

شاپا چاپی: ۸۰۰۲ - ۸۲۵۴
شاپا الکترونیکی: ۵۰۷۲ - ۲۶۴۵

نشریه علمی
پژوهشهای مدیریت منابع انسانی
(پاییز ۱۴۰۰، سال ۱۳، شماره ۳: ۲۴۵ - ۲۰۱)



تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی

محمد رضا خبازی راوندی*، عبدالله شفیع آبادی**، محمد عسگری***، احمد برجلی****

تاریخ دریافت: ۱۳۹۹/۰۴/۱۴ تاریخ پذیرش: ۱۴۰۰/۰۴/۱۰

چکیده

هدف نهایی این تحقیق، تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی بود. مشارکت کنندگان در این پژوهش، مدیران و کارکنان ستادی و صنفی ادارات بهزیستی شهر تهران و مراکز وابسته به آن بودند که از بین آنها تعداد ۲۰ نفر به شیوه نمونه‌گیری هدف‌مند انتخاب شدند برای تحلیل داده‌ها از نظریه زمینه‌ای رویکرد نظام‌مند^۱ اشتراس و کوربین^۲ (۱۹۹۸) استفاده شد که در آن سه روش کدگذاری باز، کدگذاری محوری و کدگذاری انتخابی استفاده می‌شود. با استفاده از مصاحبه‌های نیمه‌ساختاریافته و فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌های کیفی و پس از مقایسه مفاهیم به دست آمده از گروه مورد مطالعه، جدول مفاهیم و مقوله‌های کیفیت زندگی کاری استخراج شد. در تجزیه و تحلیل متن مصاحبه‌ها در کدگذاری باز، شباهت‌های موضوعی بین مفاهیم اولیه، در مفاهیم ثانویه جمع شدند. در مرحله کدگذاری محوری بر اساس شباهت‌های موضوعی بین مفاهیم ثانویه، مقوله‌های محوری به دست آمد. در کدگذاری انتخابی مقوله‌های محوری در یک مقوله هسته‌ای یا مرکزی تحت عنوان «عدالت و قانون‌گرایی» جمع شدند ۱۴ مقوله محوری در قالب شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها به دست آمد. عدالت و قانون‌گرایی مقوله مرکزی است که همه مقولات را به هم پیوند می‌دهد.

کلیدواژه‌ها: مدل کیفیت زندگی کاری؛ کیفیت زندگی کاری؛ سازمان بهزیستی

* دانشجوی دکتری، گروه مشاوره، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

reza.khabbazi2008@gmail.com

m.ashafiabady@yahoo.co

** استاد، گروه مشاوره، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

*** دانشیار، گروه سنجش و اندازه‌گیری، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

drmasgari423@gmail.com

borjali@atu.ac.ir

**** استاد، گروه روانشناسی، دانشکده روانشناسی و علوم تربیتی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران

1. Systematic approach
2. Strauss, A. L., & Corbin, J

مقدمه

کار، بخشی مهم و مؤثر از رفاه جامعه و فرد است و بر کیفیت زندگی فرد، سلامت روان و بهره‌وری کل جامعه تأثیر می‌گذارد. وقتی از عوامل و شرایط مرتبط با محیط کار صحبت می‌شود، در واقع به مفهومی ارتباط پیدا می‌کند که به آن کیفیت زندگی کاری^۱ می‌گویند. پیشکسوتان نهضت کیفیت زندگی کاری مثل لوئیس ای. دیویس^۲ و جیمز تیلور^۳ در امریکا و اریک تریست^۴، آلبرت چرنز^۵ و رای ویلد^۶ در انگلستان در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ بر بهبود شرایط کاری تأکید داشتند تا هم انتظارات نیروی کار و هم انتظارات سازمان برای بهره‌وری و کیفیت بهتر برآورده شود (احمد^۷، ۲۰۱۳: ۷۴). به باور (گیلانی‌نیا^۸، ۲۰۱۷: ۴۴) بهبود کیفیت زندگی کاری باعث بهبود بهره‌وری می‌شود و بهبود بهره‌وری احساس موفقیت می‌آفریند. نتایج تحقیق نصرت‌پناه، حسنی، یزدی (۱۳۹۱) نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با عوامل مؤثر بر بهره‌وری نیروی انسانی به‌عنوان متغیر مستقل رابطه معنی‌دار وجود دارد. همچنین نتایج تحقیق استله و ویلفرید^۹ (۲۰۰۴؛ به نقل از نصرت‌پناه و همکاران، ۱۳۹۱) نشان داد که بهبود کیفیت زندگی کاری یکی از بهترین راه‌های رسیدن به کارآیی بیشتر سازمان‌ها می‌باشد. امروزه به دلیل اهمیت فوق‌العاده‌ای که نیروی انسانی در سازمان‌ها دارد، بررسی موضوعاتی که در حوزه کیفیت زندگی کاری می‌گنجد، مورد توجه محققان و صاحب‌نظران قرار گرفته است.

سازمان بهزیستی، ادارات و مراکز تحت پوشش آن، متولی خیل عظیمی از خدمات بهداشتی و اجتماعی است که با سلامت جسم و روان شهروندان و افراد جامعه مربوط است. این خدمات معمولاً به مددجویان و مراجعینی ارائه می‌شود که با شرایط سختی سروکار دارند و تعامل با آنها

1. Quality of Work Life (QWL).
2. Louis E. Davis
3. James Taylor
4. Eric Trist
5. Albert Cherno
6. Ray Wild
7. Ahmad
8. Gilaninia
9. Estele & Vilffred.

تاب آوری و روحیه بالایی را می‌طلبد. مددجویان و مراجعینی از قبیل معتادین، دختران و زنان فراری، معلولان جسمی و روانی، کودکان بی سرپرست خیابانی، اقشار آسیب‌دیده اجتماعی، افراد نیازمند و بی‌بضاعت، سالمندان، افراد مبتلا به اختلال هویت جنسی و ... از طرفی گستردگی و تنوع مأموریت‌های سازمان بهزیستی بودجه، امکانات و حمایت‌های وسیعی را می‌طلبد تا پاسخگوی مراجعین و مددجویان و انواع نیازهای اقتصادی، بهداشتی و اجتماعی آنان باشد^۱. با وجود این شرایط و سختی‌ها به اذعان بسیاری از مدیران و کارکنان سازمان بهزیستی، سطح حقوق و مزایای آنها در میان ارگان‌های دولتی در پایین‌ترین سطح حقوقی است. آنان خواستار بهبود معیشت خود و رفع تبعیض از حقوق و مزایای کارکنان سازمان دولتی و رعایت عدالت هستند^۲. همچنین نتایج بعضی از تحقیقات حکایت از پایین بودن سطح شاخص‌های کیفیت زندگی کاری به خصوص حقوق و مزایای کافی، رعایت عدالت و قانون‌گرایی در سازمان و نارضایتی آنان از میزان رفاه اجتماعی‌شان دارد که در زیر به آن اشاره می‌شود:

جمشیدی (۱۳۷۹) تحقیقی با هدف «بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران براساس مدل والتون» انجام داد. او در تحقیق خود به این نتیجه رسید که شاخص‌های پرداخت منصفانه و کافی، قانون‌گرایی در سازمان، نقش اجتماعی زندگی کاری، محیط کاری ایمن و بهداشتی به ترتیب نمرات پایین تری در ارزیابی شاخص‌های مربوطه به دست آوردند. دیگر شاخص‌ها مانند توسعه قابلیت‌های انسانی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، یکپارچگی و انسجام اجتماعی عمدتاً در سطح متوسط ارزیابی شده‌اند. بنابراین، هیچکدام از شاخص‌های در سطح بالا، ارزیابی نشدند. طبق یافته‌های تحقیق او شاخص پرداخت منصفانه و کافی پایین‌ترین نمره و بلافاصله بعد از آن شاخص قانون‌گرایی در سازمان کمترین نمره را بین

۱. شناسه خدمات بهزیستی (۲۳ تیر ۱۳۹۸). وب‌گاه سازمان بهزیستی، گرفته شده از:

<https://www.behzisti.ir/news/>

۲. حقوق و دستمزد کارکنان بهزیستی پایین است/ مسئولان عدالت در پرداخت‌ها را رعایت کنند (۲۸ اردیبهشت

۱۳۹۵). سایت خبرگزاری حرفه‌ای تابناک:

<http://www.tabnakilam.ir/fa/news/231187/>

هشت شاخص کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران به دست آوردند. نتایج تحقیق احسنی (۱۳۹۱) نیز نشان داد رابطه مثبت و معنی‌دار بین بُعد ساختاری کیفیت زندگی کاری که یکی از مؤلفه‌های آن حقوق و مزایای جانبی و رفاه اجتماعی می‌باشد. نتایج تحقیق او تأیید کرد که ۶۹/۲ درصد کارکنان دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی برای گذران اوقات فراغتشان مشکل مالی داشتند و به مسافرت‌های تفریحی نمی‌رفتند؛ ۶۲/۵ درصد از آنان اوقات فراغت خیلی کم و کم داشتند و برای گذران اوقات فراغت ۴۵/۸ درصد از آنها حتی دید و بازدید از اقوام نمی‌کردند و فقط نیمی از آنها احساس می‌کردند که تاحدودی تعادل بین کار و سایر جنبه‌های زندگی آنان وجود دارد.

ما در برخورد و تعامل با کارکنان بهزیستی دریافتیم که اکثر قریب به اتفاق آنها از شرایط حقوق و معیشت خود ناراضی هستند و از هویت سازمانی و اعتباری که سازمان به آنها بخشیده است، ابراز نارضایتی می‌کنند. نیروی انسانی شاغل در سازمان بهزیستی، خدماتی ارائه می‌دهد که به نحوی با امید به زندگی و سلامت جامعه مرتبط است. از این رو کار آنها حساسیت زیادی دارد. به دلیل اینکه خدمات ارائه شده در این سازمان ارزان و حتی رایگان است، کارکنان این سازمان با مراجعان زیادی مواجهند و این امر فشار کاری بیشتری به نیروی انسانی شاغل در این سازمان وارد می‌کند. لذا سازمان بهزیستی به کارکنانی نیاز دارد که انگیزه بالایی داشته باشند و با تمام نیروی خود در جهت پاسخ با نیاز مراجعین خود تلاش کنند. حفظ و رشد انگیزه در کارکنان این سازمان می‌طلبد که به کیفیت زندگی کاری آنها توجه شود تا به نحو مطلوب وظایف سازمانی خود را ایفا نمایند. از این رو لازم است با شناخت مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری کارکنان بهزیستی و راهبردهای بهبود کیفیت زندگی کاری آنها، به خدمت‌رسانی بهتر به اعضای نیازمند جامعه، پویایی و بقای سازمان بهزیستی کمک شود. با مرور ادبیات پژوهش که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام و در ادامه نوشتار به آن اشاره شده است، می‌توان دریافت که در زمینه تدوین مدل یا اعتباریابی شاخص‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان بهزیستی با توجه به گستردگی مراکز، مؤسسات و فعالیت‌هایی تحت پوشش آن تحقیقی صورت نگرفته است. با توجه به اینکه فعالیت‌ها،

مراکز و مؤسسات تحت پوشش سازمان بهزیستی که خدمات حمایتی، مراقبتی و بهداشتی انجام می‌دهند از قبیل مراکز توانبخشی، مراکز شبه‌خانواده، مراکز ترک اعتیاد و مراکز مشاوره و ... گسترده است و سازماندهی و هدایت آنها به فعالیت‌ها و وظائف گسترده‌ای نیاز دارد و با توجه به اینکه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان موجب بهبود ارائه خدمات به مراجعان سازمان می‌شود و نظر به اینکه تحقیقی درباره مدل کیفیت زندگی کاری که برآمده از تجارب و ادراکات کارکنان سازمان بهزیستی باشد و متناسب با ساختار، مدیریت، شرایط کاری، خدمات مراقبتی و حمایتی که کارکنان سازمان بهزیستی انجام می‌دهند، صورت نگرفته است؛ برآن شدیم تا با استفاده از روش تحقیق کیفی برای تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی اقدام کنیم.

تعریف کیفیت زندگی کاری

از ابتدای پیدایش مفهوم کیفیت زندگی کاری در دهه ۱۹۷۰ محققان زیادی اعتقاد داشتند که نمی‌توان به یک تعریف جهانی از کیفیت زندگی کاری رسید. در دهه ۱۹۷۰ والتون^۱ مطرح کرد که کیفیت زندگی کاری، واژه‌ای است که اصول محیطی و انسانی را به ذهن متبادر می‌کند، اما اصول انسانی کار به دلیل تأکید صرف بر توسعه‌های فنی و اقتصادی معلق باقی مانده است. والتون باور داشت که جامعه صنعتی با تأکید بر توسعه اقتصادی و فنی از این اصول غفلت کرده است. مؤلفه‌های مهم کیفیت زندگی کاری از نظر والتون شامل مفاهیم زیر هستند: ۱. پرداخت‌های مناسب و عادلانه^۲، ۲. شرایط کاری ایمن و بهداشتی^۳، ۳. فرصت استفاده و رشد شایستگی کارکنان^۴ (حداکثر استفاده از دانش، مهارت‌ها و توانایی‌های کارکنان، ایجاد فرصت برای کارکنان در کنترل کار خود و حق استقلال در تصمیم‌گیری)، ۴. فرصت پیشرفت مداوم و امنیت^۵

1. Walton, R. E.
2. Adequate and fair compensation
3. Safe and healthy working conditions
4. Opportunity to use and develop human capacities
5. Opportunity to growth and security

(امنیت شغلی، فرصت ارتقا و پیشرفت و رشد شغلی)، ۵. انسجام اجتماعی محیط کار^۱ (روابط خوب بین کارکنان، حس اجتماعی در سازمان کاری)، ۶. قانون‌گرایی در کار^۲ (حمایت در مقابل تصمیم‌های غیرعادلانه، فرصت برابر برای همه کارکنان)، ۷. کار و گستره کلی زندگی^۳، ۸. مسئولیت و ارتباط اجتماعی زندگی کاری^۴ (کارکردهای اخلاقی و سیاست‌های سازمان در قبال محیط‌زیست، اقدامات اشتغالی و شیوه‌های بازاریابی) (فرناندز^۵ و همکاران، ۲۰۱۷: ۴). سری^۶ (۲۰۰۶: ۹) کیفیت زندگی کاری را به‌عنوان فرصت بروز استعدادها و ظرفیت‌های نیروی کار توصیف می‌کند که امکان مقابله با چالش‌ها و شرایطی که مستلزم خودیابی و ابتکار مستقلانه است، به‌وجود بیاید. خلاصه‌ای از برخی از تعاریف کیفیت زندگی کاری در جدول (۱) ذکر شده است.

