

فصلنامه علمی- پژوهشی رهیافتی نو در مدیریت آموزشی  
دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت  
سال پنجم - شماره ۲ - تابستان ۹۳  
صص ۱۰۸-۹۱

## رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در

### کارکنان سازمان آموزش و پرورش

فتاح ناظم<sup>۱\*</sup>، تینا علیزاده رنجبر<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۰/۶/۳۰ تاریخ پذیرش: ۹۱/۳/۲۴

#### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران است. جامعه آماری این پژوهش عبارت از کلیه کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران که در سال ۲۰۱۰ در این سازمان مشغول به خدمت هستند. تعیین حجم براساس جدول مورگان از ۱۰۲۷ نفر کارکنان این سازمان که ۶۱۳ نفر مرد و ۴۱۴ نفر زن بودند با استفاده از روش تصادفی ساده ابتداء ۲۶۰ نفر انتخاب شدند که پس از کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص در مجموعه تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان این سازمان به عنوان نمونه برای پژوهش حاضر انتخاب شدند. پژوه حاضر با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع آوری داده‌ها و تحلیل آنها؛ روش مورد استفاده روش توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی است. ابزارهای اندازه‌گیری پرسشنامه خصوصیات جمعیت شناختی آزمودنی‌ها و پرسشنامه توانمندسازی کارکنان، پرسشنامه کیفیت زندگی کاری و پرسشنامه فرسودگی شغلی می‌باشد که روایی و پایایی آن در این پژوهش با استفاده از روش آلفای کرونباخ و روش تحلیل عاملی اکتشافی مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی و آمار استنباطی با روش‌های آزمون ماتریس همبستگی از نوع پیرسون و آزمون رگرسیون همزمان استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد که بین توانمندسازی کارکنان و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه منفی و معنادار وجود دارد. هم‌چنین بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی رابطه منفی وجود دارد ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق و بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علی‌رغم منفی بودن آن ملاحظه نشد. هم‌چنین ابعاد مختلف توانمندسازی و ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به صورت جداگانه توانستند فرسودگی شغلی کارکنان را در جهت منفی پیش بینی کنند.

<sup>۱</sup> - دانشیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رودهن، گروه علوم تربیتی، رودهن. ایران

<sup>۲</sup> - کارشناس ارشد رشته برنامه ریزی آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رودهن

\*- نویسنده مسئول مقاله f-nazem@yahoo.com

واژه‌های کلیدی: توانمندسازی، کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی.

## مقدمه

امروزه سازمان‌ها شاهد تغییرات سریع و غیرقابل پیش‌بینی در محیط هستند. رقابت فزاینده جهانی، توسعه و گسترش تکنولوژی اطلاعات و تغییرات در ویژگی‌های جمعیت شناختی نیروی انسانی و مشتریان در قلب تغییرات قرار دارند (Lewis 2001, Knox 1997). در چنین شرایطی مدیران فرصت چندانی برای کنترل کارکنان در اختیار ندارند و باید بیش‌ترین وقت و نیروی خود را صرف شناسایی محیط داخلی و خارجی سازمان کنند و سایر وظایف روزمره را به عهده کارکنان بگذارند. از این رو، امروزه مهمترین منبع مزیت رقابتی در سازمان‌ها، کارکنان متعهد، برانگیخته و وظیفه‌شناس هستند. تلاش در جهت پژوهش در حوزه مسائل شغلی کارکنان در دهه‌های اخیر به سرعت افزایش یافته است (Sale, 2008). تحقیقات نشان داده است که کارکنان سطوح بالایی از فرسودگی شغلی را تجربه می‌کنند (Kash, 2000; Grunfeld, 2000)، و این مساله ناشی از پایین کیفیت زندگی کاری (Lake, 1998) و ضعف در توانایی‌های کارکنان باشد (Leiter, 1998). فرسودگی شغلی عبارت است از آسیب‌های روانی مرتبط با کار که باعث مشکلات هیجانی، کاهش موفقیت فردی و شخصیت زدایی می‌باشد (Awa, 2010). عدم تعادل میان تقاضاهای شغلی و مهارت‌های شغلی، تفاوت میان منابع، انتظارات و واقعیات شغلی و استرس شغلی به عنوان عوامل اصلی در فرسودگی شغلی به حساب می‌آیند (Baker, 2004; Schaufeli, Buunk, 2003). پیامدهای فرسودگی شغلی شامل غیبت از کار، مرخصی استعلاجی، نقل و انتقال شغلی و آسیب‌های جسمانی می‌باشد (Huibers, 2000; Toppinen, 2005). سازمان جهانی بهداشت (2006)، در تعریف جامعی از کیفیت زندگی آن را به عنوان درک فرد از وضعیت کنونی اش با توجه به فرهنگ و نظام ارزشی که در آن زندگی می‌کند و ارتباط این دریاف‌ها با اهداف، انتظارات، استانداردها و اولویت‌های مورد نظر فرد تعریف می‌کند (به نقل از Bowling & Zahava, 2004). مفهوم کیفیت زندگی کاری در اصل دربردارنده تئوری‌ها و اندیشه‌های نهضت روابط انسانی دهه‌های ۱۹۴۰ و ۱۹۵۰ میلادی و تلاش‌های مربوط به غنی‌سازی شغل می‌باشد که در دهه ۱۹۶۰ و ۱۹۷۰ میلادی صورت گرفت (گیبسون، ۲۰۰۰). کیفیت زندگی کاری نشان دهنده توجه به ابعاد انسانی کار و یک مسئله جهانی است که از دهه ۱۹۶۰ میلادی توجه روزافزونی را به خود جلب نموده است (Hunsaker, 1987). توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند. این فرایند نه تنها در عملکرد افراد بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهمترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است (ابطحی و عابسی، ۱۳۸۶)

