yahoo.com](mailto:ahli.reza212@yahoo.com)

### چکیده

استرس از مسائل بسیار حاد در سازمان های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه های سنگینی را به سازمان ها وارد ساخته است. استرس شغلی بر سلامت جسمی، روانی، کیفیت و کمیت عملکرد، کاهش بهره وری، نارضایتی شغلی، ترک خدمت، تأخیر، غیبت کارکنان و غیره مؤثر است. ترک شغل نیروهای با ارزش سازمان مسئله مهمی است که مزیت رقابتی ر تحت تأثیر قرار می دهد. مواردی چون کاهش بهره وری اعضای باقیمانده به علت فشار کار بیشتر، کاهش انگیزه ی کارکنان موقت و روحیه ی ضعیف کارکنان در اثر فراوانی ترک شغل، از عوارض ترک شغل کارکنان برشمرده می شود. پژوهش کاربردی و توصیفی – همبستگی حاضر با یک نمونه ۱۴۵ نفری از کارکنان شهرداری شهر ساوه که به صورت نمونه گیری دردسترس انتخاب شدند، انجام شد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد استرس شغلی Eliot، کیفیت زندگی کاری Niosh، و تمایل به ترک شغل Kim استفاده گردید. تحلیل یافته ها نیز توسط نرم افزار Spss و Lisrel انجام شد. بر مبنای نتایج مشاهده شد که بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی و بین کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل کارکنان همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. همچنین به منظور ماندگاری نیروی کار مجرب لازم است مدیران استراتژی های مناسبی را برای افزایش کیفیت زندگی کاری و کاهش استرس شغلی به کار گیرند.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی، تمایل به ترک شغل

## مقدمه

امروزه از میان چهار منبع اعمال نفوذ مدیریت، یعنی سرمایه، اطلاعات، تجهیزات و نیروی انسانی، نیروی انسانی ارزشمندترین سرمایه سازمان محسوب می‌شود. فلسفه وجودی هر سازمان به نیروی انسانی آن وابسته است. تقریباً تمامی صاحب‌نظران، منابع انسانی را اساسی‌ترین عامل قلمداد کرده‌اند. منابع انسانی نقش محوری در تحول سازمان دارند و تحولات عظیم سازمانی از توانمندی‌هایی نامحدود فکری این عامل سرچشمه می‌گیرد. هر سازمانی برای نیل به عملکرد شغلی مطلوب و کارایی و بهره‌وری مؤثر، در جستجوی راه‌هایی است که محیط را برای کارکنان مساعد سازد تا به درجه‌ای از توانایی برسند که تأثیرگذاری بیشتری بر روی کارشان داشته باشند. (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱)

در عصر حاضر اندیشمندان عرصه سازمان و مدیریت بر این باورند که بی‌توجهی به فراهم کردن محیط مناسب در سازمان‌ها، دشواری‌های بسیاری برای آن‌ها به بار می‌آورد که ترک خدمت کارکنان به ویژه کارکنان متخصص و ارزشمند، یکی از اساسی‌ترین آن‌ها است. این پدیده بسیار پرهزینه، مشکل‌آفرین و تهدیدکننده کارایی سازمان‌ها می‌باشد. (گیلبوا، ۲۰۰۸)

عوامل پدیدآورنده استرس شغلی و عوارض ناشی از آن، برای همه مشاغل و در همه سازمان‌ها یکسان نیست. کارکنان شهرداری به دلیل بار کاری بیش از حد و تعارض نقش، در معرض استرس شغلی قرار دارند که ممکن است منجر به قصد ترک شغل آن‌ها شود. (مولکی، ۲۰۱۲). در دنیای پیچیده امروز چنان زندگی حرفه‌ای و خصوصی انسان در هم تنیده شده که زندگی حرفه‌ای بر زندگی خصوصی استیلا پیدا کرده و سبب شده است که واژه جدیدی با عنوان کیفیت زندگی کاری مورد استفاده قرار گیرد. این واژه شاخصی است که می‌تواند از مسائل عمده کارکنان، اطلاعات ارزشمند و سازنده‌ای در اختیار مدیریت قرار دهد که در نهایت نتیجه آن افزایش بهره‌وری کارکنان می‌باشد. (محبی‌فر و همکاران، ۱۳۹۱)

اصطلاح کیفیت زندگی کاری در سال‌های اخیر رواج زیادی یافته است، 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 مجموعه‌ای از عوامل کارکنان نظیر رضایتمندی شغلی، فرصت‌های رشد، مسائل روانشناختی، امتیاز شغلی، روابط انسانی کارکنان و میزان پایین بودن دستمزد اشاره دارد و دوم اینکه کیفیت زندگی کاری به مجموعه‌ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنای شغلی و شرایط کاری مطمئن می‌پردازد. (گیلوری و شفیع‌زاده، ۱۳۹۶)

در مدیریت معاصر، کیفیت زندگی کاری به موضوع اجتماعی عمده‌ای در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در دهه‌های گذشته فقط بر زندگی شخصی (غیرکاری) تأکید می‌شد. طرفداران نظریه کیفیت زندگی کاری در جستجوی نظام‌های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آن‌ها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند. هاروی کلید رقابت موفقیت‌آمیز در بازارهای جهانی را در گرو وضعیت منابع انسانی و رهبران کاملاً ماهر می‌داند. لازمه هدایت منابع انسانی، توجه کردن به نیازهای روانی و جسمانی آن‌هاست. مطالعات نشان می‌دهد نیازهای روانی کارکنان در سازمان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده می‌شود. (الماسی و همکاران، ۱۳۹۰)

برنامه‌های کیفیت زندگی کاری شامل هرگونه بهبود در فرهنگ سازمانی است که باعث رشد و تعالی کارکنان در سازمان می‌شود. لذا، نظام ارزشی کیفیت زندگی کاری، سرمایه‌گذاری روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد. یافته‌های مطالعاتی نشان می‌دهد که اجرای این برنامه‌ها موجب کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، افزایش نگرش مثبت کارکنان و افزایش مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها شده است. (شهبازی و همکاران، ۱۳۸۸)