جدول ۱. خلاصه‌ای از برخی از تعاریف کیفیت زندگی کاری

تعریف	نویسنده
میزانی از سودمندی و رضایت‌مندی که هر عضو سازمان تجربه می‌کند و به‌دلیل تلاش برای تأمین نیازهای فردی از آن برخوردار می‌شود.	گیلانی‌نیا (۲۰۱۷: ۴۵)
کیفیت زندگی کاری، کیفیت زندگی افراد در محل کارشان (اعم از هر نوع و اندازه) می‌باشد.	احمد (۲۰۱۳: ۷۴)
رضایت کارکنان از ارضای نیازهایشان از طریق منابع سازمان و همچنین فعالیت‌ها و نتایج حاصل از مشارکتشان در محل کار، کیفیت زندگی کاری نامیده می‌شود.	گودرزوند چگینی و میردوزنده (۲۰۱۲: ۱۰۸؛ به نقل از آرمسترانگ ^۷ ، ۲۰۰۷)
رضایت و احساس رفاه در ابعاد روان‌شناختی و عاطفی است که توسط کارکنان هنگام کار برای دستیابی به اهداف سازمانی تجربه می‌شود و می‌توان آن را بخشی جدایی‌ناپذیر از کیفیت کلی زندگی دانست.	کانتن، و سعدالله ^۸ (۲۰۱۲: ۳۶۱)

1. Social integration in the work organisation
2. Constitution in the work organisation
3. Work and total life span
4. Social relevance of work life
5. Fernandes, R. B.
6. Serey, T.T.
7. Armstrong, D. J
8. Kanten, S., & Sadullah, O

تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی

تعریف	نویسنده
کیفیت زندگی کاری فرایندی است که در آن، سازمان نیازهای کارکنان را پاسخ می‌دهد و سازوکارهایی را برای مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری ایجاد می‌کند.	میرکمالی و ثانی (۲۰۱۱: ۱۸۱)
کیفیت زندگی کاری در یک زمان معین مربوط به شرایطی است که فرد در جستجوی فعالانه اهداف سلسله‌مراتبی سازمانی‌اش درون حوزه‌های کاری تجربه می‌کند، به طوری که تأثیر مثبت روی کیفیت زندگی کلی فرد، عملکرد سازمانی و نتجتاً عملکرد کلی جامعه باعث می‌شود فاصله بین فرد و این اهداف کاهش یابد.	ماتل و دیویوس ^۱ (۲۰۰۶: ۳۵۵)
کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد افراد تا چه میزان قادر هستند نیازهای شخصی مهم مثل نیاز به استقلال خود را هنگام کار در سازمان برآورده سازند.	مهداد، زریبافان و مهدی‌زادگان (۱۳۹۴: ۱۲۷)
شرایطی که در آن کارکنان از مزایایی مثل سرپرستی خوب، محیط کار مناسب، حقوق و مزایای مکفی، شغل چالش‌انگیز و رضایت‌بخش بهره می‌برند.	زاهدی، الوانی و فقیهی (۱۳۹۰)

باتوجه به اینکه این تحقیق از نوع کیفی است و جمع‌آوری داده‌ها از بافت سازمان بهزیستی و مراکز وابسته به آن صورت گرفته است و تحلیل‌ها نیز مبتنی بر داده‌های حاصل از تجارب زیسته کارکنان در بافت این سازمان است؛ نگارندگان مقاله بر برداشت‌های ذهنی و عاطفی کارکنان را از شرایط کار و محیط کار در شکل‌گیری مفهوم کیفیت زندگی کاری تأکید دارند. به همین دلیل تأکید این پژوهش بر پایه تعریفی از کیفیت زندگی کاری خواهد بود که پرداختچی، قهرمانی، گل‌دوست جویباری (۱۳۹۴: ۱۴۰) در کتاب خود به نام «کیفیت زندگی کاری ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها» ارئه داده‌اند. آنها کیفیت زندگی کاری را این‌گونه تعریف می‌کنند: «کیفیت زندگی کاری در معنای کلی و وسیع آن به معنای تصور ذهنی و برداشت کارکنان از تمامی برنامه‌ها و فعالیت‌هایی است که از طرف سازمان در جهت بهبود کیفیت محیط کار و ارضای نیازهای انسانی آنان صورت می‌گیرد. به عبارت دیگر کیفیت زندگی کاری یعنی تصور و برداشت کارکنان از مطلوبیت فیزیکی و روانی کار، شرایط کار و محیط کار».

1. Martel, J. P., & Dupuis, G.

مبانی نظری و پیشینه پژوهش

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری، شاخص‌ها و معیارهایی از کیفیت زندگی کاری هستند که به وسیله نظریه پردازان و پژوهشگران مدیریت و علوم رفتاری شناسایی و ارائه شده‌اند (گروت و گست^۱، ۲۰۱۷). هر پژوهشگر با توجه به رویکرد خود به پدیده سازمان، انسان به عنوان منابع سازمان و تنوع فرهنگی که در آن پژوهش صورت گرفته است، طبقه‌بندی خاصی از عوامل کیفیت زندگی کاری انجام داده است. بین نظریه پردازان اولیه، الگوی والتون (۱۹۷۳) از کیفیت زندگی کاری رایج‌تر و مشهورتر است. رویکرد او به کیفیت زندگی کاری منجر به پژوهش‌های گسترده‌ای از جمله در ایران و سایر کشورها شده است. با توجه به اینکه دیدگاه او برآمده از فرهنگ جوامع غربی است، برای بومی‌سازی مدل او، علامه (۱۳۷۸) به تحلیل و مقایسه مدل کیفیت زندگی کاری والتون با ارزش‌های اسلامی پرداخته است و مدلی از کیفیت زندگی کاری اسلامی براساس آموزه‌های کتاب نهج البلاغه استخراج کرده است که شامل هفده مؤلفه اصلی و فرعی می‌باشد. جدول (۲) خلاصه‌ای از مطالعات قبلی را که در آنها نظر کارکنان در مورد عوامل مهم و متنوع کیفیت زندگی کاری بررسی شده، ارائه کرده است

جدول ۲. خلاصه‌ای از نظرات کارکنان در مورد عوامل مهم و متنوع کیفیت زندگی کاری در مطالعات قبلی

مطالعه	کشور	جمعیت مورد مطالعه	عوامل اصلی و فرعی (مؤلفه‌های) کیفیت زندگی کاری
جین و لی ^۲ (۲۰۲۱)	کره	نجات یافتگان از سرطان	معنی کار، درک کار، جو محیط کار، درک و شناخت سازمان، و مشکلات وضعیت سلامتی
بیرساو، بورو و ییمر ^۳ (۲۰۲۰)	اتیوپی	پرستاران بیمارستان	کمک هزینه ریسک، وضعیت تحصیلی، دیدگاه عمومی جامعه به پرستاری، رضایت شغلی، قصد تعویض شغل، نوبت کاری، ساعات کاری در هفته، حوزه کاری، جایگاه کاری، تسهیلات فیزیکی، اتاق تعویض لباس، کمد لباس، مکان صرف شام، در دسترس بودن مکان امن برای استراحت، در دسترس بودن آب آشامیدنی سالم

1. Grote, G., & Guest, D.
2. Jin, J. H., & Lee, E. J.
3. Biresaw, H., Boru, B., & Yimer, B.

تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی

مطالعه	کشور	جمعیت مورد مطالعه	عوامل اصلی و فرعی (مؤلفه‌های) کیفیت زندگی کاری
جین و لی (۲۰۲۰)	کره	پرستاران زن نجات‌یافته از سرطان	محیط کاری، نظام حمایتی زندگی خانوادگی یا کاری، طراحی شغلی و کارکنان (همکار).
آدیسو و بداموسی ^۱ (۲۰۱۹)	نیجریه	کارکنان و مدیران بخش دولتی	الف) عوامل تقویت‌کننده: ۱. دریافت به‌موقع حقوق، ۲. امنیت شغلی، ۳. محیط کاری ایمن، ۴. پاداش‌های مالی و مزایا، ۵. سازماندهی کار انعطاف‌پذیر ب) عوامل کاهنده: بحران‌های منطقه‌ای ^۲ : فعالیت‌های تروریستی و خشونت‌آمیز گروه‌های نظامی بوکوحرام و جدایی‌طلبان محلی ۲. فساد در بخش دولتی ^۳
فاستر ^۴ (۲۰۱۹)	انگلیس	کارکنان پرستاری شاغل در واحدهای مراقبت ویژه روان‌پزشکی نوجوانان	رضایت شفقت‌ورزی ^۵ ، فرسودگی شغلی ^۶ و تنش آسیب ثانویه ^۷
اوتامی، کوسانتو، ریونو، عالیم ^۸ (۲۰۱۸)	اندونزی	پرستاران بیمارستان	اعتماد، مراقبت، احترام، یادگیری و مشارکت در تأمین نیازها ^۹
فرناندز و همکاران (۲۰۱۷)	برزیل	کارکنان اجرایی، فنی و مربیان یک مؤسسه آموزش عالی	پرداخت‌های کافی مناسب، شرایط کاری، استفاده از قابلیت‌ها در محیط کار، فرصت‌ها در محیط کار توافق و هماهنگی اجتماعی در کار، قانون‌گرایی در کار، فضایی از زندگی که به‌وسیله کار اشغال شده است و ارتباط اجتماعی و اهمیت کار.
سوامی، نانجانندس و اراسوامی و رشمی ^{۱۰} (۲۰۱۵)	هند	کارکنان کسب و کارهای مکانیکی کوچک و متوسط	محیط کاری، جو و فرهنگ سازمانی، ارتباط و همکاری، آموزش و توسعه، پاداش و جبران خدمات، تسهیلات، رضایت شغلی، امنیت شغلی، استقلال در کار و کفایت منابع.
احمد (۲۰۱۳)	عربستان	متون پژوهشی	سلامت و ایمنی، امنیت شغلی، رضایت شغلی، استرس شغلی،

1. Adisa, T. A., & Gbadamosi, G.
2. Regional Crises
3. Corruption in public sector
4. Foster, C. (2019).
5. Compassion satisfaction
6. Burnout
7. Secondary traumatic stress
8. Utami, U., Kusananto, H., Riyono, B., & Alim, S.
9. Contribute need
10. Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S.

مطالعه	کشور	جمعیت مورد مطالعه	عوامل اصلی و فرعی (مؤلفه‌های) کیفیت زندگی کاری
	سعودی		محیط کار، تعادل کار - زندگی، ارتباطات انسانی.
نور و عبدالله ^۱ (۲۰۱۲)	مالزی	کارکنان یک شرکت چند ملیتی	رضایت شغلی، مشارکت شغلی و امنیت شغلی.
سیوکلا، ورتانن، لیوکالا و نیگارد ^۲ (۲۰۱۱)	فنلاند	کارمندان و کارگران شرکت صنایع غذایی فنلاند	روانی - اجتماعی: نظام تشویقی، نظام وظایف و اهداف، رهبری مشارکتی و برانگیزاننده، روحیه تیمی و پاسخگویی، ارزش وظایف، انگیزه‌های بیرونی و فرصت‌ها برای تأثیرپذیری بر کار شخص فیزیکی: سرو صدا، گرما، سرما، آب و هوای نامناسب داخل فضای کار، نور ضعیف
یو و لی ^۳ (۲۰۱۱)	امریکا	متون پژوهشی	فرهنگ سازمانی، رهبری، ارتباطات، کار تیمی، هویت شغلی، عملکرد، پاداش‌ها و جبران خدمات، آموزش و توسعه
راو و ونیوگوپال ^۴ (۲۰۰۹)	هند	مدیران و کارکنان هندی در مشاغل حمل و نقل و امور مالی	مدیریت حمایتی و محیط کاری مطلوب، رشد فردی و استقلال در عمل، ماهیت شغل، کیفیت پرداخت‌های شغل، فرصت‌های برانگیزاننده
لوفلد و همکاران ^۵ (۲۰۰۲)	کانادا	کارکنان یک مجموعه بهداشت و درمان خدمات مراقبتی	جبران خدمات: میزان پرداخت‌ها و افزایش آنها؛ مزایا: مرخصی‌ها؛ همکاران: با صفاتی مثل دوست و حامی، راهنمایی کارکنان؛ رضایت شغلی؛ ویژگی‌های شغل: فرصت برای تغییر، مشارکت در تصمیم‌گیری، تنوع در مراجعان و وظایف؛ استقلال و آزادی تصمیم‌گیری
لاو (۲۰۰۰)	امریکا	شرکت‌های برتر در زمینه کیفیت زندگی کاری	پرداخت و مزایا، فرصت‌ها، امنیت شغلی، کسب افتخار و وجهه در کار و شرکت، آزادی و عدالت، رفاقت و همکاری

مدل‌های کیفیت زندگی کاری

مدل کیفیت زندگی کاری، شکل ساده‌شده‌ای از واقعیت است که از طریق آن می‌توان ابعاد ساختاری، روان‌شناختی و اجتماعی شغل را مطالعه و روابط میان اجزاء و عناصر آن را مشخص

- Noor, S. M., & Abdullah, M. A.
- Siukola, A. E., Virtanen, P. J., Luukkaala, T. H., & Nygård, C. H.
- Yeo, R. K., & Li, J.
- Rao, P. K., & Venugopal, P.
- Lohfeld, L., Krueger, P., Brazil, K., Edward, H. G., Lewis, D., & Tjam, E.

کرد تا بر مبنای شناخت حاصله به تدوین راهکارهای عملی پرداخت. این مدل، ابزاری برای اتخاذ تصمیمات مناسب در مدیریت سازمان به منظور بهبود کیفیت زندگی کاری در سازمان است (بزاز جزایری، ۱۳۸۵: ۱۵). در پژوهش حاضر مدل تدوین شده کیفیت زندگی کاری از توسعه و پالایش مدل‌های موجود به دست آمده و از طرف دیگر مبتنی بر راهبردهایی است که کارکنان سازمان بهزیستی برای ارتقای کیفیت زندگی کاری خود به کار گرفته‌اند و با روش کیفی و رویکرد زمینه‌ای و براساس نظر خود کارکنان سازمان بهزیستی در بافت شغلی و فرهنگ سازمانی آنها تدوین شده است. بنابراین، این مدل متناسب با بافت، ساختار و فرهنگ سازمانی سازمان بهزیستی می‌باشد که در پژوهش‌های دیگر انجام نشده است.

در سال‌های اخیر برخی نظریه پردازان و محققان، مدل‌هایی از کیفیت زندگی کاری ارائه داده‌اند. قشقایی زاده (۱۳۹۹) تحقیقی را به منظور طراحی و تدوین مدل ارتقای کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌ها انجام داد. جامعه آماری تحقیق او شامل کلیه اعضای هیئت علمی تمام وقت دانشگاه آزاد اسلامی و دانشگاه خاتم الانبیاء بهبهان بود. او با استفاده از روش کتابخانه‌ای و استفاده از پژوهش‌های مرتبط و همچنین نظرخواهی از خبرگان، ۵۷ مؤلفه تأثیرگذار به دست آورد که در قالب چهار دسته عوامل فردی، سازمانی، مدیریتی و شغلی گروه بندی شدند. یافته‌های تحقیق او نشان داد که از بین عوامل فردی، انگیزه شغلی؛ از بین عوامل سازمانی، عدالت سازمانی؛ از بین عوامل مدیریتی، تعامل سازنده و منصفانه و از بین عوامل شغلی، بهداشت روانی محیط کار در رتبه اول عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی قرار دارند.

