

پیش بینی وضعیت خدمات رفاهی بر اساس کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی کارکنان آموزش و پرورش

حدیث خان محمدی^۱، وحید شایوسی زاد^۲، فوزیه کرمی^۳، سیروس خداویسی^۴، فرامرز خان محمدی^۵

^۱ دانشجوی دکتری تخصصی روان شناسی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه (نویسنده مسئول)

^۲ کارشناس ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

^۳ کارشناس ارشد روان شناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

^۴ کارشناس ارشد شیمی کاربردی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد اراک

^۵ کارشناس ارشد روان شناسی بالینی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمانشاه

چکیده

امروزه دستیابی به اهداف سازمانها با نحوه عملکرد صحیح نیروی انسانی شاغل در آن ها مرتبط است، این امر در سازمان های آموزشی مانند آموزش و پرورش از اهمیت بیش تری برخوردار می باشد. نیروهای کار حرفه ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می گذرانند. هدف پژوهش حاضر رابطه کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان آموزش و پرورش شهر سرپل ذهاب بود. روش پژوهش حاضر از نظر روش توصیفی به شیوه همبستگی می باشد. در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان و معلمان آموزش و پرورش ناحیه دو شهر سرپل ذهاب در سال ۱۴۰۱ می باشند که تعداد آنها ۱۳۵۰ نفر بودند. از این تعداد ۱۳۶ نفر کارکنان اداره و ۱۲۱۴ نفر هم معلم بودند که ۲۲ درصد از حجم کل جامعه به عنوان نمونه در نظر گرفته شد. نمونه آماری از بین آنها تعداد ۳۰۰ نفر با استفاده از روش مورگان و به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند. ابزار مورد استفاده در این پژوهش پرسشنامه کیفیت زندگی والتون (۱۹۷۵)، اشتیاق شغلی اترخت (۲۰۰۸) و وضعیت خدمات رفاهی ژنگ سال (۲۰۱۵) بود. یافته ها با استفاده از روش همبستگی و رگرسیون در سطح معنی داری ۰/۰۰۱ نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود. بین اشتیاق شغلی با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود. متغیر اشتیاق شغلی با ضریب بتای ۰/۳۳، متغیر کیفیت زندگی کاری با ضریب بتای ۰/۲۸ می توانند به طور مثبت و معنی داری وضعیت خدمات رفاهی کارکنان را پیش بینی کنند.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، اشتیاق شغلی، کیفیت خدمات رفاهی

مقدمه

در جوامع امروزی نقش و اهمیت آموزش و پرورش به عنوان یکی از نهادهای اصلی و اساسی هر جامعه ای بر همگان پر واضح و آشکاراست و این موضوع هم بسیار بدیهی است که یکی از ارکان اصلی آموزش و پرورش هر جامعه ای معلمان هستند. آموزش و پرورش بدون وجود معلم نمی تواند معنا و مفهومی داشته باشد. پس رسالت تعلیم و تربیت با وجود معلمان خسته، مضطرب، افسرده، ناتوان و ناراضی زیر سؤال خواهد رفت چرا که فشار عصبی ناخوشایند معلم باعث می گردد تا روحیه یأس و ناامیدی بر آن مستولی گردد و اعتماد به نفس و عزت آن خدشه دار گردد (برزگر و اربابی ۱۳۹۸).

هر سازمانی در صدد است از تمامی تواناییها و ظرفیت های کارکنان خود استفاده کند و استعداد بالقوه آنان را به بالفعل درآورد، برای این منظور بایستی فرصت ها و امکانات و محیط کاری مناسب را برای کارکنان به وجود آورد. این امر جز با شناخت واقعی نیازها و شرایط حاکم بر محیط کار و عواملی که باعث افزایش بهبود عملکرد آنها می شود، مقدور نمی باشد. به عبارت دیگر استفاده مطلوب از منابع انسانی متکی به یکسری اقدامات مثبت و سازنده ای است که رضایت کامل یا نسبی کارکنان را در سازمان فراهم آورد در غیر اینصورت نه تنها کارائی آنها افزایش نمی یابد بلکه ممکن است سازمان در جهت عکس آن سیر کند. این اقدامات تحت عنوان خدمات رفاهی و کیفیت زندگی مورد بحث قرار می گیرند (هاشمی خانی، ۱۳۹۸). خدمات رفاهی^۱ مجموعه اقداماتی است که در نهایت به صیانت ذات و صیانت نوع موجود انسانی و متعلقات پیرامون وی، اعم از حیوان و نبات و محیط زیست، منجر می گردد و برای او فرصت بهره گیری مطلوب و شایسته و معقول را از مواهب هستی فراهم می سازند و لاجرم در وقوع و تحول رشد آن، گذشته و حال و آینده بشریت توجه می شود، در آن صورت ظاهراً خدمات رفاهی وسیله ای خواهد بود که در جهت نیل به رفاه اجتماعی، تحت تأثیر عواملی قرار می گیرند، که عبارتند از: نیازمندی ها و احتیاجات بشری و.... رفاه کارکنان در هر سازمانی از جایگاه خاص خود برخوردار است و لازم است که مسئولین محترم تمامی مساعی خود را در جهت گسترش تمامی زمینه های رفاهی جهت کارکنان خود فراهم سازد (بیبهقی، ۱۳۹۸).