کیفیت زندگی کاری، رضایت شغلی تعهد سازمانی پایین، فرهنگ سازمانی، استرس شغلی، فرسودگی شغلی، شیفت‌های طولانی، تعارض زندگی کاری و خانوادگی و امنیت شغلی به عنوان متغیرهای تأثیرگذار بر ترک محل خدمت کارکنان شهرداری شناسایی شده‌اند. ترک داوطلبانه کارکنان اثرات مستقیم (تبلیغات، استخدام و آموزش کارکنان جدید) و غیرمستقیمی (بهره‌وری کارکنان جدید و کاهش روحیه کارکنان دیگر) بر سازمان شهرداری دارد. (پارسا و همکاران، ۱۳۹۲)

از سوی دیگر ترک شغل می‌تواند منجر به از دست رفتن هزینه‌های زیادی در زمینه‌ی تأمین، آموزش، سرمایه‌گذاری‌های اجتماعی، جابه‌جایی نیروی انسانی و نیز صرف هزینه‌های غیرمستقیم شود و به دنبال آن در روحیه و بازدهی کار افراد باقی‌مانده در سازمان تأثیر منفی داشته باشد. (صادقیان و آهنچیان، ۱۳۹۶)

## بیان مسئله

نیروی انسانی یکی از عوامل مهم تولید است که از طریق مشارکت در روند تولید چه از نظر فیزیکی و چه از نظر فکری، مدیریتی و فن‌آوری نقش بسیار برجسته‌ای را در روند تولید ایفاء می‌کند، به نحوی که به جرأت می‌توان گفت جوامعی که موفق شده‌اند با برنامه‌ریزی صحیح و متکی بر اصول و ضوابط علمی، نیروی انسانی کارآمد به وجود آورند، به خوبی بر کمبودهای ناشی از دیگر عوامل تولید فائق آمده، اوضاع اقتصادی مطلوبی برای خود فراهم کرده‌اند. (دانشمندی و همکاران، ۱۳۹۲). برنامه‌ریزی و اقدام برای تحقق کارایی و بهره‌وری بالاتر بخش نیروی انسانی که ارزشمندترین سرمایه سازمانی محسوب می‌شود، مستلزم شناخت بیشتر و همه‌جانبه‌ای از اعضای سازمان است. به هر حال اگر شخص واقعاً احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است، این موضوع به او نیروی بیشتری برای انجام کار می‌دهد و نهایتاً موجب بهره‌وری بالاتر و عملکرد بهتر می‌شود. (الماسی و همکاران، ۱۳۹۰). امروزه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان و کارکنان درآمده است. کیفیت زندگی کاری به مفهوم داشتن یک نظارت خوب، پرداخت و مزایای خوب و جالب‌تر از همه چالش‌گرانه و اقناع‌کننده است. (جزینی، ۱۳۷۸، ۳۹۶). استرس از مسائل بسیار حاد در سازمان‌های امروزی است که سلامت جسمی و روانی نیروی کار را به خطر انداخته و هزینه‌ی سنگینی را به سازمان‌ها وارد ساخته است. استرس شغلی بر سلامت جسمی، روانی، کیفیت و کمیت عملکرد، کاهش بهره‌وری، نارضایتی شغلی، ترک خدمت، تأخیر، غیبت کارکنان و غیره مؤثر است. (جوکار، ۱۳۹۸). در این میان شهرداری‌ها به عنوان مدیر و مرجع اصلی هماهنگ‌کننده اداره امور شهر، نقش بسیار مهمی در حل معضلات شهرنشینان دارند که این مهم، مسلماً در سایه وجود کارکنان توانمند، بانگیزه و اخلاق مدار مقدر خواهد بود. بنابراین در میان بخش‌های مختلف مدیریت شهری، بهبود کیفیت زندگی کارکنان در راستای افزایش انگیزه و اخلاق حرفه‌ای در آن‌ها اهمیت ویژه‌ای دارد، زیرا بهبود وضعیت این عوامل در کارکنان تأثیر عمده‌ای در ارائه خدمات مناسب به شهروندان دارد و از سوی دیگر فقدان انگیزه و اخلاق حرفه‌ای در اجرای تمامی طرح‌ها و برنامه‌های شهری

را با مشکل مواجه می‌نماید. گیلوری و شفیع‌زاده، (۱۳۹۶). شهرداری به عنوان یک نهاد اجتماعی اثرگذار در جامعه شهری باید بتواند ابتدا در مجموعه نیروی انسانی خود اثرات مفید و قابل‌قبولی داشته باشد. این اثرات می‌تواند از مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار و محیط کار که شامل میزان حقوق و مزایا، امکانات رفاه، بهداشتی، ایمنی، مشارکت در تصمیم‌گیری، تنوع و چرخش کاری و غنی بودن مشاغل و... حادث گردد. بزرگ‌ترین ثروت هر سازمانی نیروی انسانی است و نیروی انسانی کلید موفقیت هر سازمانی است و بالطبع این موضوع در شهرداری نیز مصداق دارد. در واقع با ارتقاء کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری می‌توان به ارتقاء کیفیت زندگی در شهر کمک مؤثری نمود. (گیلوری و شفیع‌زاده، ۱۳۹۶). شناسایی متغیرهای تأثیرگذار بر تمایل به ترک شغل برای طراحی مداخله‌های سازمانی در جهت کاهش تمایل به ترک شغل و افزایش عملکرد سازمانی مهم و حیاتی است. وجود الگویی در زمینه ترک شغل باعث می‌شود تا رهبران سازمان‌ها بتوانند تمایل به ترک شغل کارکنان را پیش‌بینی کرده، به سرعت عکس‌العملی برای نگهداشتن نیروهای کلیدی و بااستعداد سازمان انجام دهند. ترک شغل کارکنان یکی از مسائل مهم سازمان شهرداری می‌باشد. عوامل بسیاری از قبیل استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری بر ترک شغل کارکنان تأثیر می‌گذارند. در این راستا هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر استرس شغلی و تمایل به ترک شغل کارکنان شهرداری می‌باشد.