اخروی و طلائی (۱۳۹۸) پژوهشی را با عنوان اولویت بندی شاخص‌های ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی انجام دادند. آنها از روش مطالعه کتابخانه‌ای برای شناسایی عوامل مربوط به ارتقای کیفیت زندگی کاری استفاده کردند و به منظور متناسب سازی عوامل به دست آمده با وضعیت سازمان مورد مطالعه که یک بیمارستان دولتی بود، از توافق جمعی خبرگان استفاده کردند. تیم تخصصی تصمیم خبرگان شامل ده نفر از مدیران عالی، میانی،

عملیاتی و کارشناسان بیمارستان بود. طبق نتایج تحقیق آنها برای ارتقای کیفیت زندگی کارکنان، ۴ مؤلفه و ۲۰ شاخص به دست آمد. همچنین اولویت ارتقای هریک از شاخص‌ها نیز تعیین شد. ۴ مؤلفه اصلی عبارت بودند از: «حقوق و مزایا»، «امنیت و روابط شغلی»، «روابط سازمانی» و «ماهیت و تصویر شغل». این ۴ مؤلفه و ۲۰ شاخص مربوط به آنها براساس ظرفیت‌ها و امکانات سازمان و شکاف بین وضعیت موجود و مطلوب در بیمارستان، در سه اولویت قرار داده شدند. در اولویت اول، چهار شاخص وجود نظام بیمه و بازنشستگی، مساوات و منصفانه بودن حقوق و مزایا، مزایای خدمات درمانی و امنیت شغلی قرار گرفتند. در اولویت دوم، هفت شاخص امکانات رفاهی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، سرپرستی لایق، قانون‌مندی در کار، ارتباطات مثبت، عدم تعارض کار- خانواده و نداشتن تنش‌های کاری قرار گرفتند. در اولویت سوم، نه شاخص سهیم بودن در سود، انعطاف‌پذیری در زمان کار، اهمیت در جامعه، وجود بازخورد، دارا بودن فرصت برای آموزش، قابلیت پیش‌بینی فعالیت‌های کاری، واگذاری نقش‌ها و وظائف از روی عدالت، بامعنی و چالشی بودن شغل و دموکراسی در کار قرار گرفتند.

اولادی، منظری توکلی، صیادی، سلاجقه و شیخی^۱ (۲۰۱۹) در تحقیق خود پختگی کارکنان^۲ را بر مبنای کیفیت زندگی کاری به منظور ارائه یک مدل در سازمان‌های بخش دولتی ایران^۳ بررسی کردند. آنان به منظور تعیین و اولویت‌بندی ابعاد و شاخص‌های پختگی کارکنان و کیفیت زندگی کاری برای برآزش یک مدل مطلوب با استفاده از فن دلفی^۴ (نظرسنجی از ۱۵ متخصص دانشگاهی) پرسشنامه‌ای طراحی کردند. جامعه آماری تحقیق آنها همه کارکنان سازمان‌های دولتی بودند که بودجه آنها از طریق استان (کرمان) تعیین می‌شد. ابعاد کیفیت زندگی کاری شامل چهار مؤلفه پرداخت‌های کافی و مناسب، شرایط کاری ایمن، توسعه منابع انسانی^۵ و ارتباط اجتماعی تعیین شدند.

1. Oladi, M., Manzari Tavakoli, H., Sayadi, S., Salajeghe, S., & Sheikhi, A.
2. Employee maturity
3. Government organizations of Iran
4. Delphi technique
5. Human capability development

گیلانی نیا (۲۰۱۷) متوجه نقص تقسیم‌بندی دوبعدی کیفیت زندگی کاری به دو بعد فیزیکی و روان‌شناختی می‌شود. او این ابعاد را گسترش داده و کیفیت زندگی کاری چندبعدی را در محیط کار معرفی می‌کند. بنابراین، با نگاه چندبعدی به کیفیت زندگی کاری هم بهره‌وری افزایش می‌یابد و هم صرفه‌جویی در منابع سازمان صورت می‌گیرد. در مدل پیشنهادشده او چهار کیفیت عمده زندگی با بهره‌وری ارتباط دوجانبه دارند. کیفیت‌های زندگی با هم تعامل می‌کنند و روی کیفیت زندگی کاری تأثیر می‌گذارند و پیامد این تعامل نیز تأثیرگذاری بر بهره‌وری سازمانی و دیگر جنبه‌های بهره‌وری است. مدل گیلانی‌نیا (۲۰۱۷) اگرچه از دیدگاه سیستمی و یکپارچه سازمانی بهره می‌گیرد، ولی وی با استفاده از یک تحقیق مروری برای اعتبارسنجی مدل به‌دست‌آمده از تحقیق خود از نظر صاحب‌نظران علم مدیریت استفاده کرده است. او از نظرات کارکنان سازمان‌ها، خصوصاً سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات مراقبتی و حمایتی برای اعتبارسنجی مدل خود استفاده نکرده است. این موضوع خصوصاً در مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری قابل مشاهده است.

خشوعی (۱۳۹۶) از روش تحلیل محتوی استفاده کرد و الگوی کیفیت زندگی کاری اسلامی در آموزش و پرورش را تدوین نمود. او مفاهیم به‌دست‌آمده را با توجه به چهار رکن معلم، دانش‌آموز، مدیر و کارمند طبقه‌بندی نمود. نمونه تحقیق او یک کتاب و یک پایگاه اطلاع‌رسانی بود. وی مؤلفه‌هایی را که برای کیفیت زندگی کاری اسلامی به‌دست آورده متناسب با محیط‌های آموزشی و رابطه معلم- دانش‌آموزی است. هرچند بعضی از عوامل مرتبط با مدیر- کارمند را نیز به‌دست آورده است. نورشاهی و فراست‌خواه (۱۳۹۱) کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های ایران را با روش تحقیق کیفی بررسی کردند و سازنده‌ها، مؤلفه‌ها و عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی را به‌دست آوردند. امیرپور و خراشادی‌زاده (۱۳۹۱) عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و شاخص‌های آن را در کارکنان و اساتید دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۹ با الهام از رویکردهای کانینگهام و ابرال^۱ و والتون مورد بررسی قرار دادند.

1. Cunningham, J.B., & Eberle, T.

دیدگاه کانینگهام و ابرال به کیفیت زندگی کاری براساس نیازهای فناورانه کارکنان در نظام اجتماعی است. نورشاهی و سمیعی (۱۳۹۰) عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی دانشگاه‌های دولتی ایران را به دست آورده‌اند که مبتنی بر روش تحلیل کمی و از نوع توصیفی - تحلیلی است و مربوط به محیط‌های علمی - آموزشی دانشگاهی است. سلطانی و داستانی (۱۳۸۹) تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان در استانداری اصفهان را بررسی کرده‌اند و در نهایت مدلی از کیفیت زندگی کاری ارائه دادند. موضوع تحقیق اصفهانی (۱۳۹۰) طراحی مدل برتر کیفیت زندگی کاری در وزارت کار و امور اجتماعی بود. او مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری را به دو بُعد عینی و ذهنی تقسیم نموده است. این نوع تقسیم‌بندی مبتنی بر دو بُعد عینی و ذهنی فاقد یک نگرش سیستمی و جامع است و ارتباط متقابل بین اجزاء و عناصر تشکیل دهنده کیفیت زندگی کاری را نشان نمی‌دهد. بزاز جزایری و پرداختچی (۱۳۸۶) مدل کیفیت زندگی کاری سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران را تدوین و وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان آن را ارزیابی کرده‌اند. مدل طراحی شده آنها سه بُعد اصلی دارد که عبارتند از: بُعد ساختاری - مدیریتی، بُعد روان‌شناختی و بُعد اجتماعی.

پژوهش‌های اشاره شده در بافت سازمان‌های صنعتی که در زمینه تولید کالا فعالیت می‌کنند، یا در محیط‌های اداری که خدمات آموزشی یا اداری ارائه می‌دهند، انجام شده است که با ساختار و بافت سازمان بهزیستی متفاوت هستند. پژوهش اخروی و طلائی (۱۳۹۸) که در بیمارستان دولتی صورت گرفته است به شرایط تحقیق حاضر نزدیک‌تر است و از نتایج آن استفاده شده است. با بررسی تحقیقاتی که در زمینه کیفیت زندگی کاری انجام شده است، می‌توان دریافت که در زمینه تدوین مدل یا اعتباریابی شاخص‌هایی شاخص‌های کیفیت زندگی کاری در سازمان بهزیستی تحقیقی صورت نگرفته است. با توجه به اینکه فعالیت‌ها، مراکز و مؤسسات تحت پوشش سازمان بهزیستی که خدمات اداری، حمایتی، مراقبتی و بهداشتی انجام می‌دهند از قبیل مراکز توانبخشی، مراکز شبه‌خانواده، مراکز مشاوره و ... گسترده است و سازماندهی و هدایت آنها، فعالیت‌ها و شرح وظائف گسترده‌ای نیاز دارد و با توجه به متفاوت بودن بافت و ساختار

سازمان بهزیستی با سازمان‌های اشاره شده در تحقیقات فوق و نظریه‌ای که درباره مدل کیفیت زندگی کاری که برآمده از تجارب و ادراکات کارکنان سازمان بهزیستی باشد و متناسب با ساختار-مدیریت، شرایط کاری، خدمات مراقبتی و حمایتی که کارکنان سازمان بهزیستی انجام می‌دهند، تحقیقی صورت نگرفته است؛ برآن شدیم تا برای تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی اقدام کنیم.

روش‌شناسی پژوهش

انتخاب روش مناسب در هر مطالعه‌ای تابع سؤال یا هدف پژوهش است. برای پاسخگویی به برخی سؤالات تحقیق لازم است که محقق به بررسی همه‌جانبه و عمیق تجربیات افراد از دنیای کار و زندگی آنان بپردازد. از این رو، در مطالعه حاضر از روش کیفی^۱ نظریه زمینه‌ای^۲ استفاده شد. نظریه زمینه‌ای رهیافتی برای بررسی نظام‌مند داده‌های کیفی نظیر مصاحبه‌های پیاده شده با هدف تولید نظریه است (دانایی فرد، الوانی و آذر، ۱۳۹۸: ۷۵؛ به نقل از اشتراش، ۲۰۰۶). با استفاده از روش نظریه زمینه‌ای و پرسش‌های باز پاسخ در مصاحبه‌های نیمه ساختاریافته^۳ و فرایند کدگذاری و تحلیل داده‌های کیفی و پس از مقایسه مفاهیم به دست آمده از گروه مورد مطالعه، جدول مفاهیم و مقوله‌های کیفیت زندگی کاری استخراج شد.

مشارکت کنندگان در این پژوهش شامل ۲۰ نفر از مدیران و کارکنان ستادی و صنفی ادارات بهزیستی شهر تهران و مراکز وابسته به آن در سال ۱۳۹۸ بودند که به شیوه نمونه‌گیری هدف‌مند انتخاب شدند و سعی شد با بیشترین تنوع از گروه‌های مختلف سنی، سطوح متفاوت آموزشی و با تجارب و فعالیت‌های مختلف حرفه‌ای انتخاب شوند و این روند تا رسیدن به نقطه اشباع نظری ادامه یافت. اشباع نظری وضعیتی است که در آن هیچ داده بیشتری یافت نمی‌شود که به وسیله آن پژوهشگر بتواند ویژگی‌های مقوله را شرح دهد. همان‌طور که محقق، داده‌های مشابه را بارها و

1. Qualitative
2. Grounded Theory
3. Semi-structured interview

بارها مشاهده می‌کند، از لحاظ تجربی به اطمینان می‌رسد که یک مقوله به کفایت رسیده است. سپس پژوهشگر سراغ گروه دیگری از داده‌ها در مورد مقوله دیگر می‌رود و تلاش می‌کند آنها نیز به کفایت نظری برسند (گلیزر^۱ و اشتراوس، ۱۹۶۷: ۶۵). شرکت کنندگان در پژوهش دارای میانگین سنی ۳۸ سال و سابقه کاری با میانگین ۱۶ سال بودند. از بین آنها ۱۴ نفر زن و شش مرد، ۱۸ مورد متأهل و ۲ مورد مجرد، ۶ نفر با مدرک تحصیلی لیسانس، ۱۰ نفر فوق‌لیسانس، ۲ نفر دکتری و ۲ نفر دیپلم بودند. معیارهای ورود به مطالعه شامل: حداقل دارای مدرک تحصیلی دیپلم، داشتن حداقل پنج سال تجربه کاری، سن بین ۲۵ تا ۶۰ سال و فعالیت در یکی از ادارات بهزیستی شهر تهران و مراکز وابسته به آن بود. اعضای نمونه باید تمایل به شرکت در پژوهش و توان بازگویی ادراکات و احساسات درونی خود را می‌داشتند و در صورت عدم تمایل به ادامه همکاری در پژوهش و عدم توانایی بازگویی ادراکات و احساسات از مطالعه خارج می‌شدند. جدول (۳) ویژگی‌های جمعیت شناختی مشارکت کنندگان در تحقیق را نشان می‌دهد.



1. Glaser, B. G.

جدول ۳. ویژگی‌های جمعیت‌شناختی مشارکت‌کنندگان در تحقیق

شماره شرکت‌کننده	سمت	سن	جنس	سابقه کار	متاهل - مجرد	نوع فعالیت	نوع استخدام	میزان تحصیلات	رشته تحصیلی
۱	رئیس اداره آموزش و تحول اداری	۴۲	زن	۱۹	متاهل	اداری	رسمی	لیسانس	آمار
۲	رئیس اداره کارگزینی و منابع انسانی	۴۰	زن	۲۱	متاهل	اداری	رسمی	لیسانس	مدیریت
۳	رئیس مرکز شبه‌خانواده	۴۱	زن	۱۸	متاهل	اداری	رسمی	ارشد	پرستاری
۴	معاون مشارکت‌های اداره	۵۰	زن	۲۹	متاهل	اداری	رسمی	لیسانس	علوم تربیتی
۵	کارشناس معاونت پیشگیری	۳۹	زن	۱۵	متاهل	اداری	پیمانی	ارشد	مشاوره
۶	کارشناس امور اجتماعی	۳۶	زن	۱۵	متاهل	مشاوره	رسمی	ارشد	روان‌شناسی
۷	کارشناس مشاوره	۳۸	مرد	۱۶	متاهل	مشاوره	رسمی	ارشد	روان‌شناسی
۸	کارشناس مشاوره	۳۵	زن	۱۱	متاهل	مشاوره	رسمی	ارشد	مشاوره
۹	کارشناس مشاوره	۴۳	زن	۱۹	مجرد	مشاوره	قراردادی	ارشد	روان‌شناسی
۱۰	مسئول فنی کلینیک ژنتیک	۴۴	زن	۱۸	متاهل	مشاوره ژنتیک	قراردادی	دکتری	پزشکی
۱۱	رئیس مرکز مشاوره	۴۳	زن	۱۹	متاهل	اداری	رسمی	ارشد	روان‌شناسی
۱۲	رئیس مرکز اورژانس اجتماعی	۳۹	زن	۱۷	متاهل	اداری	رسمی	ارشد	روان‌شناسی
۱۳	کارشناس بیمه	۳۶	زن	۱۴	متاهل	اداری	رسمی	ارشد	روان‌شناسی
۱۴	رئیس اداره بهزیستی شهرستان	۴۳	مرد	۱۹	متاهل	اداری	رسمی	دکتری	روان‌شناسی
۱۵	مددکار	۳۳	زن	۹	متاهل	مددکاری	پیمانی	ارشد	مددکاری
۱۶	مددکار	۳۲	مرد	۹	متاهل	مددکاری	پیمانی	لیسانس	مددکاری
۱۷	کار درمانگر	۳۱	مرد	۷	مجرد	درمانگری	پیمانی	لیسانس	کاردرمانگری
۱۸	مادریار	۳۵	زن	۲۰	متاهل	خدماتی	قراردادی	دیپلم	انسانی
۱۹	گفتاردرمانگر	۳۲	مرد	۸	متاهل	درمانگری	پیمانی	لیسانس	گفتاردرمانگر
۲۰	مربی شب	۳۰	مرد	۷	متاهل	خدماتی	قراردادی	دیپلم	انسانی