در واقع دستیابی به اهداف سازمان ها تا حد زیادی در گرو عملکرد مناسب و صحیح کارکنان است. یکی از موضوع های محوری در سازمان ها احساس رضایت در کارکنان از محیط کار و شرایط زندگی کاری است. کیفیت زندگی کاری به عقیده والتون^۲ (۱۹۷۵) به عنوان راهی برای نجات ارزش های انسانی و محیطی که به خاطر پیشرفت فن آوری در بهره وری و رشد اقتصادی، که مورد غفلت قرار گرفته اند، اهمیت دارد، در واقع کیفیت زندگی کاری را واکنش کارکنان در برابر کار، به ویژه پیامدهای ضروری آن در ارضای نیازهای شغلی و سلامت روحی، تعریف می کند. کارایی و اثربخشی سازمان تا حد قابل ملاحظه ای به نحوه کارکرد صحیح و مؤثر منابع انسانی بستگی دارد. هر اندازه سازمان ها و مؤسسات گسترش یافته و متنوع تر شوند؛ مشکلات و اهمیت اداره این نیروی عظیم افزون می گردد. عدم ارضای نیازهای رفاهی کارکنان و در نتیجه کاهش رضایت شغلی آن ها و پایین بودن سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان، به صورت بازدهی کم، سود دهی پایین، کاهش کیفیت خدمات، هدف های تحقق نیافته سازمان و در نهایت کاهش بهره وری در سازمان آشکار می شود (ابطحی، ۱۳۹۸). کیفیت زندگی یعنی نوع نگرش افراد نسبت به شغل خود. یعنی این که تا چه میزان اعتماد متقابل، توجه، قدرشناسی، کار جالب و

^۱.walfar services

^۲.Walton

فرصت‌های مناسب برای سرمایه‌گذاری (مادی و معنوی) در محیط کار، توسط مدیران برای کارکنان فراهم شده است. درچه کیفیت زندگی درون سازمان از طریق اندازه‌گیری اشتیاق، غیبت کم، و انگیزه بالا در کارکنان برآورد می‌شود. امروزه با

استفاده از دستگاههای جدید و تکنولوژی مدرن شرایط کاری برای کارکنان ایمن تر شده است البته در صورتی که کارکنان با آموزش های مداوم به اهمیت و ضرورت استفاده از وسایل ایمنی پی برده و در کاهش سوانح و خطرات تلاش نمایند. تشکیل کمیته ها و گروه های ویژه جهت آموزش و بازرسی مداوم و همچنین اطمینان از رعایت اصول ایمنی و پیش بینی شرایط کار با توانایی های جسمانی و روانی کارکنان از بروز مسائل و مشکلات حاد در این زمینه می کاهد (سلمانی، ۱۳۹۸).

کیفیت زندگی یک مفهوم جامع و چندوجهی است که به عنوان یکی از عناصر کلیدی در فرهنگ تعالی سازمان ها، موجب همسویی میان کارکنان و سازمان می شود؛ به طوری که توجه به این مفهوم برای ارتقای رضایتمندی کارکنان، جذب و نگهداشت آنان در هر سازمانی الزامی است، تا بدانجا که با بهبود کیفیت زندگی کاری پرستاران می توان سلامت جسمی و روانی آنان را نیز تامین نمود. به عبارت بهتر، می توان چنین اظهار نمود که کیفیت زندگی سازه ای است که خوب بودن کارکنان را بیان می کند و تأکید آن بر ارتقای رضایت از کار، رضایت در انواع حیطه های زندگی غیرکاری، خوشحالی شخصی و خوب بودن ذهنی است. افزون بر آن، کیفیت زندگی کاری یک فرایند مداوم است که به دنبال پیشبرد وضعیت انسانی کارکنان در محیط کار است تا از این رهگذر، موقعیت های کاری انسانی تر و سالمتری ایجادکند. از سوی دیگر این فرآیند، می تواند تحت تأثیر عوامل گوناگونی مانند کمبود تسهیلات در محیط کار، سبک های مدیریتی، فقدان فرصت کافی برای پیشرفت و شرایط نامساعد کاری، تنزل یابده که تحت این شرایط از میزان بهره وری کارکنان در سازمان کاسته خواهد شد (کریمی، ۱۳۹۸).

از این رو اشتیاق حالتی در افراد که آنان را به انجام رفتار و عمل خاصی متمایل می سازد. بحث و بررسی در خصوص ارضای نیازها و عوامل دلگرمی و اثربخشی بیشتر کارکنان و ایجاد محیط صمیمی و پرجاذبه برای آنان در محیط های سازمانی توجه هر فرد دلسوز به آینده این مرزوبوم را به خود معطوف می دارد. چرا که با تلاش و همفکری و هماهنگی کلیه آحاد و سازمانهای جامعه است که می توان بطور طبیعی امیدوار بود از طریق اعمال یک مدیریت صحیح و علمی کشور واقعا در جهت توسعه و پیشرفت قدمهای اساس بردارد و لذا همواره این سوال مطرح می شود که چرا و چگونه پاره ای موارد از طریق ایجاد اشتیاق و ارضای نیازهای منطقی و معقول کارکنان در دل بستگی به کار و بالا بردن روحیه آنها تاثیر مثبت حاصل شده ویا بالعکس در اثر کم توجهی و ضعف مدیریت تا چه حد در روحیه و انگیزه افراد اثر سوء گذاشته است؟ چرا برخی افراد در شرکت با وجود امکانات و مزایای یکسان، فعال و دارای انگیزه و برخی دیگر با تمامی مشکلات ماندگار می شوند؟ در چه صورتی افراد حداکثر توان خود را در کار به عمل می آورند؟ چگونه می توان روحیه شغلی آنان را افزایش داد؟ شناخت اینکه کارکنان نیازهای متفاوتی را دنبال می کنند، می تواند به مدیر این مطلب را تفهیم کند که چرا رفتار کارکنان متفاوت است؟ سرانجام اینکه در سطح کلی آگاهی از فرایندهای اشتیاق برای شناخت پویایی سازمان ضروری است چرا رفتار مردم اینگونه می باشد؟ چه چیزی موجب عملکرد خوب یا بد می شود؟ و... پاسخ به اینگونه سوالات با شناخت آنچه کارکنان را برمی انگیزاند روشن می شود (مارک، ۲۰۲۰).