## مبانی نظری

### کیفیت زندگی کاری

کیفیت زندگی کاری برنامه‌ای جامع و گسترده است که رضایت کارکنان را افزایش می‌دهد، یادگیری آن‌ها را در محیط تقویت می‌کند و به آن‌ها در امر مدیریت، تغییر و تحولات یاری می‌رساند. عدم رضایت کارکنان از کیفیت زندگی کارکنان مشکلی است که تقریباً به همه کارمندان بدون توجه به مقام و جایگاه آن‌ها آسیب می‌رساند. هدف بسیاری از سازمان‌ها افزایش رضایت کارکنان در تمام سطوح است. اما این مسئله پیچیده‌ای است، زیرا تفکیک و تعیین این موضوع که چه مشخصه‌هایی با کیفیت زندگی کاری رابطه دارند، امری دشوار است. مفهوم کیفیت زندگی کاری در حال حاضر مربوط به فلسفه‌ای در سازمان‌هاست که می‌خواهد شأن و منزلت کارکنان را افزایش دهد، تغییراتی در فرهنگ سازمانی ایجاد کند و رفاه فیزیکی و روحی کارکنان را افزایش دهد. (مصدق‌راد<sup>۲</sup>، ۲۰۱۲). مفهوم کیفیت زندگی کاری برای اولین بار در اواخر دهه ۱۹۶۰ مطرح شده است. این واژه دامنه‌ای از مفاهیم نظری را با هدف تعدیل مشکلات سازمانی دربرمی‌گیرد. تا اواسط دهه ۱۹۷۰ تمرکز تنها بر طرح کار و بهبود بخشیدن به آن بود. بدین منظور کیفیت بالای زندگی کارکنان، تبدیل به یک موضوع مهم در بسیاری از سازمان‌ها از جمله سازمان‌های بهداشتی و درمانی از دهه ۱۹۷۰ به بعد گردیده است. (گودرزوند چگینی و میردوزنده، ۱۳۹۱). در یک تعریف کلی می‌توان گفت: کیفیت زندگی کاری عبارت است از تصویر ذهنی، درک یا برداشت کارکنان سازمان‌ها از مطلوبیت فیزیکی و روانی محیط کار. کیفیت زندگی کاری که به عنوان یکی از رویکردهای بهبود عملکرد و از جمله عناصر مهم و کلیدی فرهنگ تعالی به شمار می‌رود، رویکردی است که موجب همسوئی کارکنان و سازمان می‌شود. کیفیت زندگی کاری یعنی

رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیت‌ها و نتایجی که از درگیری و مشارکت در محیط کار به دست می‌آید. در واقع هدف بسیاری از تعاریف در این زمینه، دستیابی به یک محیط کاری کارآمد است که بتواند نیازهای فردی و سازمانی را برآورده سازد و ارزش‌هایی را که باعث بهبود بهداشت، رفاه، امنیت شغلی، رضایت شغلی، توسعه مهارت‌ها و توازن بین زندگی کاری و غیرکاری می‌شود را، ارتقاء بخشد. اسپکتور بیان می‌کند که مردم زمانی می‌توانند در مشاغل خود به خوبی عمل کنند که از انگیزه، توانایی و انگیزش لازم برای داشتن عملکرد مناسب بهره‌مند باشند. انگیزه یک ویژگی فردی است، اما می‌تواند هم برخاسته از خود فرد باشد (مثل شخصیت) و هم ناشی از شرایط محیطی. کیفیت سرمایه نیروی انسانی هم شامل کیفیت محیط کاری و هم شامل محیط خانوادگی و تعادل بین این دو محیط می‌شود. (نعیمی و همکاران، ۱۳۹۱)

نیواسترام و دیویس معتقدند که کیفیت زندگی کاری از دیدگاه و منظر کارکنان یعنی مطلوبیت یا عدم مطلوبیت محیط شغلی. مارگینین و همکاران، کیفیت زندگی کاری را ترکیب زندگی کاری با زندگی شخصی دانسته‌اند. به طور کلی نتایج کیفیت زندگی کاری علاوه بر تأمین منابع کارکنان، سازمان و جامعه، پیامدهای متعددی در سه زمینه فردی (همدلی و هماهنگی بیشتر کارکنان با یکدیگر، حفظ عزت نفس، کاهش نگرانی، اضطراب و خستگی)، سازمانی (کاهش غیبت و ترک خدمت، افزایش تولید، بهبود کیفیت محصول و در نهایت افزایش بهره‌وری و افزایش عملکرد) و اجتماعی (افزایش ارزش سرمایه‌های انسانی، مشارکت و همکاری در رفع مشکلات اجتماعی و افزایش رضایت از زندگی در جامعه) دارد. (لیندا و جان، ۲۰۰۲)