در دهه اخیر توجه به کیفیت زندگی کاری و رضایت شغلی را از علل اصلی عملکرد بالای کارکنان و در نهایت بهره وری مناسب در سازمان می‌دانند (Cascio, 1998; Cummings Koonmee, 2010; Walker, 1992; Leopold, 2005) Lau & May, 1998; Dess, 2007; & Worley, 2005; Yorks, 2005; Wheelan & Hunger, 2006; Leopold, Cummings and Worley, 2005). کیفیت زندگی کاری یکی از موضوعات اساسی نیروی انسانی و رشد و توسعه سازمان‌ها بشمار می‌رود (Yorks, 2005). نشان داد که توانمندسازی کارکنان بر رضایت شغلی آنها مؤثر است؛ یعنی هرچه توانمندسازی آنها افزایش یابد، رضایت شغلی کارکنان بیش‌تر و به همان نسبت فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد. (Kash, 2000). نیز به این نتیجه دست یافتند که برای توانمند کردن منابع انسانی باید از ابزارهای طرح توانمندسازی (تحقیق، تعلیم و تربیت، بسیج نیروها، سازمان‌دهی، حمایت، پاسخگویی و ارائه خدمات مشاوره‌ای) استفاده کرد. هم‌چنین (Genaidy, 2005)، در تحقیق خود به این نتیجه رسید که ایجاد کانال‌های ارتباطی پویا، حساسی دقیق مالی، آموزش کارکنان و کنترل مناسب مدیریت از عوامل تأثیرگذار بر توانمندسازی کارکنان است.

تعدادی از پژوهشگران (Carayon & Schultz, 2003; Genaidy & Karwowski, 2003; Smith, 2000; klund, 2000; Lee and Lee, 2001) معتقدند پژوهش‌های اندکی در زمینه کیفیت زندگی کاری و ارتباط آن با عملکرد شغلی کارکنان (رضایت یا فرسودگی) صورت گرفته است. از طرفی دیگر آموزش و پرورش از مهمترین نظام‌های انسانی هستند که عامل انسان در آنها بسیار قوی است، کار آموزش و پرورش انسان سازی است و سلامت و بهداشت روانی فراگیران کار اساسی مدرسه است. هر جامعه‌ای از آموزش و پرورش خود انتظار دارد که افراد با شخصیت متعادل، سازگار، با عاطفه، مسئولیت پذیر و منطقی بار آورد. نظام آموزشی هر جامعه‌ای در راس سایر نظام هاست، و چرا که رشد و ترقی سازمان‌ها بواسطه رشد و ترقی افرادی است که نظام آموزش و پرورش می‌دهد و اگر در این میان آموزش و پرورش در رأس همه مسائل جامعه نباشد مدیریت آموزشی با همان منطق جایگاه مهمی در بهسازی و توسعه جامعه دارد (میرکمالی، ۲۰۰۳)، لذا هدف از انجام این پژوهش بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران است.