در این راستا نتایج کایرا (۲۰۱۹) نشان داد که افرادی که در طول فعالیتهای یادگیری احساس شایستگی، خودپيروي و تعلق داشته باشند، اشتیاق شغلی بالاتری را نشان میدهند. در حالیکه با نادیده گرفته شدن نیازهای بنیادین روانشناختی، اشتیاق شغلی کاهش می یابد و انجام فعالیت وابسته به محیط می شود. خوزه لوپز^۵ و همکاران (۲۰۱۸) در که تحقیقی با عنوان «استرس، اشتیاق شغلی و نارضایتی شغلی در میان معلمان مدارس متوسطه» که با حجم نمونه ۱۳۹۶ نفری انجام شد؛ نتیجه گرفتند که: عوامل تعیین کننده شخصی، روانشناسی و ساختاری در هر کدام از سه مورد فوق (یعنی: استرس، اشتیاق شغلی و نارضایتی شغلی) تأثیر دارند، طبق تحقیقات قبلی همکاران آنها، عواملی چون خوش بینی، سخت کوشی و معادلات و حوادث روزمره زندگی نیز در استرس، اشتیاق و نارضایتی شغلی تأثیر دارند. مطیعی (۱۳۹۸) به بررسی رابطه بین استرس محیط کار با اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی در میان مدیران و کارکنان دانشگاه علوم پزشکی زابل پرداخت و نتایج بدست آمده از پژوهش نشان داده شد که رابطه ی منفی و معناداری بین استرس محیط کار و اشتیاق شغلی با کیفیت زندگی مشاهده شد همچنین یافته ها رابطه ی مثبت و معناداری را بین استرس محیط کار و اشتیاق شغلی نشان می دهد و نقش میانجی اشتیاق شغلی در رابطه ی بین استرس شغلی و کیفیت زندگی تأیید نشد ولی نقش میانجی استرس در رابطه ی بین اشتیاق و کیفیت زندگی معنادار و تأیید شد. یافته ها نیز خاطر نشان می کنند که: در استرس محیط کار، اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی مدیران و کارکنان زن و مرد تفاوت معناداری مشاهده نشد. در استرس محیط کار، اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی مدیران و کارکنان با توجه به پست سازمانی آنها تفاوت معناداری مشاهده شد.

افراد با توجه به انگیزه های مختلف، کارهای متفاوتی را انجام می دهند. حتی در صورت یکسان بودن انگیزه های افراد، شدت انگیزه در آنها متفاوت است که این امر به تفاوت های فردی بر می گردد (میر سپاسی، ۱۳۹۸). پویایی نظام آموزش و پرورش وابسته به عوامل مختلفی از جمله، داشتن کارکنانی خشنود، برخوردار از تعهد و وفاداری بالا نسبت به سازمان و دلبسته به کار خود است؛ تا در محیطی پویا و سالم با به کار بستن تمام توان خویش برای کارائی بیشتر و بهتر این سازمان فرهنگی گام بردارند. با اذعان به این نکته باید توجه داشت که در هر حرفه و شغلی، افرادی وجود دارند که احساس تعهد و وابستگی به شغل خود ندارند و محیط کار برای آنان لذت بخش نیست. آن ها تا آخرین روزهای شغلی خود موجبات رنجش خاطر خود و دیگران را فراهم می سازند. لذا باید در راستای بهبود کیفی نیروی انسانی گام برداشت، چرا که این اقدام منافع سازمان و افراد را در بر دارد. نیروی انسانی وفادار، سازگار با اهداف و ارزش های سازمانی و متمایل به حفظ عضویت سازمانی که حاضر است فراتر از وظایف مقرر، فعالیت کند می تواند عامل مهمی در موفقیت سازمان باشد. وجود چنین نیروهایی در سازمان باعث بالا رفتن سطح عملکرد و پائین آمدن میزان غیبت، تأخیر و ترک خدمت کارکنان می شود که در نتیجه وجهه سازمان را در اجتماع مناسب جلوه داده و زمینه رشد و توسعه سازمان را فراهم می آورد (ساعتچی، ۱۳۹۸). بنابراین با توجه به مطالب گفته شده، این تحقیق برآن است آیا بین کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان آموزش و پرورش رابطه ای وجود دارد؟

^۵Carreira^۶Khozee Lopez

روش پژوهش

روش این پژوهش از نظر روش گردآوری داده ها توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. در این پژوهش جامعه آماری کلیه کارکنان و معلمان آموزش و پرورش ناحیه دو شهر سرپل ذهاب در سال ۱۴۰۱ می باشند که تعداد آنها ۱۳۵۰ نفر بودند. از این تعداد ۱۳۶ نفر کارکنان اداره و ۱۲۱۴ نفر هم معلم بودند که ۲۲ درصد از حجم کل جامعه به عنوان نمونه در نظر گرفته شد که از بین آنها تعداد ۳۰۰ نفر با استفاده از روش مورگان و به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند.

ابزارسنجش

در این پژوهش از سه پرسشنامه استفاده شد:

۱) **پرسشنامه کیفیت زندگی:** این پرسشنامه توسط والتون (۱۹۷۵) ساخته و شامل ۳۲ سوال است. نحوه امتیازدهی بر اساس طیف ۵ گزینه ای لیکرت است. والتون در سال ۱۹۷۳ ضریب پایایی آزمون را ۰/۸۸ گزارش کرد. همچنین رحیمی (۱۳۹۶) در پژوهش خود ضریب پایایی آن را ۰/۸۵ گزارش کرد. (نقل از ساعتچی، ۱۳۹۸). حسینی، نادریان، همایی، موسوی، در سال ۱۳۹۸ در پژوهش خود ضریب پایایی ۰/۸۵ بدست آوردند که همگی اعداد بدست آمده در پژوهش ات ذکر شده بیانگر ضریب پایایی مطلوب برای این پرسشنامه می باشند. این پرسشنامه دارای ۳۲ گویه است. سطح اندازه گیری پرسشنامه فاصله ای و بر اساس مقیاس پنج درجه ای لیکرت در جه بندی شده است. سوالات این پرسشنامه به جز یک سوال مربوط به فضای کلی زندگی در جهت مثبت تنظیم شده است. این پرسشنامه توسط افراد متخصص زیادی در داخل و خارج از کشور مورد استفاده قرار گرفته است. این ابزار در پژوهش ی که توسط نعیم آبادی، الهام در دانشگاه علامه طباطبائی تهران بر روی کارکنان کارخانه آدنیس انجام گرفته است با استفاده از آلفای کرونباخ پایایی ۰/۸۹ بدست آمده است (نقل از ساعتچی، ۱۳۹۸).