### استرس شغلی

یکی از معضلات اساسی که در چند دهه اخیر همراه با صنعتی شدن جوامع، سلامت بشر را تهدید می‌کند، پدیده استرس است. استرس، یک شرایط فیزیکی و روحی خاص است که به طور مستقیم و منفی بر بهره‌وری، اثربخشی، سلامت شخصی و کیفیت کار کارکنان تأثیر می‌گذارد. استرس و اضطراب ناشی از زمان، بیماری و استرس شغلی، گونه‌های مختلف استرس در سازمان‌ها هستند. استرس شغلی به عکس‌العمل افراد در برابر تهدیداتی که از ویژگی‌های کار آن‌ها نشأت می‌گیرد، اطلاق می‌شود. (میشل<sup>۴</sup> و همکاران، ۲۰۰۹). درباره استرس شغلی نظریه‌های مختلفی ارائه شده است. براساس مدل تناسب شخص-محیط، نبود تناسب میان ویژگی‌های شخص با محیط کار به استرس شغلی منجر می‌شود. مدل تقاضا-کنترل با اثرهای تعاملی سطوح فشار شغلی (تقاضا) و تصمیم‌گیری (کنترل) سر و کار دارد. در این مدل فرض می‌شود کارکنانی که با تقاضای زیاد روبه‌رو هستند، ولی کنترل کمی روی کارشان دارند، در خطر زیاد بیماری هستند. مطابق مدل ناهماهنگی تلاش-پاداش نبود تعادل میان حجم کاری زیاد (تقاضای کاری زیاد) و کنترل اندک بر پاداش‌های دریافتی، در درازمدت به استرس شغلی منجر می‌شود. هماهنگی با نظریه لازاروسو فولکمن رویدادهای زندگی و نیز رویدادهای استرس‌زا در دو مرحله ارزیابی شناختی می‌شوند. در ارزیابی نخست، فرد به ارزیابی محرک تنش‌زا می‌پردازد و براساس تجربه پیشین خود به این نتیجه می‌رسد که این رویداد با محرک خاص زیان‌آور و مضر و نوعی تهدید در آینده است، یا برعکس چالشی است که فرد از منابع و لوازم لازم برای فائق آمدن بر آن برخوردار است. در ارزیابی دوم فرد منابع خود را برآورده می‌کند و تعیین می‌کند با چه میزان اثربخشی می‌تواند به مقابله با آن رویداد بپردازد. در صورتی که آسیب و تهدید رویداد زیاد و چالش منابع کم باشد، مقدار فشار بر فرد زیاد و

3 . Linda and John

4 . Michael

در شرایطی که آسیب و تهدید کم و منابع زیاد باشد، مقدار فشار کم خواهد بود. (جوکار، ۱۳۹۸). استرس ناشی از شغل، استرسی است که فردی معین بر سر شغلی معین دستخوش آن می‌شود. در بعضی محیط‌ها مطالعه عوارض و روش‌های مقابله با استرس اهمیت بیشتری دارد؛ مانند محیط‌های نظامی یا مراکز هسته‌ای. به همین دلیل بررسی، مطالعه و کنترل استرس در چنین محیط‌هایی یا محیط‌های دیگری مانند مراکز کنترل و مراقبت پرواز، مشاغل نگرهبانی و کادر پرواز و به طور کلی انجام کار با وسایلی که نیاز به دقت زیاد و مداوم دارد، به مراتب اهمیت بیشتری نیاز دارد. (چراغعلی پور، ۲۰۱۰). در میان استرس-هایی که افراد با آن مواجه می‌شوند، استرس‌های شغلی اهمیت ویژه‌ای دارند. استرس شغلی که با اصطلاحات *Stress in organization* و *Job stress*، *Occupational stress* شناخته می‌شود، حالتی است که در آن عوامل مرتبط با شغل با سلامت جسمی و روانی افراد تداخل می‌کند؛ همچنین استرس شغلی را می‌توان روی هم جمع شدن عوامل استرس‌زا و آن‌گونه وضعیت‌های مرتبط با شغل دانست که بیشتر افراد در فشارزا بودن آن، اتفاق نظر دارند. به بیان دیگر، استرس ناشی از شغل، استرسی است که فردی معین بر سر شغلی معین دچار آن می‌شود. (آزادمرزآبادی و طرخورانی، ۲۰۰۷)

یکی از موضوع‌های اصلی در حیطه شغل، استرس شغلی است که پیامدهای منفی فراوانی دارد؛ برای مثال به گزارش مؤسسه سلامت و ایمنی طی سال‌های ۲۰۰۷ تا ۲۰۰۹، بیش از ۱۳/۵ میلیون روز کاری و سالانه بیش از چهار میلیون پوند به دلیل صدمات ناشی از استرس شغلی هدر می‌رود. (ساجی، ۲۰۰۸). استرس عبارت است از پاسخ افراد به اوضاع و احوال یا رویدادهای تهدید کننده (فشارزها) که طی آن لازم است، فرد توانمندی‌های خود را برای مقابله با فشارزها به کار گیرد (سوار، ۲۰۰۴). به استرس در محیط کار و ناشی از شغل، استرس شغلی می‌گویند. (کانوی، ۱۹۹۲). بنا به تعریف مؤسسه ملی ایمنی و سلامت شغلی، استرس شغلی پاسخ هیجانی آزاردهنده‌هایی است که در صورت نبود تناسب میان خواسته‌ها و الزام‌هایی شغلی با استعداد یا منابع یا نیازهای کارکنان بروز می‌کند (ساجی، ۲۰۰۸) و زمانی رخ می‌دهد که بین نیازهای شغلی با توانایی‌ها، قابلیت‌ها و خواسته‌های فرد هماهنگی نباشد (سوار، ۲۰۰۷). به نظر می‌رسد عوامل دیگری نیز از فشار کاری نظیر نوع باور و درک افراد درباره خود، در بروز استرس شغلی نیز مؤثر است (والتمر، رستا، زایگریست، ۲۰۱۲).