با توجه به موارد گفته شده سوال‌های این پژوهش عبارت است از:

۱. آیا بین توانمند سازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۲. آیا بین ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟
۳. آیا بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟

۴. ابعاد مختلف توانمندسازی به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کند؟

۵. ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کند؟

### روش پژوهش

این پژوهش با توجه به هدف از نوع مطالعات کاربردی و از لحاظ شیوه جمع آوری داده‌ها و تحلیل آنها؛ روش مورد استفاده روش توصیفی و از نوع طرح‌های همبستگی است. چون به دنبال رابطه بین متغیرها بودیم از این روش استفاده کردیم.

### جامعه آماری، نمونه و روش نمونه گیری

جامعه آماری این پژوهش عبارت از تمامی کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران که در سال (۲۰۱۰) در این سازمان مشغول به خدمت هستند. برای تعیین حجم نمونه براساس جدول مورگان از ۱۰۲۷ نفر کارکنان این سازمان که ۶۱۳ نفر مرد و ۴۱۴ نفر زن بودند. با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی ساده در ابتدا ۲۶۰ نفر را انتخاب کردیم که بعد از کنار گذاشتن پرسشنامه‌های ناقص در مجموع تعداد ۲۵۰ نفر از کارکنان این سازمان به عنوان نمونه این پژوهش انتخاب گردیدند.

### ابزارهای اندازه گیری

۱. پرسشنامه توانمندسازی: در این پژوهش توانمندسازی با استفاده از روش تحلیل عاملی اکتشافی ابزار از روایی برخوردارند و پایایی با استفاده از نمونه ۲۵۰ نفری محاسبه شده که براساس نمونه کارکنان سازمان آ. پ. شهر تهران ارائه شده توسط پرسشنامه ۲۰ پرسشی استاندارد اسپریتز در طیف لیکرت ارزیابی گردید. این پرسشنامه دارای ابعاد احساس شایستگی با پرسش‌های (۲-۷-۱۲-۱۷)، احساس استقلال با پرسش‌های (۳-۸-۱۳-۱۸)، احساس موثر بودن با پرسش‌های (۴-۹-۱۴-۱۹)، احساس معنی دار بودن شغل با پرسش‌های (۱-۶-۱۱-۱۶) و احساس اعتماد میان همکاران با پرسش‌های (۵-۱۰-۱۵-۲۰) می باشد. در این پژوهش پایایی پرسشنامه توانمندسازی کارکنان با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۲۵۰ نفری محاسبه گردید. نتایج آلفای کرونباخ این پرسشنامه و مقیاس‌های آن در جدول ۱ آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه به صورت کلی ۰/۸۴ به دست آمده است.

**جدول ۱. نتایج آلفای کرونباخ و شاخص K.M.O توانمندسازی کارکنان**

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	احساس شایستگی	۰/۸۲	۰/۷۶
۲	احساس استقلال	۰/۷۸	۰/۸۵
۳	احساس موثر بودن	۰/۸۳	۰/۷۱
۴	احساس معنی دار بودن شغل	۰/۸۰	۰/۸۱
۵	احساس اعتماد میان همکاران	۰/۸۱	۰/۷۷
	کل پرسشنامه	۰/۸۴	۰/۷۷

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است، زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۷۷) و هم چنین مقدار شاخص بارتلست (۵۴۰/۷۶) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس های پرسشنامه توانمندسازی کارکنان در جدول ۱ آمده است.