۲) **پرسشنامه اشتیاق شغلی:** یک پرسشنامه خود ارزیابی که مقیاس اشتیاق شغلی اترخت (۲۰۰۸) نام دارد که برای ارزیابی این مفهوم ساخته شده است. این پرسشنامه از ۱۷ پرسش با مقیاس لیکرت ۵ درجه ای تشکیل شده است. ضریب آلفای این تست برای سه زیر مقیاس اش بین ۰/۶۸ و ۰/۹۱ متغیر می باشد. همچنین آلفای کرونباخ کل این مقیاس به وسیله مونو و همکاران ۰/۹۲ گزارش شده است. به منظور سنجش اعتبار این پرسشنامه، در سال ۸۲-۸۱ صالحی از دو روش آلفای کرونباخ و دو نیمه کردن استفاده کرد که ضریب اعتبار محاسبه شده با روش آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ و با روش دو نیمه کردن، برابر با ۰/۷۸ می باشد. ضریب اعتبار به دست آمده در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است و معرف اعتبار مطلوبی می باشد.

۳) **پرسشنامه کیفیت خدمات رفاهی:** پرسشنامه رفاه کارکنان، توسط ژنگ و همکاران در سال (۲۰۱۵) طراحی شده است. این مقیاس دارای ۱۸ گویه و سه مولفه می باشد که با یک مقیاس لیکرت هفت درجه ای (کاملاً مخالفم تا کاملاً موافقم) که هر ماده دارای ارزشی بین ۱ تا ۷ است، با سوالاتی مانند (از زندگی ام راضی ام) رفاه کارکنان را می سنجد. اعتبار یا روایی با این مسئله سر و کار دارد که یک ابزار اندازه گیری تا چه حد چیزی را اندازه می گیرد که ما فکر می کنیم (سرمد و همکاران، ۱۳۹۰). در پژوهش (کعب عمیر و همکاران، ۱۳۹۴) روایی پرسشنامه توسط اساتید و متخصصان این حوزه تأیید شده

است. قابلیت اعتماد یا پایایی یک ابزار عبارت است از درجه ثبات آن در اندازه گیری هر آنچه اندازه می گیرد یعنی اینکه ابزار اندازه گیری در شرایط یکسان تا چه اندازه نتایج یکسانی به دست می دهد (سرمد و همکاران، ۱۳۹۲). در پژوهش (کعب عمیر و همکاران، ۱۳۹۴) پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ بالای ۰/۷۰ به دست آمده است.

یافته ها

جدول ۱: میانگین، انحراف معیار نمره متغیرهای وضعیت خدمات رفاهی و اشتیاق شغلی با کیفیت زندگی کاری کارکنان مرد

و زن				
متغیر	آزمودنی ها	میانگین	انحراف معیار	تعداد
کیفیت خدمات رفاهی	کارکنان مرد	۴۴/۴۳	۷/۴۷	۲۰۸
	کارکنان زن	۴۸/۰۲	۸/۸۵	۹۲
	کل کارکنان	۴۶/۷۳	۷/۶۶	۳۰۰
کیفیت زندگی کاری	کارکنان مرد	۱۰۶/۸۵	۲۸/۰۲	۲۰۸
	کارکنان زن	۱۱۱/۶۲	۲۹/۷۴	۹۲
	کل کارکنان	۱۰۹/۲۴	۲۸/۸۸	۳۰۰
اشتیاق شغلی	کارکنان مرد	۵۹/۳۹	۱۷/۶۷	۲۰۸
	کارکنان زن	۵۸/۳۵	۱۶/۰۱	۹۲
	کل کارکنان	۶۱/۸۷	۱۴/۳۴	۳۰۰

در جدول ۱ میانگین و انحراف استاندارد نمرات وضعیت خدمات رفاهی و کیفیت زندگی کاری با اشتیاق شغلی کارکنان را نشان می دهد.

جدول ۲ نتایج کولموگروف-اسمیرنوف برای بررسی پیش فرض نرمال بودن توزیع متغیرها

متغیرها	Z کولموگروف	سطح معنی داری
	اسمیرنوف	
کیفیت خدمات رفاهی	۱/۲۲	۰/۰۶

کیفیت زندگی کاری	۰/۷۵	۰/۳۲
اشتیاق شغلی	۱/۱۰	۰/۰۷

همان گونه که در جدول ۲ مشاهده می شود سطح معنی داری آزمون کولموگروف - اسمیرونوف از مقدار ۰/۰۵ بیشتر است، لذا پیش فرض نرمال بودن توزیع متغیرها رعایت شده است. پس از بررسی پیش فرض های تحلیل رگرسیون و همبستگی پیرسون فرضیه های زیر مورد بررسی قرار گرفت:

جدول ۳: ضرایب همبستگی ساده بین کیفیت زندگی کاری با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد نمونه
کیفیت خدمات رفاهی	کیفیت زندگی کاری	۰/۴۹	۰/۰۰۰۱	۳۰۰

همان طوری که در جدول ۳ ارائه شده است بین وضعیت خدمات رفاهی با کیفیت زندگی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود ($p=0/0001$ و $r=0/49$). به عبارت دیگر، با افزایش کیفیت زندگی کارکنان، وضعیت خدمات رفاهی آنان نیز افزایش یافته است.

جدول ۴: ضرایب همبستگی ساده بین اشتیاق شغلی با کیفیت زندگی کارکنان

متغیر ملاک	متغیر پیش بین	ضریب همبستگی	سطح معنی داری	تعداد نمونه
کیفیت خدمات رفاهی	اشتیاق شغلی	۰/۵۳	۰/۰۰۰۱	۳۰۰

همان طوری که در جدول ۴ ارائه شده است بین اشتیاق شغلی با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود ($p=0/0001$ و $r=0/53$). به عبارت دیگر، با افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، وضعیت خدمات رفاهی آنان نیز افزایش یافته است.