### ترک شغل

انگیزه یا قصد ترک شغل به تمایل افراد برای اینکه عضوی از سازمان نباشند، اشاره دارد. این مفهوم با مباحث برنامه‌ریزی نیروی انسانی ارتباط تنگاتنگی دارد. در واقع ترک شغل به طور مستقیم برنامه‌ریزی نیروی انسانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. شکل‌گیری قصد ترک شغل در ذهن افراد به دو عامل بستگی دارد: اول، در دسترس بودن کار جایگزین و دوم، عوامل پولی، اجتماعی، روانی و هزینه‌های دیگر مربوط به ترک سازمان؛ به طور معمول کارکنان در صورتی که برای آن‌ها کار جایگزینی وجود نداشته باشد و یا هزینه‌های خروج از کار بسیار بالا باشد، در شغل خود باقی می‌مانند. مطالعات متعددی نشان داده‌اند تعارض در نقش‌های کاری و خانوادگی با احساس استرس و قصد ترک شغل مرتبط است که در نهایت باعث ترک واقعی شغل

می‌شود. همچنین زمانی که روابط کاری و خانوادگی نامتعادل باشد، سطوح بالایی از استرس شغلی به وجود می‌آید که می‌تواند منجر به ترک شغل شود. (فارکاس<sup>۶</sup> و همکاران، ۱۹۸۹)

تمایل به ترک شغل نوعی گرایش رفتاری محسوب می‌شود که از عوامل موقعیتی درون و برون سازمانی همراه با ویژگی‌های فردی متأثر می‌شود. آجزن (۱۹۷۳) در نظریه مگرش خود اینگونه فرض می‌کند که بهترین پیش بینی کننده رفتار فرد، سنجش تمایل به انجام آن رفتار در او می‌باشد. به عقیده شور و مارتین (۱۹۸۹) از آنجا که تمایل به ترک شغل با ترک شغل واقعی ارتباط دارد، یک متغیر وابسته مناسب است (خاطری<sup>۷</sup>، ۲۰۰۱). براساس مدل ترک شغل کلاسیک، تمایل به ترک شغل تابعی است از مطلوبیت و سهولت درک شده از ترک سازمان. در مجموع، عوامل فردی (همانند رابطه منفی بین سن و استخدام رسمی با تمایل به ترک شغل)، درون سازمانی (مانند شرایط شغلی) و برون سازمانی (همانند شرایط اقتصادی)، تعیین کننده احتمال ترک شغل فردی کارکنان به شمار می‌روند. (گناکان<sup>۸</sup>، ۲۰۱۰)

## پیشینه تحقیق

در مطالعه‌ای که المالکی و همکاران در پرستاران عربستان سعودی انجام دادند، نشان دادند که کیفیت زندگی کاری تحت تأثیر عوامل مختلفی از قبیل ساعات کاری، کمبود تسهیلات، ساعات تعطیلی ناکافی، شیوه‌های مدیریتی، نبود فرصت کافی برای پیشرفت، شرایط کاری نامساعد، کمبود پرسنل و سطح درآمد می‌باشد. در مطالعاتی که واگنار و همکاران در کارگران قراردادی اتحادیه اروپا و ناتاراجان و همکاران در کارکنان کارخانجات کرینات سدیم به صورت جداگانه انجام دادند، دریافتند که یکی از عوامل تأثیرگذار بر روی کیفیت زندگی کاری، جنسیت افراد می‌باشد. امروزه توجهی که به کیفیت زندگی کاری می‌شود بازتابی است از اهمیتی که همگان برای آن قائلند.

لوسی با بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی در بین مدیران اجرایی صنعت الکترونیک و برق سنگاپور دریافت که رضایت شغلی، پیشرفت شغلی، تعادل شغلی، شرایط شغلی و قیود سازمانی (حد و مرزهای سازمانی)، متغیرهای پیش‌بین کیفیت زندگی کاری هستند و کیفیت زندگی کاری نیز متغیری پیش‌بین برای عملکرد شغلی است. شهبازی و همکاران در پژوهش خود به این نتیجه رسیدند که بین همه مؤلفه‌هایی کیفیت زندگی کاری و عملکرد شغلی رابطه وجود دارد. خردمند و همکاران، حسینی و مهدی‌زاده جرج افکنی، احمدی و همکاران، یعقوبی و همکارانش، نیز در پژوهش خود به این نتیجه دست یافتند. نعیمی و همکاران در بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار- خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل دریافتند که بین کیفیت زندگی کار و عملکرد شغلی، همبستگی مثبت و بین تعارض کار- خانواده و عملکرد شغلی رابطه منفی وجود دارد و از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری، متغیرهای پرداخت منصفانه و کافی و توسعه قابلیت‌های انسانی مهم‌ترین پیش‌بینی کننده‌های عملکرد شغلی کارکنان می‌باشند. همچنین، گودرزوند چگینی و میردوزنده در بررسی رابطه

6 . Farkas

7 . Khateri

8 . Gnanakkan

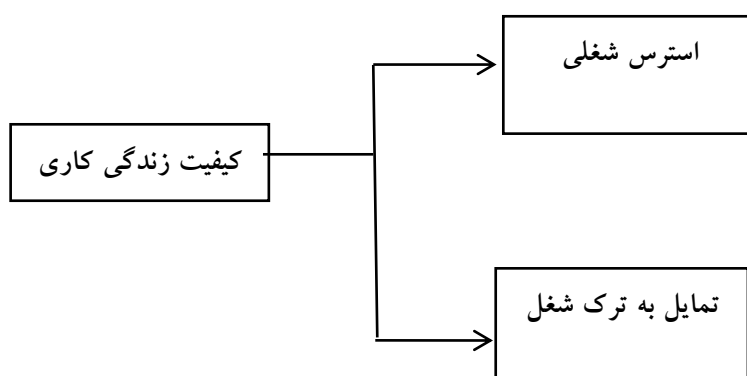
کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت دریافتند که بین هریک از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. همچنین، براساس نتایج فراتحلیل ۲۲ مطالعه انجام شده بین رفتارهای شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی رابطه مثبت وجود دارد.

مایکل و همکاران (۲۰۰۹) بر این باورند که استرس شغلی دارای تأثیرات منفی بر بهره‌وری، رضایت شغلی، قصد ترک شغل و تعهد شغلی کارکنان است و بیان می‌کنند که مطالعه استرس در مشاغل مختلف به فهم عمیق‌تر این پدیده منتهی می‌شود و مشکلات یادشده را به حداقل می‌رساند. آشیلا و همکاران (۲۰۱۵) نیز بیان کردند وجود استرس شغلی و تحلیل جسمی و روانی آن منجر به ترک شغل، درگیری میان کارکنان، اختلال در سلامتی و آسیب به ارتباطات شغلی آن‌ها می‌شود.