**۲. کیفیت زندگی کاری:** پرسشنامه کیفیت زندگی کاری یک پرسشنامه ۲۸ پرسشی در مقیاس فاصله ای است که دارای ابعاد آموزش ضمن خدمت با پرسش های (۲۷-۲۸-۳۳-۳۴-۴۲-۴۸) مشارکت کارکنان با پرسش های (۳۲-۳۱-۲۲-۲۱-۴۱-۴۳-۴۴)، پرداخت منصفانه حقوق و دستمزد با پرسش های (۳۸-۳۹-۳۷-۳۰-۲۹-۲۴-۲۳)، امنیت شغلی کارکنان با پرسش های (۳۷-۴۶-۳۵-۴۰-۳۶-۳۵-۳۴-۲۶) سنجیده می شود. در این پژوهش پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی کاری با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۲۵۰ نفری محاسبه گردید. نتایج آلفای کرونباخ این پرسشنامه و مقیاس های آن در جدول ۲ آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه به صورت کلی ۰/۹۰ به دست آمده است.

**جدول ۲. نتایج آلفای کرونباخ پرسشنامه کیفیت زندگی کاری**

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	آموزش ضمن خدمت	۰/۸۶	۰/۹۳
۲	مشارکت کارکنان	۰/۸۷	۰/۹۰
۳	پرداخت منصفانه حقوق	۰/۸۹	۰/۸۶
۴	امنیت شغلی	۰/۸۶	۰/۹۰
	کل پرسشنامه	۰/۹۰	۰/۸۴

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۸۴) و هم چنین مقدار شاخص بارتلست (۷۵۹/۱۳) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس های پرسشنامه کیفیت زندگی کاری در جدول ۲ آمده

است.

۳. **فرسودگی شغلی:** فرسودگی شغلی در این پژوهش توسط پرسشنامه ۲۲ پریشی مسلش که دارای ابعاد فرسودگی عاطفی با پرسش‌های (۴۹-۵۰-۵۱-۵۴-۵۶-۶۲-۶۴-۶۸-۶۱)، رشد شخصیتی با پرسش‌های (۵۲-۵۵-۵۷-۶۰-۶۵-۶۶-۶۷-۶۹) و مسخ شخصیت با پرسش‌های (۵۳-۵۸-۵۹-۶۳-۷۰) سنجیده می‌شود. در این پژوهش پایایی پرسشنامه فرسودگی شغلی با استفاده از آلفای کرونباخ در نمونه ۵۰ نفری محاسبه گردید. نتایج آلفای کرونباخ این پرسشنامه و مقیاس‌های آن در جدول ۳ آمده است. میزان آلفای کرونباخ پرسشنامه به صورت کلی ۰/۸۳ به دست آمده است.

جدول ۳. نتایج آلفای کرونباخ پرسشنامه فرسودگی شغلی

ردیف	عنوان عامل	آلفای کرونباخ	شاخص K.M.O
۱	فرسودگی عاطفی	۰/۶۸	۰/۹۲
۲	رشد شخصیتی	۰/۸۲	۰/۸۳
۳	مسخ شخصیت	۰/۷۹	۰/۹۰
	کل پرسشنامه	۰/۸۳	۰/۷۰

با توجه به نتایج آزمون تحلیل عاملی می‌توان گفت ابزار از ویژگی روایی برخوردار است زیرا مقدار شاخص K.M.O بالاتر از ۰/۶ (۰/۷۰) و هم‌چنین مقدار شاخص بارتلت (۳۸۳/۲۷) در سطح ۰/۰۱ معنادار است. نتایج شاخص K.M.O مقیاس‌های پرسشنامه فرسودگی شغلی در جدول ۳ آمده است.

## یافته‌ها

با توجه به اطلاعات حاصل از پرسشنامه و با استفاده از نرم افزار SPSS و هم‌چنین از طریق آمارهای استنباطی به سوالات این پژوهش پاسخ می‌دهیم.

۱. **آیا بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟** جهت پاسخ به این پرسش از ماتریس همبستگی استفاده شد زیرا روابط دو متغیر با فرسودگی مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج بدست آمده در جدول ۵ ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی آنان رابطه مستقیم و در سطح ۰/۰۱ معنادار است یعنی با افزایش توانمندسازی کیفیت زندگی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بین متغیرهای فرسودگی شغلی و توانمندسازی رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است، یعنی در واقع هر چه توانمندسازی کارکنان کاهش، یابد فرسودگی شغلی در کارکنان افزایش می‌یابد. از طرفی دیگر بین متغیرهای فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ معنادار است یعنی هر چه کیفیت زندگی کارکنان افزایش یابد، فرسودگی شغلی پایین می‌آید.