جدول ۵ ضرایب رگرسیون چندگانه متغیرهای پیش بین (کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی) با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان با روش ورود همزمان و مرحله ای

روش	متغیرهای پیش بین	R	R ²	F	p=	β	t	p=
روش مرحله ای	اشتیاق شغلی					۰/۳۳	۸/۰۴۱	۰/۰۰۰۱
	کیفیت زندگی کاری	۰/۶۴	۰/۴۱	۶۵/۸۸	۰/۰۰۰	۰/۲۸	۶/۶۵۷	۰/۰۰۰۱
	۱ - اشتیاق شغلی	۰/۵۳	۰/۲۸	۴۹/۰۷	۰/۰۰۰	۰/۵۳	۵/۳۹	۰/۰۰۰
روش همزمان	۲ - کیفیت زندگی کاری	۰/۵۸	۰/۳۴	۵۹/۰۷	۰/۰۰۰۱	۰/۴۳	۴/۴۸	۰/۰۰۰۱
						۰/۲۷	۲/۷۹	۰/۰۰۷

همان طوری که در جدول ۵ مشاهده می شود، رگرسیون پیش بینی وضعیت خدمات رفاهی کارکنان از روی متغیرهای کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی معنی دار می باشد ($p < ۰/۰۰۰$ و $F=۶۵/۸۸$). بنابراین فرضیه سوم تأیید می گردد. متغیر اشتیاق شغلی با ضریب بتای ۰/۳۳، متغیر کیفیت زندگی کاری با ضریب بتای ۰/۲۸ می توانند به طور مثبت و معنی داری وضعیت خدمات رفاهی کارکنان را پیش بینی کنند. همچنین، مقدار R^2 نشان می دهد ۴۱٪ از واریانس وضعیت خدمات رفاهی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای متغیر کیف اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب پیش بینی کننده وضعیت خدمات رفاهی کارکنان می باشند.

بحث و نتیجه گیری

نتایج نشان داد بین کیفیت زندگی کاری با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود. به عبارت دیگر، با افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان، وضعیت خدمات رفاهی آنان نیز افزایش یافته است. در تبیین نتایج فرضیه اول می توان بیان کرد که کیفیت زندگی به حمایت از منظر ارزیابی شناختی فرد از محیط و روابطش با دیگران می نگرد. نظریه پردازان کیفیت زندگی بر این امر اذعان دارند که تمام روابطی که فرد با دیگران دارد کیفیت زندگی محسوب نمی شوند، به بیان دیگر روابط منبع کیفیت زندگی نیستند مگر آنکه فرد آن ها را به عنوان منبعی در دسترس یا مناسب برای رفع نیاز خود ادراک کند. این موضوع نیز پذیرفته شده که وضعیت خدمات رفاهی ادراک شده یعنی منابع فراهم شده توسط دیگران، احساس ارزشمند بودن به فرد میدهد و اینکه بخشی از یک شبکه اجتماعی است که فرصت هایی را برای ارتباط با دیگران و نیز تثبیت ارتباطات با ارزش فراهم می آورد (علیپور، ۱۳۹۷). شواهدی در دست است مبنی بر این که گاهی کمک هایی که به فرد می شود، نامناسب و بد موقع است یا این که خلاف میل خود فرد است، لذا نه خود حمایت که بیشتر ادراک

فرد از حمایت است که مهم است مقیاس های وضعیت خدمات رفاهی نیز بر روی ارزیابی شناختی فرد از محیطش و سطح اطمینان به این که در صورت لزوم، کمک و حمایت در دسترس خواهد بود متمرکز هستند (قائدی و یعقوبی، ۱۳۹۷).

از سوی دیگر بهره وری موضوعی است که در سرلوحه فعالیتهای صنعتی و سازمانی بوده، روانشناسان متخصص در این رشته تلاش می کنند متغیرهای عمده بهره وری را شناسایی کرده مورد تحقیق و پژوهش قرار دهند. از جمله عوامل مؤثر در بهره وری، عامل نیروی انسانی شاغل در سازمانهاست که امروزه بعنوان سرمایه های اصلی هرسازمان محسوب می شوند. در این راستا تلاش و کوشش سازمانها از سویی جذب توانمندترین و کارآمدترین نیروها و از سوی دیگر حفظ و نگهداری چنین نیروهایی است. نیروهای توانمند، با نشاط و پراگیزه قادرند بار مسئولیتهای سازمانی را به دوش بکشند و موجبات ترقی و تعالی و توسعه در ابعاد مختلف درون و برون سازمانی را فراهم آورند. تحقیقات فراوانی که در روان شناسی و علوم رفتاری انجام گرفته نشان داده است که رضایت از شغل یا عدم رضایت از آن از جمله عوامل عمده، حائز اهمیت و تأثیرگذار در زمینه بهره وری است. این مفهوم اکنون در مباحث رفتار سازمانی جایگاه ارزشمندی را به خود اختصاص داده است. امروزه مشخص شده است که هرچه کارکنان راضی تر باشند با انگیزه بیشتری به فعالیتهای روزمره خود می پردازند و لذا کارایی بالاتری داشته بهره وری را در سازمان افزایش می دهند. عوامل مختلفی می تواند بر رضایت و کیفیت زندگی کارکنان تأثیر بگذارد.

نتایج نشان داد بین اشتیاق شغلی با وضعیت خدمات رفاهی کارکنان رابطه مثبت معنی داری مشاهده می شود. به عبارت دیگر، با افزایش اشتیاق شغلی کارکنان، وضعیت خدمات رفاهی آنان نیز افزایش یافته است. در تبیین نتایج فرضیه اول می توان بیان کرد که وضعیت خدمات رفاهی اشاره به مجموعه ای از نتایج برای کارکنان نظیر رضایت مندی شغلی، فرصتهای رشد، مسائل روانشناختی، امنیت شغلی، روابط انسانی کارفرما، کارکنان و میزان پایین بودن حوادث دارد. دوم، کیفیت زندگی همچنین به مجموعه ای از کارها یا عملکردهای سازمانی نظیر مدیریت مشارکتی، غنی سازی شغلی و شرایط کاری مطمئن اشاره دارد. در این رابطه برنامه های کیفیت زندگی ممکن است به عنوان راهبرد مدیریت منابع انسانی شامل عملکردهای کیفیت زندگی و بهبود برنامه های کیفیت زندگی و بهبود کارایی و بهره وری سازمانی در نظر گرفته شود. امروزه در مدیریت معاصر مفهوم کیفیت زندگی به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است. در حالی که در دهه های گذشته فقط بر زندگی کاری در جستجوی نظامهای جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند (میرسپاسی، ۱۳۹۸).