همچنین از دیدگاه مولکی<sup>۹</sup> و همکاران (۲۰۱۲) بانک‌ها نیز از جمله محیط‌های کاری پر استرس هستند و کارکنان بانک نیز استرس شغلی بالایی را تجربه می‌کنند.

## مدل مفهومی

به‌کارگیری و استفاده از یک چارچوب معین و منظم، پژوهشگر را در نیل به اهداف موردنظر یاری می‌رساند. بنابراین در این پژوهش با بررسی متون مربوط به کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی و تمایل به ترک شغل یک مدل مفهومی برای انجام تحقیق در نمودار زیر ارائه می‌شود.



نمودار ۱: مدل مفهومی پژوهش

## فرضیات

- ۱) کیفیت زندگی کاری بر استرس شغلی تأثیر دارد.
- ۲) کیفیت زندگی کاری بر تمایل به ترک شغل تأثیر دارد.

<sup>۹</sup> . Mulki



## روش تحقیق

این پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت داده‌ها و روش جمع‌آوری آن‌ها، پیمایشی از گروه توصیفی است. در مطالعات پیمایشی، هدف، شناسایی رفتارها و انگیزه آن‌ها در بین افراد است که براساس اطلاعات و داده‌های پیمایشی بین متغیرهای مختلف ارتباط برقرار می‌شود. در این مطالعه، تأثیر کیفیت زندگی کاری بر استرس شغلی و تمایل به ترک شغل مورد بررسی قرار گرفته است. جامعه آماری این تحقیق کارمندان شهرداری شهر ساوه به تعداد ۱۴۵ نفر می‌باشد. نحوه گردآوری داده‌ها بدین ترتیب بود که پس از مراجعه به واحدهای مربوطه، پرسشنامه‌ها در اختیار کارکنان قرار می‌گرفت و از ایشان خواسته می‌شد که نسبت به تکمیل آن اقدام نمایند.

ابزار گردآوری داده‌ها در این مطالعه پرسشنامه بود که از دو بخش تشکیل شده است:

الف) بخش اول: ویژگی‌های فردی و شغلی فرد از قبیل سن، جنس، درآمد، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، میزان حقوق، نوع استخدام و سابقه خدمت را شامل می‌شد.

ب) بخش دوم: از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری تشکیل شده بود. این پرسشنامه دربرگیرنده ۷۶ سؤال است که توسط Niosh به منظور ترتیب بندی مسائل زندگی کاری از قبیل ساعت کاری، بار کار، یکنواختی کار، امنیت شغلی، رضایت و استرس شغلی و سلامتی در سال ۲۰۰۲ ارائه گردیده است. پایایی این پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ برابر ۰/۷۷ به دست آمد.

برای سنجش استرس شغلی از پرسشنامه‌ی ۲۰ سؤالی استرس شغلی Eliot استفاده شد. ضریب آلفای کرونباخ پرسشنامه استرس شغلی در پژوهش حاضر برابر با ۰/۷۷ محاسبه گردید.

پرسشنامه‌ی دیگری که در پژوهش حاضر استفاده شد، پرسشنامه تمایل به ترک خدمت Kim و همکاران بود. در این پرسشنامه مؤلفه‌های تعلق شخصی، ماهیت حرفه، عوامل فردی، عوامل اجتماعی، محیط شغلی و عوامل خانوادگی سنجیده می‌شوند. ضریب آلفای کرونباخ برای این پرسشنامه معادل ۰/۸۹ به دست آمد.

در این پرسشنامه‌ها پاسخ‌دهنده می‌تواند در گستره مقیاس عددی (۱=کاملاً مخالفم، ۲=مخالفم، ۳=نظری ندارم، ۴=موافقم و ۵=کاملاً موافقم) گزینه موردنظر خود را انتخاب کند.

لازم به ذکر است که تمامی داده‌ها به وسیله نرم‌افزار Spss 22 و Lisrel 8.5 تجزیه و تحلیل گردیدند. نیز برای بررسی همبستگی بین ابعاد متغیرهای پژوهش نیز از ضریب همبستگی Pearson استفاده شد.

## یافته ها

بر مبنای بررسی‌ها این نتایج حاصل شد: میانگین سنی کارکنان  $42 \pm 5/32$  بود و بیش از ۷۰ درصد از کارکنان مرد و متأهل بودند. بیشتر کارکنان دارای مدرک لیسانس بودند (۸۹/۶ درصد)، وضعیت استخدامی بیش از ۶۷ درصد از کارکنان قراردادی بود، میانگین سابق کار کارکنان  $3/64 \pm 12/56$  سال بود و بیش از ۴۵ درصد آن‌ها سابقه کمتر از ۱۰ سال داشتند. میزان حقوق دریافتی بیشتر کارکنان بین ۱۰۰۰۰۰۰ تا ۳۰۰۰۰۰۰ تومان بود.

بر مبنای نتایج میانگین کلی نمرات کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی و تمایل به ترک شغل به ترتیب  $2/46 \pm 0/65$ ،  $2/39 \pm 0/70$  و  $2/32 \pm 0/55$  می‌باشد.

## جدول ۱: همبستگی پیرسون بین کیفیت زندگی کاری، استرس شغلی و تمایل به ترک شغل

متغیر	ضریب همبستگی	معناداری
کیفیت زندگی کاری - استرس شغلی	-۰/۴۸	۰/۰۱
کیفیت زندگی کاری - تمایل به ترک شغل	-۰/۴۵	۰/۰۱

در جدول ۱ همبستگی بین متغیرهای پژوهش ارائه شده است. همان‌طور که مشاهده می‌شود، همبستگی بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی و بین کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل منفی و معنادار می‌باشد.

## بحث و نتیجه‌گیری

بر مبنای نتایج پژوهش حاضر مشخص شد که بین کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل کارکنان شهرداری همبستگی منفی و معناداری وجود دارد که نشان می‌دهد با کاهش کیفیت زندگی کارکنان، تمایل آن‌ها به ترک شغل خود بیشتر می‌شود.