## جدول ۵، ضرایب همبستگی میان توانمندسازی، کیفیت زندگی کارکنان و فرسودگی شغلی

متغیر	۱	۲	۳
توانمند سازی (۱)	۱		
کیفیت زندگی کاری (۲)	۰/۵۷**	۱	
فرسودگی شغلی (۳)	-۰/۳۱**	-۰/۲۱**	۱

\* $P < 0.05$ ، \*\* $P < 0.01$ 

۲. آیا بین ابعاد مختلف توانمندسازی با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی، رابطه وجود دارد؟ جهت پاسخ به این پرسش از ماتریس همبستگی استفاده شد زیرا روابط چند متغیر با یکدیگر مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج بدست آمده در جدول ۶ ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس موثر بودن، احساس معنی‌دار بودن، احساس اعتماد رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است علاوه بر این بین متغیرهای رشد شخصیتی با احساس موثر بودن و احساس معنی‌دار بودن، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با احساس شایستگی و احساس اعتماد میان همکاران رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است ولی بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علیرغم منفی بودن آن ملاحظه نشد.

## جدول ۶، ضرایب همبستگی میان ابعاد مختلف توانمند سازی و ابعاد مختلف فرسودگی شغلی

متغیر	۱	۲	۳	۴	۵	۶	۷	۸
احساس شایستگی (۱)	۱							
احساس استقلال (۲)	۰/۶۴**	۱						
احساس موثر بودن (۳)	۰/۳۶**	۰/۵۳**	۱					
احساس معنی‌دار بودن (۴)	۰/۶۴**	۰/۵۶**	۰/۴۳**	۱				
احساس اعتماد (۵)	۰/۳۷**	۰/۶۰**	۰/۵۳**	۰/۵۵**	۱			
فرسودگی عاطفی (۶)	-۰/۲۵**	-۰/۱۹**	-۰/۲۰**	-۰/۳۲**	-۰/۲۱**	۱		
رشد شخصیتی (۷)	-۰/۱۵*	-۰/۱۲	-۰/۱۸**	-۰/۱۹**	-۰/۱۴*	۰/۶۵**	۱	
مسخ شخصیت (۸)	-۰/۳۳**	-۰/۲۴**	-۰/۲۱**	-۰/۴۴**	-۰/۲۷**	۰/۷۸**	۰/۵۹**	۱

\* $P < 0.05$ ، \*\* $P < 0.01$ 

۳. آیا بین ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه وجود دارد؟ جهت پاسخ به این پرسش از ماتریس همبستگی استفاده شد زیرا روابط چند متغیر با یکدیگر مورد آزمون قرار می‌گیرد. نتایج بدست آمده در جدول ۷ ارائه شده است، همان‌گونه که ملاحظه می‌شود بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است علاوه بر این بین متغیرهای رشد

شخصیتی با مشارکت کارکنان رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با آموزش ضمن خدمت، پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. هم‌چنین بین متغیرهای مسخ شخصیت با آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است، ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق رابطه معناداری ملاحظه نشد.

**جدول ۷. ضرایب همبستگی میان ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری و ابعاد مختلف فرسودگی**

شغلی		متغیر						
۷	۶	۵	۴	۳	۲	۱		
						۱	آموزش ضمن خدمت(۱)	
					۱	۰/۸۰**	مشارکت کارکنان(۲)	
				۱	۰/۶۹**	۰/۷۱**	پرداخت منصفانه حقوق(۳)	
			۱	۰/۷۰**	۰/۷۳**	۰/۸۲**	امنیت شغلی(۴)	
		۱	-۰/۲۲**	-۰/۰۹	-۰/۲۱**	-۰/۲۴**	فرسودگی عاطفی(۵)	
	۱	۰/۶۵**	-۰/۱۵*	-۰/۱۳*	-۰/۱۷**	-۰/۲۰*	رشد شخصیتی(۶)	
۱	۰/۵۹**	۰/۷۸**	-۰/۲۱**	-۰/۰۱	-۰/۲۱**	-۰/۲۲**	مسخ شخصیت(۷)	

\* $P < 0.05$  , \*\* $P < 0.01$

۴. ابعاد مختلف توانمندسازی به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کند؟ جهت پاسخ به این پرسش از تکنیک آماری رگرسیون همزمان (Enter) استفاده شد. نتایج بدست آمده در جدول ۷ ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین پنج متغیر پیش بین وارد شده به مدل و متغیرهای ملاک، برابر ۰/۳۵، مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۱۲ یعنی ۱۲ درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط این متغیرها وارد شده به مدل تبیین می‌گردد.