امروزه بیشتر پژوهش های تجربی که در زمینه وضعیت خدمات رفاهی انجام شده است، به طور ضمنی چشم انداز جدیدی از اشتیاق شغلی و مفاهیم وابسته به حرفه و شغل را پذیرفته اند. اگر چه در بعضی از متون کیفیت زندگی و اشتیاق شغلی به عنوان مفاهیمی مترادف در نظر گرفته شده اند، لیکن بسیاری از صاحب نظران علم مدیریت و روانشناسان صنعتی اعتقاد دارند که کیفیت زندگی و اشتیاق شغلی از نظر مفهوم متفاوت هستند. تفاوت کیفیت زندگی و اشتیاق شغلی در این نکته است که اشتیاق شغلی یکی از نتایج کیفیت زندگی کاری است. دانا و گریفین (۲۰۰۹) معتقدند که وضعیت خدمات رفاهی به مثابه هرمی است که مفاهیم آن را شامل رضایت از زندگی، اشتیاق شغلی و نیز اشتیاق از سایر جنبه های مختص کار نظیر اشتیاق از میزان حقوق، همکاران و ناظران می شود. یک برنامه کیفیت زندگی به معنی فرآیندی است که بوسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و مناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است در تصمیم هایی که بر شغل هایشان بخصوص، و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می گذارد به نوعی دخالت می یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنان از کار بیشتر می شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می یابد. در واقع کیفیت زندگی نمایانگر نوعی فرهنگ سازمانی یا

شیوه مدیریت است که کارکنان بر اساس آن احساس مالکیت، خودگردانی، مسئولیت و عزت نفس می کنند (هاشم خانی، ۱۳۹۶).

در اینکه سازمانها برای پدیدآوردن این گونه احساسها در کارکنان خود چه می کنند تفاوتهایی وجود دارد. به طور کلی در سازمانی که به داشتن برنامه ای کامیاب در کیفیت زندگی شهرت دارد، دادن و دریافت کردن پیشنهادها، پرسشها و انتقاداتی که می توانند به هرگونه بهبود در کار منجر شود اشتیاق وجود دارد. در چنین فضایی، ناخشنودی خلاق نشانه ای از توجه و دلسوزی سازنده و نه خرده گیری کوبنده برای سازمان به شمار می آید. با توجه به موارد مذکور می توان اینگونه عنوان کرد که «کیفیت زندگی کاری» یعنی امکان ارضای بیشتر نیازهای شخصی کارکنان، وجود امنیت برای افراد به نحوی که آنها بتوانند با خیال راحت در کنار دیگران به زندگی خود ادامه دهند و احساس مفید بودن بنمایند و مقبول دیگران واقع شوند و در نهایت برای افزایش مهارت و دانش خود فرصت داشته باشند.

نتایج نشان داد، رگرسیون پیش بینی وضعیت خدمات رفاهی کارکنان از روی متغیرهای کیفیت زندگی کاری و اشتیاق شغلی معنی دار می باشد. متغیر اشتیاق شغلی با ضریب بتای ۰/۳۳، متغیر کیفیت زندگی کاری با ضریب بتای ۰/۲۸ می توانند به طور مثبت و معنی داری وضعیت خدمات رفاهی کارکنان را پیش بینی کنند. همچنین، مقدار R^2 نشان می دهد ۴۱٪ از واریانس کیفیت زندگی کارکنان توسط متغیرهای یاد شده تبیین می شود. نتایج تحلیل رگرسیون مرحله ای نیز نشان داده است که متغیرهای متغیر اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی کاری به ترتیب پیش بینی کننده وضعیت خدمات رفاهی کارکنان می باشند. در تبیین فرضیه سوم می توان گفت که انگیزه شغلی به یک حالت پایا، سرایت کننده و موثر شناختی اشاره دارد که بر روی یک موضوع، واقعه، شخص و یا رفتار خاص متمرکز نمی شود. انرژی حرفه ای با یک سطح بالا از انرژی و انعطاف پذیری ذهنی در هنگام کار، تمایل به تلاش و مقاومت در مقابل مشکلات مشخص می شود. فداکاری حرفه ای با احساس مهم بودن، انگیزه، اشتیاق، افتخار و چالش در کار شناخته می شود. بعد سوم انگیزه شغلی شیفتگی حرفه ای می باشد که با تمرکز کامل و غرق شدن در کار مشخص می شود به طوری که زمان در هنگام کار به سرعت می گذرد و برای فرد مشکل است که از کارش جدا شود (باکیر، ۲۰۱۹). انرژی و فداکاری حرفه ای به ترتیب قطبهای مقابل خستگی و بدگمانی در فرسودگی شغلی هستند. پیوستاری که بوسیله انرژی به عنوان قطب مثبت و خستگی به عنوان قطب منفی بوجود می آید، انرژی یا فعال سازی نامیده می شود و پیوستاری که بوسیله فداکاری حرفه ای و بدگمانی – به عنوان قطبهای مثبت و منفی – تشکیل می شود هویت نامیده می شود. بنابراین انگیزه شغلی با یک سطح بالای انرژی و هویت قوی در کار مشخص می شود و از طرف دیگر فرسودگی با یک سطح پایین از انرژی و هویت ضعیف در کار مشخص می شود (جانسن، ۲۰۲۱).