همان‌گونه که مشاهده شد سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان پایین بود و اکثر پاسخ‌گویان از وضعیت زندگی کاری خود کاملاً ناراضی بودند. همچنین نتایج بیانگر آن بود که بین کیفیت زندگی کاری و تمایل به ترک شغل همبستگی منفی و معناداری وجود دارد که نشان می‌دهد با کاهش کیفیت زندگی کاری کارکنان تمایل آن‌ها به ترک شغل خود بیشتر می‌شود. در مطالعات مشابهی که در ارتباط با کارکنان صورت گرفته است، چنین رابطه‌ی معناداری گزارش شده است که با یافته‌های این پژوهش همسویی دارد. در این راستا مصدق‌راد پژوهش را در مورد کارکنان انجام داد و عنوان نمود که بین کیفیت زندگی

کاری و تمایل به ترک شغل آن‌ها همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. مهم‌ترین دلایل ترک شغل کارکنان در این پژوهش ناامنی شغلی، عدم کنترل اضطراب، حقوق و دستمزد پایین و انگیزه کم برای کار عنوان شد. از نتایج دیگر پژوهش حاضر این بود که بین کیفیت زندگی کاری و استرس شغلی همبستگی منفی و معناداری وجود دارد. نتایج نشان می‌دهد هرچه استرس شغلی افزایش یابد کیفیت زندگی کاری کاهش می‌یابد. در مطالعه زرین قبایی و همکاران نیز نتایج در جهت مطالعه حاضر بوده است. بنابراین نتایج مطالعات مشابه و این مطالعه مؤید این مهم است که استرس شغلی تأثیرات منفی زیادی در زندگی افراد بخصوص کارکنان شهرداری می‌گذارد، به طوری که کیفیت زندگی کاری آن‌ها را نیز کاهش داده و مسلماً باعث کاهش کارایی نیروی انسانی می‌گردد. همان‌گونه که نتایج پژوهش نشان داد کیفیت زندگی کاری پایین، باعث استرس شغلی و افزایش تمایل به ترک شغل در کارکنان می‌شود. لازم است مدیران سازمان شهرداری جهت حفظ نیروی کاری ماهر و مجرب خود به عوامل مؤثر بر استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری از قبیل افزایش حقوق و مزایا، کاهش قوانین دست‌وپاگیر بیشتر توجه نمایند. همچنین می‌بایست عوامل مؤثر بر استرس شغلی همچون محیط کار، سیاست‌های سازمانی، حقوق و دستمزد، امنیت شغلی و فرصت‌های شغلی، ارتقاء و... را مدنظر قرار داده و اقدامات لازم را جهت بهبود آن انجام دهند تا در نهایت منجر به جلوگیری از ترک شغل کارکنان شود. پیشنهاد می‌شود با ایجاد جوی سالم در سازمان و ارائه‌ی خدمات جانبی از جمله اجرای طرح‌های بازنشستگی، برنامه‌های بیمه، قسط و... اطمینان بیشتری به کارکنان در زمینه امنیت و ثبات شغلی دهند. طراحی و پیاده‌سازی سیستم حقوق و دستمزد منصفانه می‌تواند محرک عملکرد مطلوب‌تر کارکنان در سازمان شود و به ماندگاری افراد در سازمان کمک کند.

## منابع و مآخذ

۱. احمدی، ع. ا.، مبارکی، ح. و یوسفلی، م. (۱۳۹۱). روابط ساختاری بین رضایت شغلی با رفتار شهروندی سازمانی پرستاران بیمارستان‌های آموزشی استان‌های قزوین و اصفهان، مجله علمی دانشگاه علوم پزشکی قزوین، سال شانزدهم، شماره ۲ (پیاپی ۶۳)، ۷۶-۷۲.
۲. الماسی حسن، لطف‌اللهی محمد، زارعی یزدانی مریم. (۱۳۹۰). کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان. فصلنامه مدیریت کسب و کار، سال دوم، شماره ۹.
۳. جزنی، نسرين. (۱۳۷۸). مدیریت منابع انسانی، چاپ اول، تهران، نشر نی. آموزشی، پژوهشی و اطلاع‌رسانی، سال ششم، شماره ۲۰. ۴۱-۵۲.
۴. جوکار، زینب. (۱۳۹۸). تأثیر استرس شغلی بر خودکارآمدی (مطالعه موردی: کارکنان سازمان حمل و نقل ریلی شهرداری شیراز). فصلنامه‌ی آموزشی، پژوهشی و اطلاع‌رسانی. سال ششم، شماره ۲۰، ۴۱-۵۲.
۵. چوبینه، علیرضا. دانشمندی، هادی. پرند، مریم. قبادی، رضوان. حقایق، عبدالله. زارع‌دریسی، فروغ. (۱۳۹۲). بررسی کیفیت زندگی کاری و تعیین عوامل مؤثر بر آن در کارکنان دانشگاه علوم پزشکی شیراز. فصلنامه‌ی انجمن آرگونومی و مهندسی عوامل انسانی ایران، دوره اول، شماره ۲. ۵۶-۶۲.