برای تعیین مفاهیم مربوط به کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی از آنها مصاحبه نیمه‌ساختاریافته به عمل آمد. مصاحبه‌ها با تمرکز بر موضوعات یا نکات اصلی پوشش‌دهنده خط

تحقیق، شروع شدند. پژوهشگر با استفاده از ادبیات و مبانی نظری پژوهش به انتخاب چند محور جهت شروع مصاحبه و دریافت تجربیات مصاحبه‌شوندگان از محیط کار پرداخت. این محورها در قالب موضوعات کلی از قبیل: عوامل مؤثر بر شغل، رابطه با همکاران، اصول و معیارهای کاری، عوامل استرس‌زا در محیط کار، سازگاری و تعامل مناسب بین کار و زندگی فردی، پرورش استعدادها و مهارت‌ها، تنظیم و با مصاحبه‌شوندگان در میان گذاشته شد. برای انجام مصاحبه نیمه‌ساختاریافته بدین صورت عمل شد که ابتدا سؤال‌هایی که دربرگیرنده عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری بودند، طراحی شدند و سپس روایی محتوایی آنها با استفاده از نظر اساتید صاحب‌نظر در این زمینه مورد بررسی قرار گرفت. قبل از شروع مصاحبه، معرفی جامعی از پژوهشگر به مصاحبه‌شوندگان شامل توضیحات کافی درباره اهمیت، اهداف و روش پژوهش بیان و به آنها اطمینان داده می‌شد که اطلاعات زندگی شخصی آنها به صورت محرمانه و بی‌نام محافظت خواهد شد. بعد از آن به صورت مقدماتی با سه مشارکت‌کننده، مصاحبه به عمل آمد و با توجه به نظر آنها در مورد جامع و مانع بودن سؤال‌ها، تغییراتی در آنها داده شد و بعد از این مرحله، پژوهشگر به تدوین ساختار نهایی کلی مصاحبه پرداخت. برای هر مورد مصاحبه از ۳۰ تا ۶۰ دقیقه زمان صرف شد. میانگین زمانی مصاحبه‌ها ۴۳ دقیقه شد. در کل ۲۰ مصاحبه نیمه‌ساختاریافته و عمیق انجام شد. مصاحبه‌ها با کسب اجازه کتبی و رضایت‌نامه آگاهانه از مصاحبه‌شوندگان ضبط و روی کاغذ ثبت شد تا برای تحلیل و کدگذاری آماده شوند. نمونه‌ای از سؤالات مصاحبه‌ها در جدول (۴) آورده شده است:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

جدول ۴. نمونه‌ای از سؤالات مصاحبه نیمه‌ساختاریافته استفاده‌شده در تحقیق

ردیف	سؤال
۱	از شغل خود بگویید؟ چگونه وارد این کار شدید؟
۲	آیا شغل خود را دوست دارید؟
	۱،۲. اگر شغل خود را دوست دارید، چرا؟ ۲،۲. اگر دوست ندارید، چرا؟
۳	چه تجارب و احساساتی از کارتان شما را به کار دلگرم یا دلسرد می‌کند؟ آنها چگونه کیفیت زندگی شما را تحت تأثیر قرار می‌دهند؟
۴	آیا موافقی که تغییر مهم در زندگی یا کارتان ایجاد شده مثل ازدواج، بچه‌دار شدن، خانه خریدن، ارتقای شغلی، تغییر محل کار و کیفیت زندگی کاری شما در دوره کاریتان دستخوش تغییر شده است؟ چگونه؟
۵	چه عواملی از خارج سازمان (مثل شرایط آب‌وهوایی، نظام سیاسی و دیدگاهش به انسان، سنت‌های و رسوم اجتماعی، مذهب رسمی و دیدگاه آن به انسان) سازمان باعث تغییر کیفیت زندگی کاری شما می‌شود؟ چگونه؟
۶	۱،۶. کدام دسته از رفتارها هستند که تحکیم‌بخش شما در رابطه با همکار، مراجع، رئیس و همسران است و موجب بهبود کیفیت زندگی کاری شما شده است؟ چگونه؟
	۲،۶. کدام دسته از رفتارها هستند که موجب تضعیف رابطه با همکار، مراجع، رئیس و همسران است و موجب کاهش کیفیت زندگی کاری شما شده است؟ چگونه؟

برای تحلیل داده‌ها، جمع‌آوری داده‌ها و کدگذاری و تحلیل آنها به‌طور هم‌زمان انجام شد. در فرایند تحلیل داده‌ها از سه طریق کدگذاری باز^۱، کدگذاری محوری^۲ و انتخابی^۳ و از فنونی استفاده شد که اشتراوس و کوربین (۱۹۹۰) پیشنهاد کرده‌اند که شامل خرد کردن داده‌های برآمده از مصاحبه و یادداشت‌ها و ایجاد مفاهیم و مقوله‌ها و در کنار هم قراردادن مقوله‌ها به شکلی است که به‌وضوح ارتباط بین مقوله‌ها با همدیگر را توجیه کند. نحوه شکل‌گیری مفاهیم و مقوله‌ها و در کنار هم قراردادن آنها در جدول (۵) آورده شده است.

1. Open coding
2. Axial coding
3. Selective coding

جدول ۵. مفاهیم و مقوله‌ها، طبقات و زیرطبقات مربوط به آنها

مقوله مرکزی	فراوانی کد	مقوله‌های محوری	فراوانی کد	مفاهیم ثانویه	مفاهیم اولیه
عدالت و قانون‌گرایی	۵۲	نیازهای اساسی کارکنان	۲۹	حقوق و مزایای کافی و آبرومندانه	حقوق و مزایای کافی به‌ازای کیفیت خدمات/ تعیین سازوکارهای حقوق و مزایای عادلانه
			۲۳	خدمات رفاهی	بهبود و گسترش امکانات رفاهی - تفریحی/ خدمات رفاهی برای خانواده شاغلین/ ارائه کارت‌های رفاهی- تفریحی
	۸۴	ساختاری- مدیریتی	۱۲	ارتقا و توسعه شغلی	فراهم‌بودن مسیر توسعه و ارتقای شغلی/ تسهیل شرایط ادامه تحصیل/ دسترسی به فرصت شغلی بهتر
			۱۳	توانمندسازی و آموزش کارکنان	عوامل ترغیب‌کننده توانمندسازی کارکنان/ برانگیزاننده‌های استفاده از فرصت‌های آموزشی
			۱۵	کیفیت سرپرستی و رهبری	عوامل مؤثر بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها/ ویژگی‌های شخصیتی و اکتسابی مدیر در کیفیت سرپرستی و رهبری.
			۲۱	حمایت‌های سازمانی و برون سازمانی	حمایت سازمان از کارکنان و خانواده‌های آنان/ حمایت معنوی سازمان/ حمایت سازمان از مددجویان/ توجه دولت به سازمان‌های حمایتی مثل بهزیستی
			۱۸	نظام ارزیابی عملکرد	شاخص‌ها و شیوه‌های ارزیابی مبتکرانه مدیران مراکز/ بازخوردهایی که مدیران باید بدهند/ شیوه‌های مناسب قدردانی/ سلسله‌مراتب تنبیه و تذکر به کارکنان
			۵	شرایط استخدامی و انتخاب شغل	معیارهای صحیح انتخاب شغل/ علاقه به مشاغل باورانه/ ویژگی‌های شخصیت مؤثر در انتخاب شغل در سازمان بهزیستی/ ترجیحات انتخاب شغل در بهزیستی
	۳۲	خانوادگی	۱۷	تبادل بین کار و زندگی	برنامه و جدول زمانی کار مناسب/ توزیع مناسب مرخصی‌ها/ آموزش به خانواده کارکنان
			۱۵	مدیریت تعارض کار خانواده	نقش‌ها و تقسیم کار عادلانه در خانواده

تدوین مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی

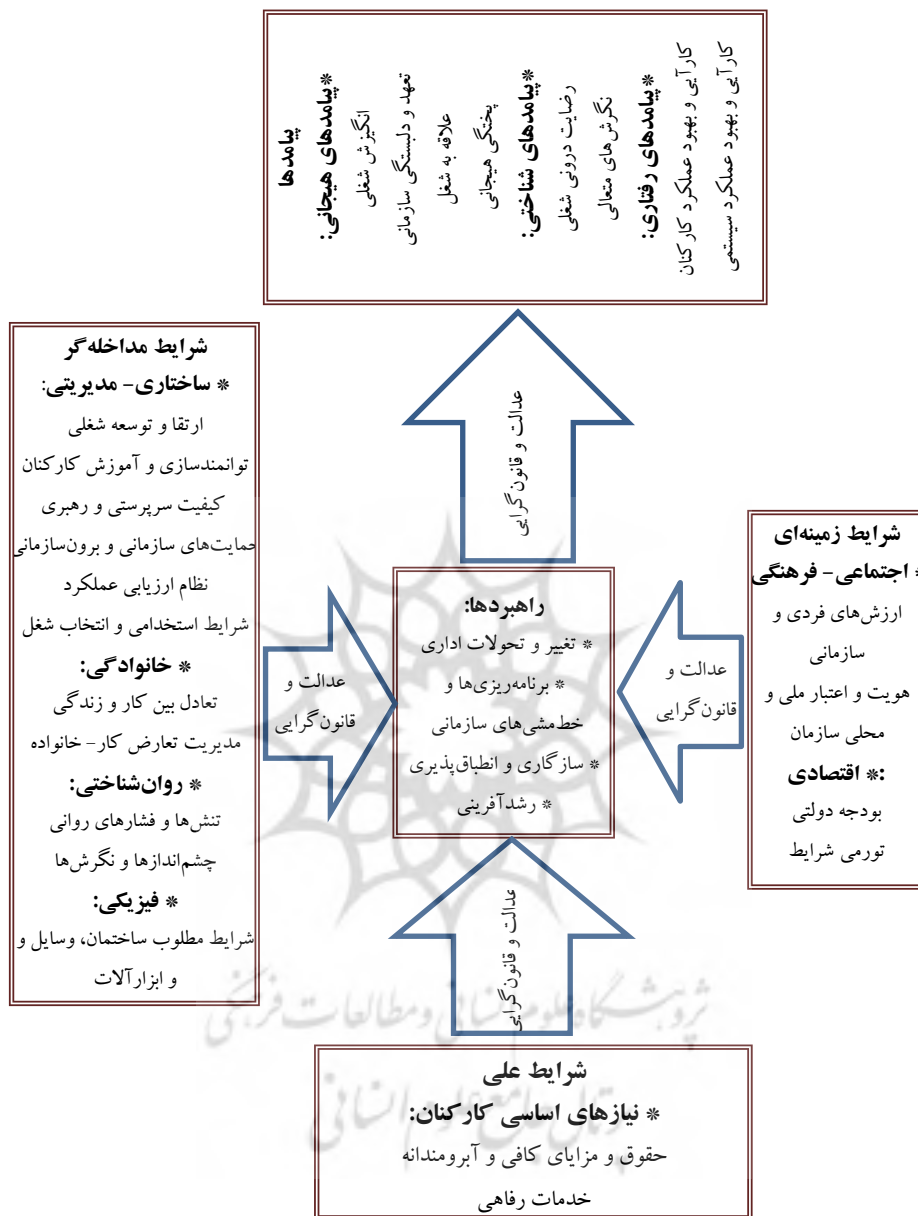
مقوله مرکزی	فراوانی کد	مقوله‌های محوری	فراوانی کد	مفاهیم ثانویه	مفاهیم اولیه
عدالت و قانون‌گرایی	۵۲	روان‌شناختی	۲۰	تنش‌ها و فشارهای روانی	تنش‌های ناشی از شرایط کار / تنش‌های ناشی از نوع کار / تنش‌های مربوط به عوامل شخصیتی / تعارضات و مشکلات خانوادگی / پیچیدگی و نوپدیدبودن آسیب‌های جدید / فشار زمان / تنش‌های ناشی از کار با مراجعین آسیب‌دیده / تنش‌های ناشی از تعداد زیاد ارباب‌رجوع / استرس ناشی از مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی
			۱۱	مدیریت استرس شغلی	احیا و بازسازی روحی - روانی / آموزش مدیریت استرس و کنترل خشم / جابجایی نیروها.
			۱۳	پیشگیری از استرس شغلی	روشن بودن اهداف، انتظارات و وظایف شغلی / آموزش شرح وظایف و فرایند کار / دردسترس بودن و توجه به کارکنان از طرف مدیر
			۸	چشم‌اندازها و نگرش‌ها	چشم‌انداز و نگرش به سازمان و دولت / چشم‌انداز و نگرش به کار و شغل / چشم‌انداز و نگرش به دین و مذهب / چشم‌انداز و نگرش مثبت به زندگی
	۱۴	فیزیکی	۱۴	شرایط مطلوب ساختمان، وسایل و ابزارآلات	ایجاد فضای سبز / نور، هوا و اکسیژن کافی / فضای کافی و مناسب فیزیکی / مرمت ساختمان‌های کهنه / کیفیت مناسب ابزارآلات و وسایل کار و سهولت دسترسی به آنها
	۳۲	اجتماعی - فرهنگی	۲۳	ارزش‌های فردی و سازمانی	عدالت در کار / آزادی در کار / قانون‌گرایی در کار
			۹	هویت و اعتبار ملی و محلی سازمان	تعالی اعتبار اجتماعی سازمان.
	۲۶	اقتصادی	۱۰	بودجه دولتی	هزینه‌های همزمان کارکنان و مددجویان / وابستگی بهزیستی به کمک‌های دولت و مردمی / رشد بودجه دولتی برای سازمان
			۱۶	شرایط تورمی	افزایش حقوق متناسب با سطح تورم
	۲۴	تغییر و تحولات اداری	۹	بازسازی و غنی‌سازی شغل	ایجاد تنوع کاری و کسب تجربه‌های متنوع کاری

مقوله مرکزی	فراوانی کد	مقوله‌های محوری	فراوانی کد	مفاهیم ثانویه	مفاهیم اولیه
عدالت و قانون‌گرایی			۱۵	کنترل کیفیت کار	توجه بیشتر بر نظام ارزیابی کیفی به جای کمی
	۳۶	برنامه‌ریزی‌ها و خط‌مشی‌های سازمانی	۱۶	انتصاب و تصمیم‌گیری صحیح مدیران	انتخاب مدیران از بدنه سازمان و عدم تغییر سریع آنان / انتخاب مدیر شایسته، کاربلد و متخصص
			۹	ارائه خدمات	حذف موازی‌کارها بین سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات بهزیستی - رفاهی و روان‌شناختی / قانون‌گذاری برای خدمات بهتر به مددجویان / الویت‌دادن به مسائل فرهنگی و سلامت روان جامعه / اولویت‌دادن به مددکاری و مددکاران
			۱۱	استفاده بهینه از منابع انسانی و مالی	استقبال از طرح‌ها و ایده‌های مبتکرانه کارکنان / اولویت توجه دولت به نیروی انسانی در سازمان‌ها / اصلاح آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها متناسب با مقتضیات
	۸	سازگاری و انطباق‌پذیری	۸	پذیرش خود	اصلاح نگرش‌ها / پایین آوردن انتظارات / تأکید بر توانمندی‌ها
	۳۳	رشد‌آفرینی	۹	ایجاد فضای معنوی در کار	دعای خیر مردم به‌خاطر دستگیری از مردم / قدر دانستن موهبت‌های زندگی به‌خاطر روبه‌رو شدن با مشکلات مددجویان
			۷	ایجاد حس و حال خوب در کارکنان	ایجاد اتفاقات خوشایند / عدم سرزنش / درک و تفاهم با همسر و خانواده / رشد شخصی / ارتباطات مؤثر انسانی و سازمانی.
			۱۰	پرورش صفات و خلق نیک	صبوری و حوصله در برخورد با کارکنان / صمیمیت و شفقت / عفو و بخشش در کار / دیدگاه انسانی به‌جای نگاه از بالا به پایین.
			۷	بهبود اقتدار و نفوذ سرپرستان و مدیران	نظارت و پیگیری امور توسط مدیر / مشورت و مشارکت با کارکنان
	۴۱	پیامدهای هیجانی	۱۱	انگیزش شغلی	اهمیت‌دادن به مراجعان و حل مشکل آنان