**جدول شماره ۷: خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها**

مدل	ضریب همبستگی چند گانه	ضریب تبیین	تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۳۵	۰/۱۲	۰/۱۱	۲۰/۸۴

**جدول شماره ۸: نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش بین**

منبع تغییرات	SS	d.f	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۵۶۶۶/۹۴	۵	۳۱۳۳/۳۸	۷/۲۱	۰/۰۰۱
خطا	۱۰۶۰۳۸/۹۳	۲۴۴	۴۳۴/۵۸		
کل	۱۲۱۷۰۵/۸۷	۲۴۹			



همان گونه که در دول ۸ ملاحظه می شود F بدست آمده ( ۷/۲۱ ) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار است و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیرهای وابسته موثر است. برای فهم این مطلب از آزمون t وابسته استفاده می کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره ۹ آمده است.

**جدول شماره ۹. مربوط به متغیرهای پیش بین**

متغیرهای آموزشی	آزمون t	سطح معناداری
مقدار ثابت	۱۲/۲۷۰	۰/۰۰۱
احساس شایستگی	-۱/۳۰	۰/۱۹
احساس استقلال	۱/۰۶	۰/۲۹
احساس موثر بودن	-۱/۲۹	۰/۱۹
احساس معنی دار بودن	-۲/۸۰	۰/۰۰۵
<b>احساس اعتماد</b>	<b>-۰/۶۶</b>	<b>۰/۵۰</b>

با توجه به جدول ۹. می توان اذعان داشت که متغیرهای پیش بین وارد شده به مدل و نیز مقدار ثابت در پیش بین متغیر ملاک موثر هستند و متغیر احساس معنی دار بودن در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. قابل ذکر است که بیشترین و کمترین میزان t به ترتیب مربوط به متغیرهای احساس معنی دار بودن و احساس اعتماد با مقادیر ۲/۸۰- و ۰/۶۶- می باشد. با این معناداری آیا همه متغیرها نقش یکسانی در پیش بینی و تاثیر در تغییر ملاک دارند؟ برای فهم این مطلب به ضرایب رگرسیون B و Beta مراجعه می کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره ۱۰ ارائه شده است:

**جدول شماره ۱۰. ضرایب مدل پیش بینی متغیرهای ملاک، بر اساس متغیرهای پیش بین**

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده	ضرایب استاندارد شده Beta
	B	خطای استاندارد
مقدار ثابت	۱۰۵/۳۳	۸/۵۸
احساس شایستگی	-۰/۸۶	۰/۶۶
احساس استقلال	۰/۶۳	۰/۰۹
احساس موثر بودن	-۰/۶۴	۰/۴۹
احساس معنی دار بودن	-۱/۷۹	۰/۶۴
احساس اعتماد	-۰/۳۲	۰/۴۸

در جدول ۱۰ مقادیر ضرایب استاندارد نشده B برای متغیرهای مختلف از ۰/۰۹- تا ۰/۳۲- در نوسان است، که بیشترین مقدار آن مربوط به متغیر احساس اعتماد و کمترین مقدار نیز متعلق به متغیر احساس موثر بودن می باشد. در جدول شماره ۱۰ مقادیر ضرایب استاندارد شده Beta برای متغیرهای پیش بین وارد شده به مدل از ۰/۴۸ تا ۰/۶۶ در نوسان است که به ترتیب متعلق به متغیر احساس اعتماد و احساس شایستگی می باشد. این نتیجه گویای آن است که متغیر احساس

شایستگی بیشترین تاثیر و متغیر احساس اعتماد کمترین تاثیر را بر روی متغیر ملاک یعنی متغیر فرسودگی شغلی دارد.