معمولاً افراد در عملکردهای شغلی خود دچار فشار روانی می شوند. چنانچه یک فرد در محیط کارش به هر دلیل تحت فشار روانی شدید قرار گیرد، پردازش های شناختی او تحریف می شوند و این موضوع نیز خود هیجانات وی را تحت تأثیر قرار می دهد و واکنش های فیزیولوژیک، روان شناختی و رفتاری متناسب با پردازش های شناختی بروز پیدا می کنند. طراحی شغل بر مبنای عوامل سازمانی و با تأکید بر تخصصی شدن زیاد امور، کارآیی، هزینه و زمان که مکتب مدیریت کلاسیک بویژه مدیریت

^۱Bakker

^۲Janssen

علمی بر آن تمرکز داشت اگر چه در برهه ای از زمان سبب بالا بردن کیفیت شده بود ولی تأثیرات آن، بی معنا شدن کار، منفعل کردن، بیزاری، تنفر و بیگانگی نسبت به کار از سوی معلمان بود. نگرش متفاوت دیگر، طراحی شغل را تابع نیازهای انسانی می داند و به طور آشکار ویژگیهای روانی - رفتاری معلمان را در نظر می گیرد. این دیدگاه که بیشتر در طراحی دوباره مشاغل مطرح است، ویژگیهای روانی عامل انسانی را در قبال عناصر مربوط به فناوری و عوامل سازمانی می سنجد و می کوشد تا آنجا که امکان دارد مشاغل را به گونه ای طراحی مجدد کند تا کارکنان، کار را ماهیتاً با اهمیت و معنی دار احساس کنند، کار را به طور کامل و با هویت و استقلال و اختیار عمل بیشتری انجام دهند و نسبت به پیامدهای کار احساس مسئولیت کرده، آگاهیهای اطمینان بخشی درباره نتایج فعالیتهای کاری خود دریافت کنند. نیازهای روانی و ویژگیهای رفتاری زنان شاغل که ارتباط تنگاتنگی نیز با بسیاری از فعالیتهای پرسنلی دارد بیشتر در قالب، شخصیت، نگرشها و ارزشها و انگیزه، قابل بررسی و ملاحظه هستند و با توجه به دیدگاه طراحی مجدد شغلی می توان گفت این ویژگیها همانند یک فرآیند سازگار کننده عمل می کنند. یعنی افراد و مشاغل را متقابلاً با هم تطبیق می دهند. از یکسو نیروی انسانی با استعداد دارای دانشها، مهارتها و نگرشها و شخصیت ویژه را وارد ارتباطات شغلی می کنند و از سوی دیگر مشاغل دارای ظرفیتهای معین با تنوع و محتوی شغلی، وظایف، عوامل و مسئولیتهای لازم برای عملکرد مطلوب و رضایتبخش را به صورت نتایج و منافع شغلی چون حقوق، مقام و روابط اجتماعی جلوه گر می سازند.

امروزه دستیابی به اهداف سازمانها با نحوه عملکرد صحیح نیروی انسانی شاغل در آن ها مرتبط است، این امر در سازمان های خدماتی مانند آموزش و پرورش از اهمیت بیش تری برخوردار می باشد. نیروهای کار حرفه ای در مؤسسات خدمات انسانی معمولاً زمان بسیاری را در تعامل با سایر افراد می گذرانند. نیل به زندگی شغلی با کیفیت، مستلزم کوششهایی منظم از سوی سازمانی است که به کارکنان فرصتهای بیشتری برای تأثیر گذاری بر کارشان و تشریک مساعی در اثربخشی کلی سازمان می دهد. به این ترتیب هر سازمانی با بهره وری و کارایی مطلوب و موثر، در جستجوی راههایی است تا کارکنان را به درجه ای از توانایی برساند که مغز و هوشمندی خود را به کار گیرند که این امر، به وسیله کیفیت زندگی مناسب، یعنی مشارکت و سهیم کردن بیشتر کارکنان در فرایند تصمیم گیری صورت می گیرد. امروزه در مدیریت معاصر کیفیت زندگی به موضوع اجتماعی عمده ای در سراسر دنیا مبدل شده است. طرفداران نظریه کیفیت زندگی در جستجوی نظام های جدیدی برای کمک به کارکنان هستند تا آنها بتوانند بین زندگی کاری و زندگی شخصی خود تعادل برقرار کنند.

منابع

- ابطحی، سید حسین. (۱۳۹۸). مدیریت منابع انسانی، کرج؛ مؤسسه پژوهش ات و آموزش مدیریت اعرابی، محمد، (۱۳۹۷)، رفتار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی
- الوانی، سیدمهدی. (۱۳۹۶). مدیریت عمومی، تهران، نشر نی.
- افضلی گروه، صولت. (۱۳۹۷). مقایسه و بررسی رابطه کیفیت زندگی و خشنودی شغلی بر روی ۵۰ نفر از معلمان مرد شهر قم و همسرانشان با کنترل سن و طول مدت ازدواج. پایان نامه کارشناسی ارشد مشاوره خانواده، دانشگاه شهیدچمران اهواز.
- پارسایان، علی. (۱۳۹۸). رفتار سازمانی، تهران، دفتر پژوهش های فرهنگی