مقوله مرکزی	فراوانی کد	مقوله‌های محوری	فراوانی کد	مفاهیم ثانویه	مفاهیم اولیه
عدالت و قانون‌گرایی	۴۱	پیامدهای هیجانی	۹	تعهد و دل‌بستگی سازمانی	پیوند با مردم و مشکلاتشان
			۷	علاقه به شغل	لذت بردن از ساعات کاری
			۱۴	پختگی هیجانی	روابط عاطفی مثبت در محیط کار/ احساس کارآمدی/ سلامت اجتماعی/ سلامت روان کارکنان/ آرامش کارکنان.
	۲۰	پیامدهای شناختی	۸	رضایت درونی شغلی	رضایت از خود شغل و پست سازمانی/ رضایت درونی بالا از خدمت به مردم/ رضایت درونی حاصل از مفیدبودن/ رضایت‌مندی مراجعین
			۱۲	نگرش‌های متعالی	اعتماد به نفس کارکنان/ وجدان کاری/ بهبود شأن و اعتبار سازمانی
	۱۱	پیامدهای رفتاری	۷	کارآیی و بهبود عملکرد کارکنان	رسیدن به اهداف شغلی/ تسلط بر کار/ پویایی مدیر و سرپرست.
			۴	کارآیی و بهبود عملکرد سیستمی	بهبود شرایط کاری/ صرفه‌جویی در زمان اصلاحات سازمانی

یافته‌های پژوهش

شباهت‌های موضوعی در ۳۶ مفهوم ثانویه تجمیع شدند. در مرحله کدگذاری محوری براساس شباهت‌های موضوعی بین مفاهیم ثانویه، ۱۴ مقوله محوری به‌دست آمد. در مرحله بعد کدگذاری انتخابی انجام شد که مقوله‌های محوری در یک مقوله هسته‌ای یا مرکزی تحت عنوان «عدالت و قانون‌گرایی» تجمیع شدند که از ترکیب مفاهیم «عدالت» و «قانون‌گرایی» که در کدگذاری باز استخراج شدند، شکل یافته است. بعد از کدگذاری انتخابی ارتباط این مقولات با یکدیگر در قالب مدل پارادایمی متکی بر نظریه‌ای زمینه‌ای مشخص شد که در شکل (۱) با عنوان «مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان بهزیستی» نشان داده شده است.



شکل ۱. مدل کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی

در شکل (۱)، ۱۴ مقوله محوری در قالب شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها جایگذاری شده‌اند. عدالت و قانون‌گرایی مقوله مرکزی است که همه مقولات را به هم پیوند می‌دهد که در این قسمت از گزارش تحقیق به شرح این عوامل، مقوله‌های محوری و زیرطبقات آنها می‌پردازیم:

شرایط علی عواملی هستند که بر مقوله مرکزی تأثیر می‌گذارند. در این پژوهش شرایط علی شامل مقوله «نیازهای اساسی کارکنان» است که خود از مؤلفه‌های «حقوق و مزایای کافی و آبرومندانه» و «خدمات رفاهی» تشکیل شده است

نیازهای اساسی کارکنان

کارکنان سازمان‌ها کار می‌کنند تا نیازهای اساسی جسمانی و روانی خود را برآورده نمایند. کارکنان بهزیستی برای تأمین هزینه‌های زندگی و ارضای نیازهای خود خواستار «حقوق و مزایای کافی و آبرومندانه» هستند. آنان انتظار دارند به‌ازای خدمات با کیفیتی که به مددجویان و مراجعین سازمان ارائه می‌دهند، سازمان بهزیستی حقوق و مزایای کافی و آبرومندانه به آنان پرداخت نماید. لازم است تا از طریق «تعیین سازوکارهای حقوق و مزایای عادلانه» قدرت خرید واقعی آنها افزایش یابد. در این زمینه یکی از رؤسای ادارات بهزیستی می‌گوید: «کارگراها را هر ساله مشخص می‌کنند براساس نظام قانون کار این قدر حقوق دریافت کنند. پس کارمندا را هم با همین روال باید بررسی کنند که این قدر حقوق دریافت کنند».

خدمات رفاهی و تفریحی یکی از راه‌های مقبول و باصرفه جبران خدماتی است که کارکنان برای سازمان انجام می‌دهند. «بهبود و گسترش امکانات رفاهی» از طریق «ارائه کارت‌های رفاهی - تفریحی» و ارائه «خدمات رفاهی برای خانواده شاغلین» یکی از راه‌های جبران حقوق ناکافی و جلب رضایت کارکنان است. در این زمینه، یکی از مدیران مراکز مشاوره وابسته به بهزیستی اظهار می‌دارد: «یک کارت‌هایی رفاهی با دو، سه و چهار میلیون درست کنند که من بتوانم سینما، استخر یا رستوران بروم».

شرایط مداخله‌گر عوامل محیطی خاص و عمومی هستند که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند. در

این پژوهش شرایط مداخله‌گر از چهار مقوله ساختاری-مدیریتی، خانوادگی، روان‌شناختی و فیزیکی تشکیل شده است. این مقوله‌ها خود دربردارنده مفاهیم متعدد دیگر هستند که به شرح آنها می‌پردازیم:

ساختاری-مدیریتی

ساختار، روش‌هایی برای نظم‌دادن و انجام امور است تا سازمان بتواند به هدف‌های موردنظر خود برسد. مدیریت، تمام سازوکارهایی است که برای هدایت فعالیت‌ها و نظارت و کنترل بر رفتار کارکنان در نظر گرفته می‌شود. در این تحقیق مقوله «ساختاری-مدیریتی» شامل شش زیر طبقه اصلی است که عبارتند از: ارتقا و توسعه شغلی، توانمندسازی و آموزش کارکنان، کیفیت سرپرستی و رهبری، حمایت‌های سازمانی و برون‌سازمانی، نظام‌های ارزیابی عملکرد و شرایط استخدامی و انتخاب شغل.

کارکنان بعد از انجام‌دادن کارهای روزمره و وظائف خاص دچار فرسودگی شغلی می‌شوند. از سوی دیگر برای شکوفایی استعدادهاشان در جهت کمک به اهداف سازمان انتظار دارند که ارتقای شغلی پیدا کنند. این کار از طریق «فراهم‌بودن مسیر توسعه و ارتقای شغلی»، «تسهیل شرایط ادامه تحصیل» و «دسترسی به فرصت شغلی بهتر» امکان‌پذیر است. یکی از کارشناسان مسئول دایره منابع انسانی ادارات بهزیستی در این زمینه بیان می‌کند: «مرحله به مرحله از سطوح پایین‌تر کارم رو شروع کردم و ارتقا گرفتم».

نیروی انسانی، مهم‌ترین سرمایه سازمان‌هاست و تعالی سازمانی به نیروی آموزش‌دیده و توانمند بستگی دارد. برای بهبود مهارت‌ها و دانش کارکنان در بهزیستی افزایش دانش و مهارت آنان در رشته‌های یاورانه مربوط به سلامت جسم و روان می‌تواند عاملی ترغیب‌کننده برای توانمندسازی باشد. آموزش باکیفیت و بودجه کافی می‌تواند کارکنان را برای استفاده از فرصت‌های آموزشی برانگیزاند. یکی از مسئولین دایره آموزش و تحول انسانی ادارات بهزیستی در این زمینه بیان می‌کند: «اگر مدیر از لحاظ مالی، پشتیبان اداره ما باشد و دست ما باز باشد می‌توانیم آموزش با کیفیت‌تری برای کارکنان تدارک ببینیم».

«کیفیت سرپرستی و رهبری» در ایجاد ارتباطات مثبت بین کارکنان و مدیران و انجام کار بارغبت و دلسوزانه مؤثر است. «ویژگی‌های شخصیتی و اکتسابی مدیر در کیفیت سرپرستی و رهبری» تأثیر دارد. مدیران نیز باید از «عوامل مؤثر بر مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها» آگاه باشند تا آنها را هرچه بیشتر درگیر وظائف شغلی کنند و بازدهی فردی و گروهی آنها را بهبود ببخشند. یکی از مددکاران مراکز وابسته به بهزیستی در زمینه ویژگی‌های شخصیتی و اکتسابی مدیرشان می‌گوید: «رئیس قبلی ما خانم بودند، اقتدار و نفوذ معنوی داشت. من از کارکردن با ایشان لذت می‌بردم».

سازمان باید کارکنانش را برای انجام وظائفشان و یا انجام امور روزمره زندگیشان «حمایت‌های سازمانی و برون‌سازمانی» کند، حتی از کمک و حمایت به خانواده‌های کارکنان نیز دریغ نورد؛ زیرا حوزه‌های مختلف زندگی بر هم تأثیر می‌گذارند. درواقع، حمایت سازمان از کارکنانش حمایت سازمان از مددجویان است؛ چون خدمات به آنها با کیفیت بهتر انجام خواهد شد. چون سازمان بهزیستی از اقشار آسیب‌پذیر جامعه حمایت می‌کند، توجه دولت به سازمان‌های حمایتی مثل بهزیستی برای پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی نیز امری بدیهی و لازم است. یکی از کارکنان مراکز مشاوره وابسته به بهزیستی در زمینه «حمایت معنوی سازمان» ابراز می‌دارد: «حمایت معنوی یعنی درک بها و ارزش زحمات و خدمات کارکنان و جبران آنها».

برای بررسی اینکه سازمان درجهت رسیدن به اهدافش حرکت می‌کند، نظام ارزیابی عملکرد مورد نیاز است. مدیران بهزیستی می‌توانند برای ارزیابی بهتر، از شاخص‌ها و شیوه‌های مبتکرانه خویش استفاده کنند. مثلاً شاخص‌های فردی کارکنان از قبیل هوش، توانایی یا عدم توانایی را در ارزیابی‌هایشان لحاظ کنند و عملکرد مطلوب کارکنان را به خودشان و مدیران بالادستی بازخورد بدهند. از شیوه‌های مناسب قدردانی مثل لوح تقدیر، کادو و پاداش استفاده کنند. در صورتی که خطایی در انجام کار صورت پذیرد، سلسله‌مراتب تذکر و تنبیه به کارکنان را رعایت کنند. یکی از مدیران مراکز تحت پوشش بهزیستی در این زمینه چنین نقل می‌کند: «تنبیه‌ها هم این طور است که اول با او صحبت می‌کنیم، ببینیم مشککش چیست. سپس به طور شفاهی تذکر

می‌دهیم، بعد تذکر کتبی و بعد اگر مؤثر نبود، جابه‌جایی انجام می‌دهیم».

شرایط استخدامی و انتخاب شغل در جذب و نگهداری نیروی کارآمد در سازمان اهمیت اساسی دارد. به‌همین منظور معیارهایی صحیحی برای انتخاب شغل در بهزیستی از قبیل سوابق تحصیلی خوب باید وجود داشته باشد. چون وظائف کارکنان بهزیستی به حوزه‌های سلامت روان و جسم مربوط است منابع انسانی سازمان برای جذب نیرو باید علاقه به مشاغل یاورانه، ترجیحات انتخاب شغل و ویژگی‌های شخصیت مؤثر در انتخاب شغل در سازمان بهزیستی را مدنظر داشته باشند. یکی از مشاوران مراکز جامع بهزیستی در مورد ویژگی‌های شخصیتی خود اظهار می‌دارد:

«آدم سازگاری هستم، خیلی مثبت‌نگرم، سختگیر و بدبین نیستم».

مقاله خانوادگی

تجارب کاری و غیرکاری مثل زندگی خانوادگی بر کیفیت زندگی کلی و کیفیت زندگی کاری فرد تأثیر می‌گذارند. به‌همین دلیل «تعادل بین کار و زندگی» در رضایت و خشنودی از شغل و زندگی اهمیت اساسی دارد. برنامه و جدول زمانی کار مناسب، توزیع مناسب مرخصی‌ها و آموزش به خانواده کارکنان برای مساعدت در ایجاد تعادل بین کار و زندگی در ایجاد این تعادل کمک می‌کند. یکی از اقدامات برای مدیریت تعارض کار - خانواده مدیریت «نقش‌ها و تقسیم کار عادلانه در خانواده» است تا کارکنان در منزل درگیری ذهنی نداشته باشند و با فراغ بال به امور منزل و خانواده برسند. یکی از کارمندان خانم و کارشناس مسئول واحد منابع انسانی ادارات بهزیستی در این مورد می‌گوید: «از کمک‌های همسرم یا دخترم برای تعادل کار و زندگی استفاده کردم».

مقاله روان‌شناختی

از عوامل روان‌شناختی که بر کیفیت ارائه خدمات کارکنان مؤثر است، تنش‌ها و فشارهای روانی ناشی از کار هستند که به استرس شغلی معروفند. شناخت عوامل ایجاد استرس در پیشگیری و کنترل آن لازم است. بعضی از تنش‌ها در محیط کار ناشی از شرایط و نوع کار هستند. عوامل شخصیتی مثل وجدان کاری بالا و احساس مسئولیت نیز ممکن است تنش را فزونی بخشد.

تعارضات و مشکلات خانوادگی نیز استرس و تنش را به محیط کار سرایت می‌دهد. در دنیای مدرن امروز سرعت و فناوری، جابه‌جایی ارزش‌ها و هنجارها باعث پیچیدگی و نوپدیدبودن آسیب‌های جدید شده است که به‌نوبه‌خود بر استرس‌های کاری تأثیرگذار است. یکی دیگر از انواع تنش‌ها در محیط کار تنش ناشی از فشار زمان است که برای انجام کارها در زمان کوتاه پدید می‌آید. خدمات بهزیستی جامعه هدف بزرگی را تحت پوشش می‌دهد. تعداد زیاد ارباب‌رجوع خود عاملی تنش‌زا می‌باشد. معمولاً کارکنان درقبال انجام وظائف خود به مقامات بالاتر باید پاسخگو باشند. به‌همین دلیل نوعی از استرس را که ناشی از مسئولیت‌پذیری و پاسخگویی است، تجربه می‌کنند. یکی از کارشناسان مسئول ادارات ستادی بهزیستی در این زمینه می‌گوید: «درسته که ما توی ستاد هستیم، ولی استرس کارهای ما از نظرهایی هم شاید بیشتر باشه، چون باید پاسخگوی مقامات مافوق مون باشیم».