۵. ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری به چه اندازه می‌توانند فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کند؟ جهت پاسخ به این پرسش از تکنیک آماری رگرسیون همزمان (Enter) استفاده شد. نتایج بدست آمده در جدول شماره ۱۱ ارائه شده است. همان‌طور که ملاحظه می‌شود، مقدار ضریب همبستگی چندگانه محاسبه شده بین چهار متغیر پیش بین وارد شده به مدل و متغیرهای ملاک، برابر ۰/۲۹، مقدار ضریب تبیین برابر با ۰/۰۸ یعنی ۰/۰۸ درصد از تغییرات متغیر ملاک توسط این متغیرها وارد شده به مدل تبیین می‌گردد.

جدول شماره ۱۱: خلاصه مدل رگرسیون بر اساس متغیرها

مدل	ضریب همبستگی چندگانه	ضریب تبیین	تعدیل شده	خطای استاندارد برآورد
۱	۰/۲۹	۰/۰۸	۰/۰۶	۲۱/۳۳

جدول شماره ۱۲: نتایج محاسبه تحلیل واریانس یک راهه مربوط به متغیرهای پیش بین

منبع تغییرات	SS	d.f	MS	F	Sig
رگرسیون	۱۰۲۳۴/۶۲	۴	۲۵۵۸/۶۵	۵/۶۲	۰/۰۰۱
خطا	۱۱۱۴۷۱/۲۴	۲۴۵	۴۵۴/۹۸		
کل	۱۲۱۷۰۵/۸۷	۲۴۹			

همان‌گونه که در جدول ۱۲ ملاحظه می‌شود  $F$  بدست آمده (۵/۶۲) در سطح ۰/۰۰۱ معنادار است و این مطلب گویای آن است که اولاً رگرسیون معنادار است و دوم این که حداقل یکی از متغیرهای مستقل در پیش بینی متغیرهای وابسته موثر است. برای فهم این مطلب از آزمون  $t$  وابسته استفاده می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول ۱۳ آمده است.

جدول شماره ۱۳. مربوط به متغیرهای پیش بین

متغیرهای آموزشی	آزمون $t$	سطح معناداری
مقدار ثابت	۱۲/۸۸۹	۰/۰۰۱
آموزش ضمن خدمت	-۱/۹۵	۰/۰۵
مشارکت کارکنان	-۱/۰۱	۰/۳۱
پرداخت منصفانه حقوق	۲/۱۹	۰/۰۳
امنیت شغلی	-۰/۶۵	۰/۵۱

با توجه به جدول شماره ۱۳ می‌توان اذعان داشت که متغیرهای پیش بین وارد شده به مدل و نیز مقدار ثابت در پیش بین متغیر ملاک موثر هستند و متغیر پرداخت منصفانه حقوق در سطح ۰/۰۱ معنادار هستند. قابل ذکر است که بیشترین و کمترین میزان  $t$  به ترتیب مربوط به متغیرهای

پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی با مقادیر ۲/۱۹ و ۰/۶۵- می‌باشد. با این معناداری آیا همه متغیرها نقش یکسانی در پیش بینی و تاثیر در تغییر ملاک دارند؟ برای فهم این مطلب به ضرایب رگرسیون B و Beta مراجعه می‌کنیم. نتایج این بررسی در جدول شماره ۱۴ ارائه شده است:

#### جدول شماره ۱۴ ضرایب مدل پیش بینی متغیرهای ملاک، بر اساس متغیرهای پیش بین

متغیرها	ضرایب استاندارد نشده B	خطای استاندارد	ضرایب استاندارد شده Beta
مقدار ثابت	۸۴/۹۴	۶/۵۹	-
آموزش ضمن خدمت	-۱/۱۰	۰/۵۶	-۰/۲۵۰
مشارکت کارکنان	-۰/۴۵	۰/۴۵	-۰/۱۱۱
پرداخت منصفانه حقوق	۰/۵۷	۰/۲۶	۰/۲۰۵
امنیت شغلی	-۰/۲۰	۰/۳۱	-۰/۰۷۴

در جدول شماره ۱۴ مقادیر ضرایب استاندارد نشده B برای متغیرهای مختلف از ۰/۲۰- تا ۱/۱۰- در نوسان است، که بیشترین مقدار آن مربوط به متغیر آموزش ضمن خدمت و امنیت شغلی است. در جدول شماره ۱۴ مقادیر ضرایب استاندارد شده Beta برای متغیرهای پیش بین وارد شده به مدل از ۰/۰۷ تا ۰/۲۰ در نوسان است که به ترتیب متعلق امنیت شغلی و پرداخت منصفانه حقوق می‌باشد. این نتیجه گویای آن است که متغیر پرداخت منصفانه حقوق بیشترین تاثیر و متغیر امنیت شغلی کمترین تاثیر را بر روی متغیر ملاک یعنی متغیر فرسودگی شغلی دارد.