۶. راس راندل، التمايز اليزابت. (۱۳۸۵). استرس شغلی: مدیریت استرس و اضطراب برای فرد و سازمان. مترجم غلامرضا خواجه پور، چاپ اول، تهران: انتشارات بازتاب.
۷. سلاجقه، سنجر. گودرزوند چگینی، مهرداد. یوسفی، ثمین. (۱۳۹۲) تعیین نقش میانجی‌گر نگرش شغلی در رابطه بین توانمندی و قصد ترک شغل و تلاش خدماتی کارکنان. (مطالعه موردی: شهرداری رشت). مطالعات کمی در مدیریت، سال چهارم، شماره چهارم، صص ۱۷۰-۱۵۵.
۸. شهبازی، ب.، واعظی، م. و ثنایی‌پور، ه. (۱۳۸۸). تبیین رابطه کیفیت زندگی کاری و عملکرد مدیران گروه‌های آموزشی دانشگاه اصفهان، نشریه مدیریت دولتی، دوره ۱، شماره ۳، ۸۴-۶۹.
۹. صادقیان سمانه، آهنچیان محمدرضا مدل یابی رابطه بین استرس شغلی و قصد ترک شغل کارکنان با نقش تعدیل‌گر قاطعیت مدیر، پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی، دوره ۷، شماره ۱، بهار ۱۳۹۶.
۱۰. گودرزوند چگینی، م و میردوژنده، س. غ. (۱۳۹۱). رابطه کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی کارکنان بیمارستان‌های دولتی شهر رشت. مجله تحقیقات علوم پزشکی زاهدان، دوره ۱۴، شماره ۲، ۱۱۱-۱۰۸.
۱۱. گیلوری سعید، شفیع زاده حمید. (۱۳۹۶). بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری و انگیزش شغلی با اخلاق حرفه‌ای در کارکنان شهرداری منطقه ۱۱ تهران. فصلنامه مطالعات مدیریت شهری، سال نهم، شماره ۳۱.
۱۲. محبی فر، ر.، صفری، ح.، احدی نژاد، ب. و ترکا، م. (۱۳۹۱). رابطه رفتار شهروندی سازمانی و کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های آموزشی - درمانی قزوین، مجله مدیریت اطلاعات سلامت، دوره نهم، شماره هفتم، ویژه نامه توسعه مدیریت در نظام سلامت، ۹۷۶-۹۶۹.
۱۳. مصدق راد علی محمد، سیفی هوشنگ. بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان بیمارستان‌های دانشگاهی شهر اصفهان. اولین کنگره مدیریت و برنامه ریزی بیمارستان، دانشگاه علوم پزشکی کرمانشاه ۱۳۸۴
۱۴. نعیمی، گ.، نظری، ع. م.، ثنایی‌ذاکر، ب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار- خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل. فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی، دوره چهارم، شماره ۱۰، ۷۲-۵۷.
15. Adriaenssens J, De Gutch V, Maes S. Causes and consequences of occupational stress in emergency nurses, a logitudinal study. *J Nurs Manage* 2015; 23(3): 346-58.
16. Almalki MJ, Fitz Gerald G, Clark M. The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia *BMC Health Serv Res* 2012, 12(1): 314.
17. Azadmarzabadi E & Tarkhorani H. The relationship between job stress and job satisfaction. *Journal of Behavioral Sciences*, 2007; 1(2): 121-9. [Article in Persian]
18. Farkas A., Tetrick. E. (1989). A three ware longitudinal analysis of the causal ordering satisfaction and commitment on turnover decisions. *Journal AppL Psychology*, Vol. 74, pp. 855-868.
19. Fasial, H., Aktaruzzaman, M., & Clement, CK. (2011). Job satisfaction among teachers of technical training centers (TTCS) in Bangladesh. *Academic Research International*, 1(2), 375-382.
20. Gilboa S., Shirom A., Fried Y., Cooper C. (2008). A meta- analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel psychol*, Vol. 61, pp. 227-271.

21. Gnanakkan, S S. (2010). Mediating role of organizational commitment on hr practices and turnover intention among ict professionals. *Journal of Management Research*, 10(1), 39-61.
22. Khatri, N. Fern, CT & Budhwar, P. (2010). Explaining employ turnover in an Asian context. *Human Resource Management Journal*, 11(2), 54-74.
23. Kiakajon, K. & Gafanejad, A. & Hoseinzadeh, S. A. A. (2010). Explain the relationship between organizational and culture and job satisfaction. *Journal of Executive Management*, 2(40), 87-109. (In Persian)
24. Lepine, J. A., Erez, A. and Johnson, D. E. (2008). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: a critical review and meta- analysis. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 87, No. 1, 52-65.
25. Linda, K and John, S. (2002). Measuring the quality facility and administrative work life implication for college and university campuses. *Journal of Research S. H. higher education*, Vol. 43T No. 3, 380-395.
26. Mahdad, A. (2008). *Industrial and organizational psychology*. Forest publications. Sixth Edition Isfahan. (In Persian)
27. Michael O., Court D., Petal P. (2009). Job stress and organizational commitment among Mentoring Coordinators. *International Journal of Education Management*. 23(3): 266-288.
28. Mahmoudirad H, Bagherian F. Effects of spiritual intelligence training on nurses' job stress Quart. *J Nurs Manage* 2015; 4(1): 69-79.
29. Mosadeghrad A M, Ferlie E, Rosenberg D. A study of relationship between job stress, quality of working life and turnover intention among hospital employees. *Health Serv Manage Res* 2011. 24(4): 170-81.
30. Motowidlo, J. S. (2007). Job performance. *Hand book of psychology. Industrial and organizational psychology*, No. 12, 39-55.
31. Mulki J. P., Jaramillo F., Malhotra s., Locander W. B. (2012). Reluctant employee and felt stress: The moderating impact of manager decisiveness. *Journal of Business Research*, Vol. 65, pp. 77-83.
32. Rahimi H, Rajaeipour S, Saline GH. A study on the quality of work life of faculty members of Isfahan public universities. *Research in curriculum planning*, 2007; 1: 41-54.
33. Roodaki, M. Dynamic analysis of the quality of work MSC thesis in system management and productivity, Islamic Azad University, South Tehran Branch, 2008. [Persian]
34. Salimi S, Saeidian N. relationship between quality of work life and psychology empowerment by employees' productivity (structural equations modeling). *Int J Educ psychol Res*. 2015. 1(1): 10.
35. Voltmer E, Rosta J, Seigrist J, Aasland OG. Job stress and job satisfaction of physicians in private practice: comparison of German and Norwegian physicians. *Int, Arch occupy Environ Health*. 2012 Oct 1; 85 (7): 819-28.