دو راهبرد مؤثر برای حفظ سلامت روان کارکنان، مدیریت استرس شغلی و پیشگیری از آن است. می‌توان از «احیا و بازسازی روحی-روانی»، «آموزش مدیریت استرس و کنترل خشم» و «جابه‌جایی نیروها» برای مدیریت استرس شغلی و از «روشن‌بودن اهداف، انتظارات و وظایف شغلی»، «آموزش شرح وظایف و فرایند کار» و «دردسترس‌بودن و توجه به کارکنان از طرف مدیر» برای پیشگیری از استرس شغلی استفاده کرد. یکی از مدیران مراکز شبه‌خانواده درمورد جابه‌جایی نیروها می‌گوید: «جاهایی مثل شیرخوارگاه، نیروها دچار فرسودگی جسمی و روحی میشن، نیازه که توی سال‌های آخر خدمتشون یه جابه‌جایی، یه کار سبک‌تر صورت بگیره».

چشم‌اندازها و نگرش‌ها از مفاهیم روان‌شناختی هستند. چشم‌اندازها افق دید انسان را نسبت به یک پدیده نشان می‌دهد و نگرش‌ها باورهایی هستند که قضاوت و عواطف منفی و مثبت همراه آنهاست که بر دیدگاه انسان و عملکرد آن در حوزه‌های مختلف زندگی و کار تأثیر می‌گذارد. نگرش کارکنان بهزیستی به سازمان خودشان به‌عنوان یک سازمان حمایتی است نه مصرفی؛ از آن جهت که با کاهش آسیب‌های اجتماعی به‌نوعی حامی جامعه و دولت است. به‌همین دلیل، اساس کار بهزیستی بر پایه مددکاری اجتماعی بنا گذاشته شده است. باورها و نگرش‌های مذهبی برای

جلب حمایت خیرین از بهزیستی مؤثر بوده است. چشم‌انداز و نگرش مثبت به زندگی باعث پویایی تحرک و خلق فرصت‌ها برای کارکنان می‌شود. یکی از روان‌شناسان مراکز بهزیستی در این زمینه بیان می‌کند: «من دائم کارگاه می‌رم. صدا گوش می‌دم، دایم به روز می‌شم. هر کاری از دستم برآید، انجام می‌دم».

مقوله فیزیکی

ایجاد فضای سبز، نور، هوا و اکسیژن کافی، فضای کافی و مناسب فیزیکی و مرمت ساختمان‌های کهنه از شرایط مطلوب ساختمانی است و کیفیت مناسب ابزارآلات و وسایل کار و سهولت دسترسی به آنها برای اصلاح و تسریع انجام امور سازمان مورد نیاز می‌باشد. یکی از کارشناسان ادارت بهزیستی در مورد ایجاد فضای سبز می‌گوید: «گل و گیاه شاید خیلی بودجه خاصی نداشته باشه ولی تأثیر مثبت رو می‌تونه بذاره».

شرایط زمینه‌ای مثل شرایط مداخله‌گر عوامل محیطی خاص و عمومی هستند که بر راهبردها تأثیر می‌گذارند. در این پژوهش شرایط زمینه‌ای از دو مقوله تشکیل شده است که عبارتند از: اجتماعی - فرهنگی و اقتصادی.

اجتماعی - فرهنگی

فرهنگ، شیوه انجام امور در یک جامعه خاص است که همه در آن سهیم هستند و یاد گرفته‌اند که به آن گونه عمل کنند. شیوه‌های اخلاقی انجام امور و رهبری که مبتنی بر ارزش‌های فردی و سازمانی باشد، سازمان را به سمت تعالی می‌برد. از مهم‌ترین ارزش‌های ذاتی که همه جوامع بر آنها متفق‌القولند، عدالت، آزادی و قانون‌گرایی در کار است. یکی از روان‌شناسان مراکز مشاوره درباره عدالت در کار می‌گوید: «برابری فرصت‌ها، امکانات رفاهی و شغلی و افزایش حقوق، ارزش‌هایی هستند که ما را در کارمان نگه می‌دارد تا با انگیزه بیشتری کار کنیم». سازمان‌ها با عملکردی که دارند و سابقه‌ای که در ذهن و خاطره مردم از خود به جا می‌گذارند، دارای هویت و اعتبار ملی و محلی می‌شوند. قدمت بهزیستی در دستگیری از مردم و جامعه از منابع تعالی اعتبار اجتماعی سازمان است که برای تأثیر بیشتر بر افکار عمومی،

شناخته شدن بیشتر سازمان در جامعه و هویت بخشی به کارکنانش کمک می کند. یکی از کارشناسان بیمه در اداره بهزیستی در این مورد ابراز می کند: «بهزیستی به خاطر اینکه سازمانی ریشه دار و قدیمی است بین مردم شناخته شده است».

اقتصادی

شرایط اقتصادی جامعه از جمله تورم و افزایش قیمت ها و کاهش یا افزایش بودجه دولت بر سازمان ها از جمله سازمان بهزیستی که یک سازمان حمایتی است و نیازمند حمایت های دولت و خیرین است و بر زندگی کارکنان و مددجویان آن تأثیر مستقیم می گذارد. بیشتر کارکنان خواستار افزایش حقوق متناسب با سطح تورم هستند؛ از جمله یکی از مشاوران مراکز وابسته به این سازمان در این زمینه می گوید: «درآمد، باتوجه به تورمی که هست، مناسب نیست». بودجه دولت نیز باتوجه به هزینه هایی که کارکنان و مددجویان به طور هم زمان برای سازمان بهزیستی ایجاد می کنند و وابستگی بهزیستی به کمک های دولت و مردمی، کافی نیست و کارکنان سازمان خواستار رشد بودجه دولتی برای سازمان هستند. یکی از کارکنان اورژانس اجتماعی در این مورد اظهار می دارد: «بهزیستی به ارگانیه که درآمدزا نیست و حمایتی و مدام باید دولت کمکش کنه». راهبردها، کنش هایی هستند که در پاسخ به پدیده مرکزی صورت می گیرند و در این پژوهش شامل چهار مقوله است که عبارتند از: تغییر و تحولات اداری، برنامه ریزی ها و خط مشی های سازمانی، سازگاری و انطباق پذیری و رشد آفرینی. این مقوله ها خود در بردارنده مفاهیمی دیگری هستند که به شرح آنها می پردازیم:

مقوله تغییر و تحولات اداری

تغییر و تحول اداری بهسازی و به روز کردن روش های انجام کار در سازمان ها است که به افزایش کارایی آنها منجر می شود. در سازمان بهزیستی تغییر و تحول اداری از طرق بازسازی و غنی سازی شغل، کنترل کیفیت کار، می تواند صورت بگیرد. ایجاد تنوع کاری و کسب تجربه های متنوع کاری برای غنی سازی شغل صورت می گیرد تا کارکنان در اثر یکنواختی در کار دچار فرسودگی نشوند. در سازمان های خدماتی مثل بهزیستی برای کنترل کیفیت کار نظام ارزیابی

کیفی نسبت به ارزیابی کمی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند.

مقوله برنامه‌ریزی‌ها و خط‌مشی‌های سازمانی

خط‌مشی‌ها اصولی هستند که بر مبنای آن مدیران سازمان تصمیمات مهم خود را عملی می‌کنند. برنامه‌ها و تصمیمات مدیران باید با خط‌مشی‌های سازمان هماهنگی داشته باشد تا به اهداف موردنظر برسند، به همین دلیل خط‌مشی‌ها در واقع معیارهایی برای کنترل و ارزیابی عملکرد کارکنان و مدیران سازمان هستند. در این تحقیق از مهم‌ترین اصول و خط‌مشی‌هایی که کارکنان بهزیستی برای بهبود کیفیت زندگی کاری‌شان به آن اشاره کردند، عبارتند از: انتصاب و تصمیم‌گیری صحیح مدیران، الویت‌دادن به مسائل فرهنگی و سلامت روان جامعه، قانون‌گذاری برای خدمات بهتر به مددجویان، اولویت‌دادن به مددکاری و مددکاران، استفاده بهینه از منابع انسانی و مالی و اصلاح آیین‌نامه‌ها و دستورالعمل‌ها متناسب با مقتضیات. یکی از مدیران مجتمع توانبخشی معلولین در زمینه حذف موازی‌کاری‌ها بین سازمان‌های ارائه‌کننده خدمات بهزیستی - رفاهی و روان‌شناختی می‌گوید: «موازی‌کاری سازمان‌ها توی این سال‌های اخیر خیلی زیاد شده؛ مثلاً اگر بنیان‌گذار آموزش مهارت‌های زندگی بهزیستی بوده، الان شهرداری و نیروی انتظامی و ارگان‌های دیگه هم این کار رو انجام میدن».

مقوله سازگاری و انطباق‌پذیری

انسان در مواجهه با مشکلات و شرایط سخت، توانایی سازگاری و انطباق‌پذیری دارد، به نحوی که می‌تواند هم کارآیی و هم سلامت خود را حفظ کند. فعالیت‌هایی که کارکنان در این زمینه انجام می‌دهند به بهبود کیفیت زندگی آنها منجر می‌شود. کارکنان بهزیستی در این زمینه به راهبردهای زیر اشاره کردند: اصلاح نگرش‌ها، پایین آوردن انتظارات، پذیرش خود با تأکید بر توانمندی‌ها. یکی از گفتاردرمانگران در مراکز توانبخشی معلولین که نقص عضوی داشت در این زمینه ابراز داشت: «من اگر خودم را بپذیرم و روی توانمندی‌های خودم کار کنم، جامعه منو می‌پذیره».

مقاله رشد آفرینی

نیاز به کمال و خودشکوفایی از نیازهای ذاتی بشر است. چنانچه این نیاز برآورده نشود، ممکن است احساس حقارت یا کمبود به انسان دست دهد. در صورت ارضای نیاز به کمال و خودشکوفایی رضایت و خوشنودی حاصل آن است. کارکنان بهزیستی برای رشد آفرینی و حرکت به سمت کیفیت زندگی کاری از راهبردهای زیر استفاده کرده‌اند: ایجاد فضای معنوی در کار، ایجاد حس و حال خوب در کارکنان، رشد شخصی، پرورش صفات و خلق نیک، بهبود اقتدار و نفوذ سرپرستان. یکی از رؤسای ادارات بهزیستی در زمینه «دعای خیر مردم به خاطر دستگیری از مردم» که از زیرطبقات ایجاد فضای معنوی در کار است ابراز می‌دارد: «همین که مراجع به سر بلند می‌کنند به دعایی برات می‌کنند، همین که کاری برایش انجام دادی، بهترین هدیه‌ای است که از کارت می‌گیری».

پیامدها، خروجی‌های به دست آمده از به کارگیری راهبردها هستند. راهبردهایی که کارکنان بهزیستی برای کیفیت زندگی کاری خود به کار برده‌اند به سه مقوله پیامدهای هیجانی، پیامدهای شناختی و پیامدهای رفتاری منجر شده است. این مقوله‌ها خود دربردارنده مفاهیمی دیگری هستند که به شرح آنها می‌پردازیم:

پیامدهای هیجانی

شامل چهار زیرطبقه اصلی انگیزش شغلی کارکنان، تعهد و دلبستگی سازمانی، علاقه به شغل و پختگی هیجانی است. انگیزش، نیرویی است که به افراد انرژی می‌دهد که در جهت رسیدن به اهداف خاصی عمل می‌کنند. همچنین انگیزش موجب تداوم کوشش فرد برای رسیدن به اهداف مورد نظر می‌شود. مراجعان بهزیستی دردمند هستند. انگیزش شغلی در کارکنان بهزیستی باعث می‌شود که به مراجعان و حل مشکل آنها اهمیت بدهند و به رفع آنها کمک نمایند. تعهد سازمانی تمایلی است که فرد دارد تا در سازمان بماند و با طیب خاطر برای رسیدن به اهداف سازمان تلاش کند و دلبستگی سازمانی نشان‌دهنده جذب شدن و درگیر شدن فرد با کار و حرفه‌اش می‌باشد. تعهد و دلبستگی سازمانی در کارکنان بهزیستی موجب علاقه آنها به مراجعانشان و پیوند با مردم و

مشکلاتشان می‌شود. لذت بردن از ساعت کاری و جذب شدن در کار نشان از علاقه به شغل است. پختگی هیجانی نیز پیامدهای مثبت دیگری دارد از قبیل: روابط عاطفی مثبت در محیط کار، احساس کارآمدی، سلامت اجتماعی، سلامت روان و آرامش کارکنان. یکی از پزشکان مراکز مشاوره در مورد سلامت اجتماعی می‌گوید: «وقتی (سازمان از ما) حمایت کند، رضایت مردم هم بهتر می‌شود و هم جامعه‌ای که همه در آن زندگی می‌کنیم، سالم‌تر می‌شود که سودش به خودمون می‌رسد. ما همه به هم وصل هستیم».

پیامدهای شناختی

شامل دو زیرطبقه اصلی رضایت درونی شغلی و نگرش‌های متعالی است. رضایت شغلی شامل واکنش‌های شناختی، عاطفی فرد نسبت به شغلش می‌باشد که در این تحقیق شامل سه دسته رضایت از خود شغل و پست سازمانی، رضایت درونی بالا از خدمت به مردم و رضایت درونی حاصل از مفید بودن است. نگرش‌ها باورهایی هستند که قضاوت و عواطف منفی و مثبت همراه آنهاست که بر دیدگاه انسان و عملکرد آن در حوزه‌های مختلف زندگی و کار تأثیر می‌گذارد. راهبردهایی که کارکنان به‌زیستی برای کیفیت زندگی کاری خود به کار برده‌اند، نگرش‌های متعالی از قبیل اعتماد به نفس کارکنان، وجدان کاری و بهبود شأن و اعتبار سازمانی ایجاد کرده است. یک روان‌شناس مرکز مشاوره وابسته به بهزیستی در مورد وجدان کاری اظهار می‌دارد: «بعضی وقت‌ها همکارم می‌گوید کارت را سریع تمومش کن، ولی من می‌گم نمی‌تونم اونجوری کار کنم. مراجع را دوست دارم. نمی‌تونم یک مریضی را زخمش را باز کنم بعد پرتش کنم اون طرف».

پیامدهای رفتاری

ناشی از به کارگیری راهبردها شامل کارآیی و بهبود عملکرد کارکنان و کارآیی و بهبود عملکرد سیستمی است. کارکنان یک سازمان، بخشی از اعضای یک نظام اجتماعی هستند که راهبردهای استفاده شده برای کیفیت زندگی کاری، کارآیی آنها و سازمانی را که در آن کار می‌کنند، بهبود می‌بخشد. رسیدن به اهداف شغلی، تسلط بر کار و پویایی مدیر و سرپرست از

نتایج کارآیی کارکنان و بهبود شرایط کاری و صرفه‌جویی در زمان اصلاحات سازمانی از نتایج کارایی سیستمی است. یکی از رؤسای ادارات بهزیستی درمورد کارآیی و بهبود عملکرد سیستمی می‌گوید: «ساختار سازمانی باید این طوری ترمیم بشود؛ تحقیق که یک سال انجام می‌شود ده سال کار اینها را جلو بیندازد».

نتیجه‌گیری و پیشنهادها

در این تحقیق، ۱۴ مقوله محوری در قالب شرایط علی، شرایط زمینه‌ای، شرایط مداخله‌گر، راهبردها و پیامدها استخراج شدند. «عدالت و قانون‌گرایی» مقوله مرکزی است که همه مقولات را به هم پیوند می‌دهد و در سرتاسر فرایند کیفیت زندگی کاری کارکنان بهزیستی نهفته است و دغدغه اساسی اکثریت کارکنان بهزیستی می‌باشد. ۱۴ مقوله محوری شامل موارد زیر هستند: نیازهای اساسی کارکنان، ساختاری-مدیریتی، خانوادگی، روان‌شناختی، فیزیکی، اجتماعی-فرهنگی، اقتصادی، تغییر و تحولات اداری، برنامه‌ریزی‌ها و خط‌مشی‌های سازمانی، سازگاری و انطباق‌پذیری، رشد‌آفرینی، پیامدهای هیجانی، پیامدهای شناختی و پیامدهای رفتاری.