- حقیقی، محمد علی. (۱۳۹۸). مدیریت رفتار سازمانی، تهران؛ انتشارات ترمه.
- حسینی، احمد. (۱۳۹۸). تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران)، پایان نامه (دکترای حرفه‌ای)-دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.
- تنگستانی، یلدا. (۱۳۹۹). بررسی رابطه استرس شغلی، وضعیت خدمات رفاهی و مهارت های شغلی کارکنان، فصل نامه روانشناسی معاصر، شماره ۷، صص ۷۸۱-۷۸۷.
- حسام، مسلم؛ آسایش، حمید؛ قربانی، مصطفی؛ شریعتی، علیرضا؛ نصیری، حسین. (۱۳۹۷). ارتباط وضعیت خدمات رفاهی ادراک شده، سلامت روان و اشتیاق از زندگی در دانشجویان شاهد واپارگر دانشگاه های دولتی شهر گرگان. مجله علمی دانشکده پرستاری و مامایی بویه گرگان، دوره هشتم، شماره ۱، صفحه ۴۱-۳۴
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۹). رابطه استرس شغلی، اشتیاق شغلی و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۳
- خردمند، شیوا. (۱۳۹۸). رابطه اشتیاق شغلی و سلامت روان با کیفیت زندگی در پرسنل بهداشت خانواده مرکز بهداشت کرج، پایان نامه (کارشناسی ارشد)-دانشگاه پیام نور.
- ریاحی، محمد اسماعیل، علی وردی نیا، اکبر، پورحسین، سیده زینب. (۱۳۹۸). بررسی رابطه بین وضعیت خدمات رفاهی و سلامت روان، فصلنامه علمی- پژوهشی رفاه اجتماعی، سال دهم، شماره ۳۹ صفحه ۱۲۱-۸۵.
- رمضانیان، محمد رحیم، پوریخس، سید حامد. (۱۳۹۶). ساختارهای جدید سازمان و مدیریت فر آیند، ماهنامه علمی آموزشی تدبیر، سال هجدهم، شماره ۱۸۷، تهران.
- رضائیان، علی، (۱۳۹۸)، مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاه ها، سمت.
- زارعی متین، حسن، (۱۳۹۸)، مدیریت منابع انسانی، قم؛ مرکز انتشارات دفتر تبلیغات اسلامی حوزه علمی قم، قم.
- خاقانی زاده، مرتضی؛ عبادی، عباس؛ سیرتی نیر، مسعود؛ رحمانی، منظر. (۱۳۹۷). بررسی رابطه استرس شغلی و کیفیت زندگی کاری پرستاران شاغل در بیمارستان های منتخب نیروهای مسلح؛ طب نظامی؛ شماره ۱۰(۳)؛ پاییز، صص ۱۷۵ الی ۱۸۴.
- خدیدی، اسدالله؛ علیی، حسن. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت کیفیت زندگی کاری کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، فصلنامه علوم تربیتی، سال اول، شماره ۲، صص ۱۷۲-۱۵۰
- جعفری، سید علی. (۱۳۹۸). بررسی رابطه ابعاد کیفیت زندگی و مهارت های شغلی در بین کارکنان بنادر دریانوردی منطقه ویژه اقتصادی امیرآباد، پایان نامه کارشناسی ارشد، منتشر شده، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه
- حاجلو، نادر. (۱۳۹۹). رابطه استرس شغلی، مهارت های و کیفیت زندگی کارکنان با رضایت از جو سازمانی دانشگاه محقق اردبیلی، فصلنامه علمی - پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی، سال سوم، شماره ۳
- علوی، سید سلمان، جنتی فرد، فرشته. (۱۳۹۷). رابطه وضعیت خدمات رفاهی ادراک شده و عزت نفس در گروهی از بافندگان فرش روستاهای توابع شهرستان نایین، فصلنامه سلامت کار ایران، دوره ۹، شماره ۱.

-علیپور، احمد؛ صحرانیان، محمد علی؛ علی اکبری، مهناز، حاجی آقابابائی، مرضیه. (۱۳۹۶). ارتباط میان وضعیت خدمات رفاهی ادراک شده وسخت رویی با سلامت روان و وضعیت ناتوانی در زنان مبتلا به مولتیپل اسکلروزیس. پژوهشهای روان شناسی اجتماعی، شماره ۳، صفحه ۱۱۰-۱۳۳

علوی ارجمند، نسرين؛ کاشانی نیا، زهرا؛ حسینی، محمد علی ورضا سلطانی، پویا. (۱۳۹۸). بررسی تاثیر مدیریت استرس بر استرس کاری وتعارض کار زندگی در کارکنان. مجله دانشکده پرستاری ومامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران (حیات).

علی پور، احمد. (۱۳۹۸). مقدمات روانشناسی سلامت، تهران، انتشارات پیام نور.

فولادوند، خدیجه؛ فرزاد، ولی الله؛ شهرآرای، مهناز؛ سنگری، علی اکبر. (۱۳۹۸). اثر حمایت اجتماعی، استرس تحصیلی وخودکارآمدی تحصیلی برسلامت روانی -جسمانی. روان شناسی معاصر، شماره ۲، دوره چهارم.

Watkin, Chris. (2019). Developing emotional intelligence. International journal of selection and assessment

Eric, G., Lambert, N. L., & Shanhe, O. (2019).The relationship among distributive and procedural justice and correctional life satisfaction, burnout, and turnover intent: An exploratory study. Journal of Criminal Justic, 38, 7-16.

Moliner, C., Martinez, V., Peiro, J., Ramos, J., & Russell, C. (2019). Relationship between organizational justice and burnout at the work-unit. Journal of Stress Management, 12, 99-116.

Rioli, L., & Savicki, V. (2012). Impact of fairness, leadership, and coping on strain. Burnout Turnover, 13(3), 351-377.

Hong. Kian-Sam, Tan. Kok-Wah & Bujavg. Suraini (2019) - Relationships between work life quality of teachers with work commitment, stress and satisfaction:A study in Kuching, Sarawak, Malaysia - *Jurnal Teknologi*, Vol: 52 – pp: 1–15.

Maslach, C. (1998). “ A multidimensional theory of burnout.In Theories of organizational stress, ed.CL cooper,pp.۶۸-۸۵.Oxford, Uk :Oxford Uni.

۳۲-Nelsoon, T.F.& Quik, G. (2018).Psychological aspects of workload. Handbook of Work and organizational psychology 2nd ed:pp.۵-۳۳.

Maltaby J, Day L, Mccutcheon LE, et.al. (2019). Personality and coping: A context for examining celebrity worship and mental health. British Journal oF Psychology;95, 411-428.

Parslow RA, Jorm AF, Christensen H, et.al. (2012).The impace of employee level and work stress on mental health & GP services use: an analysis of a sample of Australian government employee. BMC Public Health.;Sep, 304: (4).p:41.

Suzette.p. (2018). The relationship of emotional intelligence and burnout in early nursing..http://proquest. Umi.com.

Luis, M.F., Irina, T & Katherine, T. (2012). Social support, life events, and psychological distress among the Puerto Rican population in the Boston area of the United States. Aging & Mental Health, 13(6), 863-873.

- Mark, C., Andrew, S. (2018).Social Support, life events and physical symptoms: A prospective study of chronic and recent life in men and women. Psychology, Health & Medicine, 10(4), 317-325.