یافته‌های تحقیق حاضر بیانگر این است که نیازهای اساسی کارکنان از مقوله‌های محوری کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی است که با نتایج تحقیق اوتامی و همکاران (۲۰۱۸) مبنی بر اینکه تأمین نیازها از عوامل اصلی کیفیت زندگی کاری پرستاران بیمارستان است، همسو می‌باشد. کارکنان با دریافتی‌های خود از سازمان نیازهای اساسی خود و خانواده‌شان را تأمین می‌نمایند. آنان برای تأمین آبرومندانه مخارج زندگی خود حقوق و مزایای کافی نیاز دارند. طبق نظریه روابط انسانی^۱ کارایی و اثربخشی سازمان‌ها از راضی و خوشحال نگهداشتن نیروی انسانی است، همچنین بر مبنای نظریه^۲ نیاز آبراهام مازلو، رفتار افراد در هر لحظه، با توجه به شدیدترین نیازشان تعیین می‌شود (زاهدی اصل، ۱۳۸۰: ۸۴)؛ به همین دلیل درک نیازهای کارکنان برای مدیران هر سازمان اهمیت اساسی دارد و حکایت از حرکت سازمان به سوی محیط شاد و

1. Human Relations Movement
2. Maslow, A.

تأمین رضایت کارکنان و خانواده‌های آنان دارد.

نتایج تحقیق قشقایی‌زاده (۱۳۹۹) نشان داد که دو عامل سازمانی و مدیریتی از دسته اصلی عوامل کیفیت زندگی کاری هستند و از بین عوامل مدیریتی، تعامل سازنده و منصفانه رتبه اول عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری و از بین عوامل سازمانی، عدالت سازمانی رتبه اول عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی قرار دارند. در تحقیق نورشاهی و فراست‌خواه (۱۳۹۱) تأیید شد که عامل مدیریت و ساختار از سازنده‌ها و مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت علمی است. همچنین نتایج تحقیق اخروی و طلائعی (۱۳۹۸) حاکی است که روابط سازمانی یکی از ۴ مؤلفه اصلی «کیفیت زندگی کاری مدیران و کارکنان بیمارستان‌هاست». یافته‌های تحقیق گیلانی‌نیا (۲۰۱۷) و فرناندز و همکاران (۲۰۱۷) بیانگر این است که توزیع عادلانه پاداش‌ها و قانون‌گرایی در کار از مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری هستند.

نتایج تحقیقات فوق با یافته‌های تحقیق حاضر مبنی بر اینکه عامل ساختاری مدیریتی از شرایط مداخله‌گر و تأثیرگذار و ارتباطات مؤثر انسانی و سازمانی از عوامل راهبردی مؤثر بر کیفیت زندگی سازمان بهزیستی است، همسوئی دارد. در تحقیق حاضر عدالت و قانون‌گرایی به عنوان مقوله مرکزی تعیین شد که نشان‌دهنده اهمیت اساسی مقوله عدالت و قانون‌گرایی در کیفیت زندگی کاری اعضای سازمان بهزیستی است که با نتایج تحقیقات فوق مبنی بر اینکه توزیع عادلانه پاداش‌ها و قانون‌گرایی، مؤلفه‌های اصلی کیفیت زندگی کاری هستند، همسوئی دارد.

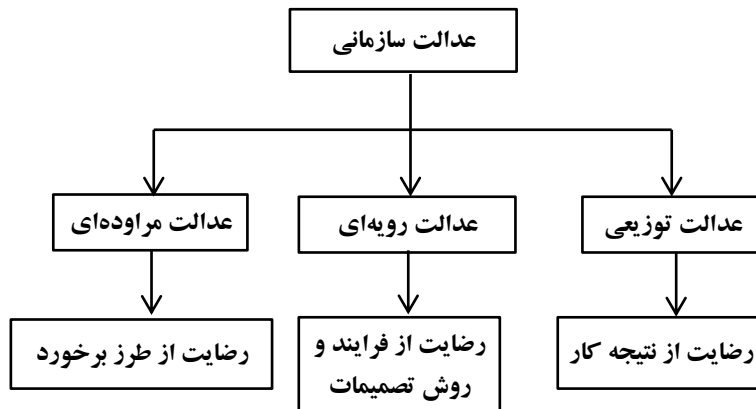
یک سازمان موفق از منابع خود به‌طور بهینه استفاده می‌کند. یک سازمان در صورتی می‌تواند از نیروی انسانی، سرمایه و ابزارآلات به نحو احسن استفاده کند که با مدیریت صحیح این عوامل را ترکیب بهینه کند. مدیر خوب سازمان را در مسیر تعالی و موفقیت قرار دهد؛ حتی در صورت فقدان سرمایه و منابع مادی، مدیریت خوب در ترکیب با نیروی انسانی شاد و راضی می‌تواند سرمایه، ابزارآلات و ساختار مناسب را برای سازمان ایجاد کند. بنابراین، در سازمان، مدیریت و منابع انسانی نجات‌بخش است و اهمیت آن از منابع مادی بیشتر است. امروزه سازمان‌ها برای کیفیت بخشی به خدمات سازمان به جای مدیریت ریاستی به مدیریت راهبرانه تأکید می‌کنند. یک

مدیر راهبر با ایجاد ارتباط راغبانه و تعامل سازنده و منصفانه بین کارکنان با مدیران، مشارکت کارکنان در تصمیم‌گیری‌ها را تسهیل می‌کند. روابط سازمانی و انسانی خوب باعث می‌شود که کارکنان با میل و علاقه به انجام وظائف خود بپردازند، چون منافع سازمان را همسو با منافع خود درک می‌کنند.

اگرچه سازمان‌ها دارای ساختار فیزیکی هستند، ولی تنها این ساختار به سازمان موجودیت و هویت نمی‌دهد، بلکه مؤلفه‌های اجتماعی- فرهنگی از قبیل عدالت، آزادی و قانون تأثیر قابل توجهی بر فعالیت‌های اعضای سازمان دارد. این مؤلفه‌ها قابل لمس نیستند، اما مثل ویژگی‌های شخصیتی انسان‌ها تعیین‌کننده و ویژگی‌های مهم سازمان‌ها هستند و آنها را از هم متمایز می‌سازند. عدالت سازمانی به عنوان یکی از عوامل مهم برای کارآمدی و تأثیرگذار بودن در سازمان شناخته شده و بیانگر نقش انصاف و عدالت در ملاحظات یک سازمان است (بابازاده، جمشیدیان، رحیمی و مرادی، ۱۳۹۳: ۷۳؛ به نقل از صمد^۱، ۲۰۰۶ و فرتین و فلنز^۲، ۲۰۰۸). اگر کارکنان سازمان تصمیم‌ها را عادلانه در نظر گیرند، به احتمال زیاد با تعهدات بالاتر، رضایت شغلی بهتر مقابله‌به‌مثل می‌کنند و در رفتارهای مربوط به نقششان درگیر می‌شوند (بابازاده و همکاران، ۱۳۹۳: ۷۵؛ به نقل از فیشر^۳، ۲۰۰۶). نمودار زیر واکنش کارکنان سازمان را به عدالت سازمانی نشان می‌دهد:

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی
پرتال جامع علوم انسانی

1. Samad
2. Fortin & fellenz
3. Fischer



شکل ۲. سه نوع عدالت سازمانی و واکنش کارکنان به آن (مهرداد، ۱۳۹۵، ص ۱۷۳)

در ادراک از عدالت توزیعی، افراد با مقایسه نسبت آورده‌ها و دریافتی‌های خود با آورده‌ها و دریافتی‌های دیگران، قضاوت می‌کنند که آیا پاداش‌های منصفانه داشته‌اند یا خیر؟ عدالت رویه‌ای رعایت انصاف در آیین‌نامه‌ها و نحوه انجام فعالیت‌ها در سازمان می‌باشد و عدالت مراوده‌ای دربردارنده رفتار توأم با صداقت، احترام، مهربانی و ملاحظه است (بابازاده و همکاران، ۱۳۹۳). عدالت و قانون‌گرایی باید هم در ساختار و بافت سازمان و هم در مدیریت نهادینه شود، به طوری که در تصویب آیین‌نامه‌ها و مقررات و اجرای آنها و کنترل بر فعالیت‌ها و نظارت بر اجرای آنها مدنظر باشد. با رعایت قانون‌گرایی در سازمان، زمینه آزادی سخن به وجود می‌آید و کارکنان بدون اینکه از عکس‌العمل مقام بالاتر بترسند، می‌توانند اظهار عقیده کنند؛ به عبارت دیگر در سازمان سلطه قانون نسبت به سلطه انسان وجود دارد.

طبق یافته‌های تحقیق جین ولی (۲۰۲۰) نظام حمایتی زندگی خانوادگی از عوامل اصلی کیفیت زندگی کاری در پرستاران بیمارستان بود که با نتایج تحقیق حاضر مبنی بر اینکه عامل خانوادگی از مقوله‌های محوری کیفیت زندگی کاری است، همسو می‌باشد. شرایط حوزه‌های مختلف زندگی کاری و غیرکاری بر همدیگر تأثیر می‌گذارند. اگر فردی در زندگی خانوادگی خود راضی باشد، رضایت او می‌تواند بر شرایط کاری او تأثیرگذار باشد و بالعکس (ماتل و دیویوس، ۲۰۰۶). تنظیم اوقات فراغت که کارکنان در کنار خانواده‌های خود هستند و وظائف

همسری و والدینی خود را انجام می دهند و تقسیم کار عادلانه برای اجرای نقش های خانوادگی در شاد نگه داشتن اعضای خانواده و کارکنان سازمان و کنار آمدن با مصائب زندگی لازم است. نتایج تحقیقات بیرساو و همکاران (۲۰۲۰) و گیلانی نیا (۲۰۱۷) نشان داد که تسهیلات فیزیکی و دسترسی به ابزار کار از مؤلفه های کیفیت زندگی کاری هستند که با نتایج تحقیق حاضر که حاکی است، عامل فیزیکی از مقوله های محوری است و شرایط مطلوب ساختمان، وسایل و ابزار آلات از مؤلفه های فرعی کیفیت زندگی کاری کارکنان سازمان بهزیستی است، همسوئی دارد. شرایط حاکم بر محیط کار بر کارآیی کارکنان تأثیر بسزایی دارد. محیط های کاری بسیار گرم یا سرد، شلوغ یا ساکت، ساختمان های کهنه و قدیمی و فاقد فضای کافی میل به انجام کار با کیفیت را در کارکنان کاهش می دهد و باعث آزرده گی آنان می شود. شرایط نامطلوب فیزیکی، جو ناخوشایند کاری ایجاد می کند که سبب کاهش کیفیت زندگی کارکنان و پیامدهای منفی دیگر از قبیل کاهش بهره روری و رضایت شغلی و افزایش خطاهای انسانی و حوادث کاری می شود (ریجو، ۱۹۹۵؛ ترجمه حسین زاده، صالحی و لبادی، ۱۳۹۸). تأمین شرایط مطلوب فیزیکی در محیط کار این نگرش را در کارکنان ایجاد می کند که مدیران سازمان به آنها به عنوان یک انسان ذی حق نگاه می کنند نه به عنوان یک ماشینی که در هر شرایط سختی باید منافع سازمان را به حداکثر برساند. با بهبود شرایط کار تمایل و انگیزه کارکنان برای کار با کیفیت بیشتر می شود. در این صورت سازمان، کارکنان و مراجعان آن همه با هم منتفع می شوند. به اعتقاد قهرمانی، پرنده، وفادار و عبادی (۱۳۹۷) برای کاهش آسیب های شغلی و ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان، فراهم کردن محیط امن ضروری است. در این صورت آرامش و رغبت کارکنان به کار خالصانه افزایش می یابد و مراجعان سازمان نیز از دریافت خدمات با کیفیت مطمئن می شوند.

به مدیران سازمان بهزیستی پیشنهاد می شود اصول مدیریت راهبری و رهبری مبتنی بر ارزش ها در سازمان بهزیستی حاکم بشود. مدیریت راهبری بر تعمیق روابط دوستانه بین کارکنان و مدیران استوار است. کارکنان به مشارکت در تصمیم گیری ها تشویق شوند به طوری که مشارکت های آنان در حل مشکلات سازمان نه براساس سلیقه های شخصی بعضی از مدیران بلکه

بر مبنای خط‌مشی‌ها، آئین‌نامه‌ها و رویه‌های اداری باشد. امکان تصمیم‌گیری در مورد نحوه انجام کارها و استقلال عمل به کارکنان داده شود و برای کارکنان زن متأهل امکان تنظیم برنامه زمانی کار و انعطاف‌پذیری بیشتر فراهم شود.

در ارزیابی عملکرد کارکنان بر کیفیت‌گرایی به جای کمی‌گرایی بیشتر تأکید شود به این نحو که نظام رتبه‌بندی لحاظ شود. مثلاً برای کارکنانی که حداقل امتیاز عملکرد برای تمديد قرارداد کاری را دارند تا آنهایی که بیشترین امتیاز را آورده‌اند؛ رتبه متوسط، خوب و عالی در نظر گرفته شود و بر این اساس مزایا و مشوق‌هایی پیش‌بینی شود تا کارکنان برای افزایش کیفیت خدمات خود تشویق شوند. امکانی فراهم شود که مراجعان بازخوردهای مثبت خود را به کارکنانی که برای آنها اقدام مؤثر انجام داده‌اند؛ به شکل مستقیم یا غیرمستقیم ارائه کنند.

کارکنانی که به دلایل خاص یا بعضی از ویژگی‌ها مثل دوست‌نداشتن کارهای اداری یا علاقه به مراجعان و روابط انسانی سال‌ها در یک سمت یا پست باقی می‌مانند از توسعه و ارتقای سازمانی شغل محروم نشوند. مثلاً یک کارشناس مشاوره که سال‌ها در این سمت، خدمات مفید مشاوره به مراجعان انجام داده است؛ صرفاً به این دلیل که در رده کارکنان صافی است از ارتقای شغلی محروم نشود. می‌توان در رشته‌ها و رشته‌های شغلی سازمان سلسله‌مراتبی ایجاد کرد و به ازای ارتقا در این سلسله‌مراتب، این کارکنانِ خدوم از انواع مزایا بهره‌مند شوند.

تسهیلات رفاهی برای کارکنان و خانواده آنان بیشتر، با کیفیت‌تر و متنوع شود. هرگونه اقداماتی که کارکنان بتوانند لحظات خوشایندی در کنار خانواده خود تجربه کنند، برای ارتقای کیفیت زندگی کاری آنان در نظر گرفته شود. برای بهبود خدمات رفاهی در سازمان افراد مناسب، از نظر تجربه و تخصص، در امور رفاهی سازمان به کار گمارده شوند. برای اطلاع‌رسانی به موقع و عدم تبعیض در استفاده از امور رفاهی به‌ویژه باشگاه‌های رفاهی تفریحی دستورالعمل روشن تنظیم شود. از خدمات امور رفاهی برای تشویق کارکنان تلاشگر استفاده شود و نظرسنجی و شناسایی علائق کارکنان در زمینه به‌کارگیری انواع خدمات رفاهی انجام شود.

فضای فیزیکی کار با اقداماتی از قبیل توسعه فضای سبز و گل‌آرایی‌ها بهبود یابد. اتفاقات

خوشایند هرچند کوچک برای کارکنان در محیط کار به ارتقای کیفیت زندگی کاری آنان کمک می‌کند. سلامتی کارکنان به‌طور مداوم پایش شود و تنش‌های محیط کار و بیرون از محیط کار که سلامت کارکنان را تهدید می‌کنند، مدیریت شوند.

در توزیع پاداش‌ها، فرصت‌های آموزشی و امکانات رفاهی عدالت و انصاف رعایت شود. رفع تبعیض‌ها برای پیشگیری از احساس نابرابری و انتقال کارکنان بهزیستی به سازمان‌های دیگر اهمیت دارد. سلامت روحی روانی و همبستگی اجتماعی شهروندان زمانی تضمین می‌شود که آنها توزیع عادلانه نعمت‌ها و موهبت‌ها را در سطح جامعه ببینند. بعضی کارکنان صغی در مراکز بهزیستی به تناسب مسئولیت‌هایشان وظایف طاقت‌فرسایی دارند و فرسودگی شغلی در آنان بالاست. انصاف و عدالت حکم می‌کند که در ازای این وظایف فرسایشی از مزایایی برخوردار شوند که جبران تلاش و زحمات آنها را بکند. این مستلزم درک مسئولان کشوری و اقدام آنها برای ازین‌بردن تبعیض‌هایی است که به تعبیر کارکنان، وحشتناک است.

از طریق تبلیغ در رسانه‌ها و هماهنگی با سازمان‌های دیگر مثل شهرداری‌ها، آموزش و پرورش، صداوسیما و ... هویت سازمانی، اعتبار و وجهه سازمان بهزیستی افزایش پیدا کند. افکار عمومی به درک درستی از خدمات و فعالیت‌های ارزشمند کارکنان سازمان بهزیستی نیاز دارند.

منابع

- احسنی، حسین (۱۳۹۱)، بررسی رابطه رفاه اجتماعی کارکنان و کیفیت زندگی کاری آنان، به راهنمایی سیدعلی‌اکبر احمدی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه پیام‌نور تهران غرب، کارشناسی ارشد رشته مدیریت دولتی.
- اخروی، امیرحسین و طلائع، مهدی (۱۳۹۸)، اولویت‌بندی شاخص‌های ارتقای کیفیت زندگی کاری منابع انسانی (مطالعه موردی: کارکنان بیمارستان دولتی)، توسعه مدیریت و منابع انسانی و پشتیبانی، ۱۴(۵۴): ۱۶۶-۱۹۲.
- اصفهان‌ی، علی‌رضا (۱۳۹۰)، طراحی مدل برتر کیفیت زندگی کاری در وزارت کار و امور اجتماعی، به‌راهنمایی زهرا برومند، دانشکده مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی، کارشناسی ارشد رشته مدیریت استراتژیک.
- امیرپور، مهناز و خراشادی‌زاده، زهرا (۱۳۹۱)، بررسی عوامل موثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان و اساتید دانشگاه آزاد اسلامی منطقه ۹ کشور، پژوهشنامه تربیتی، ۱۰۳.
- بابازاده، طاهره؛ جمشیدیان، عبدالرسول؛ رحیمی، حمید و مرادی، محمدرضا (۱۳۹۳)، تحلیل رابطه بین عدالت سازمانی و رضایت شغلی کارکنان سازمان بهزیستی شهر اصفهان، جامعه‌شناسی کاربردی، ۲۵(۱): ۸۴-۷۱.
- بزاز جزایری، سیداحمد (۱۳۸۵)، تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی کاری (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران)، به‌راهنمایی محمدحسن پرداخت‌چی، دانشکده روان‌شناسی و علوم تربیتی، دانشگاه شهید بهشتی، دکتری رشته مدیریت آموزشی.
- بزاز جزایری، سیداحمد و پرداخت‌چی، محمدحسن (۱۳۸۶)، تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی کاری کارکنان در سازمان‌ها، فصلنامه علوم مدیریت ایران، ۲(۵): ۱۲۳-۱۵۱.
- پرداخت‌چی، محمدحسن، قهرمانی، محمد و گل‌دوست جویباری، یاسر (۱۳۹۴)، کیفیت زندگی کاری (ضرورت بالندگی کارکنان در سازمان‌ها)، تهران: انتشارات یاد عارف.
- جمشیدی، عالیه (۱۳۷۹)، بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان مراکز توانبخشی روزانه دولتی بهزیستی استان تهران، به‌راهنمایی ابوالقاسم پوررضا، دانشگاه علوم بهزیستی و توانبخشی، کارشناسی ارشد رشته مدیریت توانبخشی.
- خشوعی، مهدیه‌سادات (۱۳۹۶)، تدوین «الگوی کیفیت زندگی کاری اسلامی» در آموزش و پرورش، راهکاری جهت تربیت اسلامی نسل آینده، دوفصلنامه علمی- پژوهشی تربیت اسلامی، شماره ۲۵: ۷۱-۹۳.

- داناوی فرد، حسن؛ الوانی، سیدمهدی و آذر، عادل (۱۳۹۸)، روش‌شناسی پژوهش کیفی در مدیریت: رویکردی جامع، چاپ ششم، تهران: انتشارات صفار-اشراقی.
- ریجو، رونالد ا. (۱۹۹۵)، *زمینه روان‌شناسی صنعتی سازمانی*، چاپ پنجم، (ترجمه داوود حسین‌زاده، پرویز صالحی و زهرا لبادی، ۱۳۹۸)، تهران: انتشارات مازیار.
- زاهدی اصل، محمد (۱۳۸۰)، بررسی وضعیت امور رفاهی کارکنان سازمان تأمین اجتماعی، *دانشور*، ۹(۳۶): ۸۱-۱۰۴.
- زاهدی، شمس‌السادات؛ الوانی، سیدمهدی و فقیهی، ابوالحسن (۱۳۹۰)، *فرهنگ جامع مدیریت*، چاپ پنجم، تهران: انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی.
- سلطانی، ایرج و داستانی، مهدی (۱۳۸۹)، بررسی تأثیر کیفیت زندگی کاری بر عملکرد کارکنان در استانداری اصفهان و ارائه یک الگوی جامع، *دانشور رفتار*، ۱۸(۲): ۲۹۵-۳۱۰.
- علامه، سیدمحسن (۱۳۷۸)، توسعه الگوی کیفیت زندگی کاری والتون بر مبنای ارزش‌های اسلامی (باتأکید بر نهج‌البلاغه) و تعیین تأثیر آن بر کاهش تنیدگی روانی، به‌راهنمایی علی‌اصغر فانی، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه تربیت مدرس، دکتری رشته مدیریت (گرایش منابع انسانی و رفتار سازمانی).
- قشقایی‌زاده، نصراله (۱۳۹۹)، طراحی و تدوین مدل ارتقای کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی، *سلامت کار ایران*، ۱۷(۱): ۱-۱۲.
- قهرمانی، احتشام؛ پرنده، اکرم؛ وفادار، زهره و عبادی، عباس (۱۳۹۷)، بررسی مخاطرات شغلی و عوامل مرتبط به آن در کارکنان مراقبت بهداشتی شاغل در بیمارستان‌های نظامی سال ۹۵-۹۶، *مجله طب نظامی*، ۲۰(۱): ۶۴-۵۶.
- مهداد، علی (۱۳۹۵)، *روان‌شناسی صنعتی سازمانی*، چاپ دوازدهم، تهران: انتشارات جنگل.
- مهداد، علی، زریبافان، معصومه و مهدی‌زادگان، معصومه (۱۳۹۴)، کارکردهای کیفیت زندگی کاری برای بهره‌وری کارکنان (مطالعه موردی بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی)، *مدیریت بهره‌وری*، ۸(۳۲): ۱۲۵-۱۴۶.
- نصرت‌پناه، سیاوش؛ حسنی، کاوه و یزدی، امید (۱۳۹۱)، بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و بهره‌وری نیروی انسانی، *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی دانشگاه جامع امام حسین(ع)*، ۴(۱): ۱۸۹-۲۰۶.
- نورشاهی، نسرین و سمیعی، حسین (۱۳۹۰)، بررسی کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی دانشگاه‌های دولتی ایران و ارائه راهکارهایی برای بهبود آن، *فصلنامه پژوهش و برنامه‌ریزی در آموزش عالی*، ۵۹: ۹۱-۱۱۴.

نورشاهی، نسرين و فراست‌خواه، مسعود (۱۳۹۱)، کیفیت زندگی کاری اعضای هیئت‌علمی براساس تجربه زیسته آنها، فصلنامه انجمن آموزش عالی ایران، ۴(۲): ۳۷-۶۴.

- Adisa, T. A., & Gbadamosi, G. (2019). Regional crises and corruption: the eclipse of the quality of working life in Nigeria. **Employee Relations: The International Journal**, 41(3), 571-591.
- Ahmad, S. (2013). Paradigms of quality of work life. **Journal of Human Values**, 19(1), 73-82.
- Biresaw, H., Boru, B., & Yimer, B. (2020). Quality of nursing work life and associated factors in Amhara Region Referral Hospitals, Northwest Ethiopia: A cross sectional study. **International Journal of Africa Nursing Sciences**, 13, 100214.
- Fernandes, R. B., Martins, B. S., & Caixeta, R. P., Costa Filo, C.G., Braga, G.A., Antonialli, L.M. (2017). Quality of Work Life: an evaluation of Walton model with analysis of structural equations. **Revista Espacios**, 38(03): 5- 25.
- Foster, C. (2019). Investigating professional quality of life in nursing staff working in adolescent psychiatric intensive care units (PICUs). **The Journal of Mental Health Training, Education and Practice**. 14(1), 59-71.
- Giarelli, E., Denigris, J., Fisher, K., Maley, M.K. & Nolan, E. (2016, May). Perceived quality of work life and risk for compassion fatigue among oncology nurses: a mixed-methods study. In **Oncology nursing forum** (Vol. 43, No. 3, p. E121- E131).
- Gilaninia, S. (2017). A Conceptual Model: The Chain of Quality of Work Life. **Kuwait Chapter of the Arabian Journal of Business and Management Review**, 33(91): 1-15.
- Glaser, B. & Strauss, A. (1967). **The discovery of grounded theory**, Aldine Publishing Company. Chicago.
- Goudarznand-Chegini, M., & Mirdoozandeh, S. G. (2012). Relationship between quality of work-life and job satisfaction of the employees in public hospitals in Rasht. **Zahedan Journal of Research in Medical Sciences**, 14(2), 108- 111.
- Grote, G., & Guest, D. (2017). The case for reinvigorating quality of working life research. **Human relations**, 70(2), 149-167.
- Jin, J. H., & Lee, E. J. (2021). Structural Equation Model of the Quality of Working Life among Cancer Survivors Returning to Work. **Asian Nursing Research**, 15(1), 37-46.
- Jin, J. H., & Lee, E. J. (2020). Factors Affecting Quality of Work Life in a Sample of Cancer Survivor Female Nurses. **Medicina**, 56(12), 721.
- Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). An empirical research on relationship quality of work life and work engagement. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 62, 360-366.
- Lau, R. S. (2000). Quality of work life and performance—An ad hoc investigation of two key elements in the service profit chain model. **International journal of service industry management**, 11(5), 422-437.
- Lohfeld, L., Krueger, P., Brazil, K., Edward, H. G., Lewis, D., & Tjam, E. (2002, December). Salient and critical issues from a Canadian healthcare quality-of-work-life survey. In **Healthcare Management Forum** (Vol. 15, No. 4, pp. 73-81).

- Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. **Social indicators research**, 77(2), 333-368.
- Mirkamali, S. M., & Thani, F. N. (2011). A study on the quality of work life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif University of Technology (SUT). **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 29, 179-187
- Noor, S. M., & Abdullah, M. A. (2012). Quality work life among factory workers in Malaysia. **Procedia-Social and Behavioral Sciences**, 35, 739-745.
- Oladi, M., Manzari Tavakoli, H., Sayadi, S., Salajeghe, S., & Sheikhi, A. (2019). Exploring and Explaining Employees' Maturity Based on Quality of Work Life in Order to Present an Appropriate Model in the State Section of Iran. **Journal of System Management**, 5(4), 161-176.
- Rao, P. K., & Venugopal, P. (2009). Perceptual factors in quality of work life of Indian employees. **Paradigm**, 13(1), 104-109.
- Serey, T.T. (2006). Choosing a robust quality of work life. **Business Forum**, 27(2), 7-11.
- Siukola, A. E., Virtanen, P. J., Luukkaala, T. H., & Nygård, C. H. (2011). Perceived working conditions and sickness absence-a four-year follow-up in the food industry. **Safety and health at work**, 2(4), 313-320.
- Strauss, A. L., & Corbin, J (1990). **Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques**. California: SAGE Publications.
- Swamy, D. R., Nanjundeswaraswamy, T. S., & Rashmi, S. (2015). Quality of work life: Scale development and validation. **International Journal of Caring Sciences**, 8(2), 281-300.
- Utami, U., Kusnanto, H., Riyono, B., & Alim, S. (2018). The Validity and Reliability of Quality of Nursing Work Life Instrument for Hospital Nurses. **Jurnal Ners**, 13(2), 227-232.
- Walton, R. E. (1973). Quality of life at work: What is it? **Sloan Management Review**, 15(1), 11-21.
- Yeo, R. K., & Li, J. (2011). Working out the quality of work life: A career development perspective with insights for human resource management. **Human Resource Management International Digest**, 19(3), 39-45.

Designing a Model for the Quality of Work Life for the Employees of Welfare Organization

Mohammad Reza Khabbazi Ravandi *
Muhammad Asgari ***

Abdullah Shafi, aabadi **
Ahmad Borjali ****

Abstract

Developing the quality of employees' work life results in the improvement of service delivery to the clients of the organizations. This research is ultimately intended to design a model for the quality of work life of employees of the Welfare Organization. Participants in this study included official and staff managers and employees of welfare offices in Tehran and its affiliated centers, from whom 20 people were selected as the sample by purposive sampling. Semi-structured and in-depth interviews were employed to collect the data. To analyze the data, Strauss and Corbin's (1998) grounded theory of the systematic approach was used, wherein three methods of open coding, axial coding and selective coding are used. A table of the concepts and categories of quality of working life was derived by semi-structured interviews and the process of coding and analyzing qualitative data and by comparing the concepts obtained from the study group. In the analysis of the texts of the interviews in open coding, thematic similarities between the primary concepts were integrated into the secondary concepts. The axial categories in the axial coding stage, were based on the thematic similarities between the secondary concepts. In the selective coding, the central categories were clustered into a core or central category called "justice and legalism". Afterwards, the relationship between the categories with one another were categorized in a paradigm model on the basis of the grounded theory called the "model of quality of working life of employees of the Welfare Organization". 14 axial categories were identified in the form of causal conditions, contextual conditions, intervening conditions, strategies, and consequences. Justice and legalism are the central categories connecting all other categories.

Keywords: Work life quality model, quality of work life; Welfare Organization.

* PhD Student at the Department of Counseling, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran

** Full professor at the Department of Counseling, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran.

*** Associate professor at the Department of Measurement, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran

**** Full professor at the Department of Psychology, Faculty of Psychology and Educational Sciences, Allameh Tabatabaei University, Tehran, Iran.