#### بحث و نتیجه گیری

بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان یکی از محورهای عمده و اساسی پژوهش در پهنه علم علوم تربیتی و روانشناسی می‌باشد. پژوهش‌های تعدادی از پژوهشگران، (Genaidy, 2005; Schultz 2003; Carayon & smith, 2000; Ekluand, 2000; Lee & lee, 2001) نشان می‌دهد که توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی کارکنان رابطه دارند. توانمندسازی می‌تواند باعث افزایش کیفیت زندگی و از طرفی دیگر باعث کاهش فرسودگی شغلی کارکنان شود. بنابراین انتظار می‌رود کارکنانی که از کیفیت بالاتری در کار خود برخوردار بوده و یا مدیران بالاتر به آن‌ها توانایی بیشتری در انجام وظایف و کارها می‌دهند در مقایسه با کارکنانی که این مشخصه‌ها را ندارند از فرسودگی شغلی کمتری برخوردار باشند. با توجه به اهمیت متغیرهای حاضر تاکنون تلاشی در جهت بررسی رابطه میان این متغیرها در کارکنان آموزش پرورش شهر تهران صورت نگرفته است، به همین دلیل انجام این پژوهش در این دوره زمانی و با توجه به چنین خلایی بسیار مهم و دارای اهمیت است. به همین دلیل پژوهشگر بر آن شد با مطالعه بیش‌تر پژوهش تجربی رابطه توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با

فرسودگی شغلی کارکنان این خلا را جبران کند. مطالعه نشان داد ابعاد مختلف توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی رابطه منفی دارند.

با توجه به سوالات پژوهش و یافته‌ها نتایج به شرح زیر مورد بحث قرار می‌گیرند.

هدف اساسی این پژوهش بررسی رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی در کارکنان سازمان آموزش و پرورش شهر تهران است. در این قسمت با توجه به پرسش‌های پژوهش، نتایج مورد بحث قرار خواهند گرفت. نتایج بدست آمده نشان داد بین متغیرهای کیفیت زندگی کاری و توانمندسازی آنان رابطه مستقیم و در سطح  $0/01$  معنادار است یعنی با افزایش توانمندسازی کیفیت زندگی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بین متغیرهای فرسودگی شغلی و توانمندسازی رابطه منفی و در سطح  $0/01$  معنادار است. یعنی در واقع هرچه توانمندسازی کارکنان کاهش یابد فرسودگی شغلی در آنان افزایش می‌یابد. از طرفی دیگر بین متغیرهای فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کارکنان رابطه منفی و در سطح  $0/01$  معنادار است. یعنی هر چه کیفیت زندگی کارکنان افزایش یابد، فرسودگی شغلی نیز پایین می‌آید. نتایج این پژوهش با نتایج پژوهش‌های (Koonmee, 2010; Casiko, 1998; Cummings & Worley, 2005; Dess, 2007; Lau & May, 1998; Leopold, 2005; Yorks, 2005; Wheelan & Hunger, 2006) همسو و در

یک جهت می‌باشد. در خصوص تبیین رابطه بین توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری با فرسودگی شغلی یولوت و کوباسا (۱۹۹۶) معتقدند که اگر فرد احساس کند که از طرف همکاران یا سرپرستان حمایت می‌شود، آنگاه عوارض جسمانی مربوط به فشار روانی کاسته و فرسودگی شغلی کاهش می‌یابد و فرد شادمانی حاصله از حمایت‌ها را تجربه می‌کند. علاوه بر این اگر فردی واقعا احساس کند که کیفیت زندگی کاری او بهبود یافته است اعم از اینکه نتیجه عملکرد خودش باشد یا ناشی از سیاست‌های سازمان در جهت افزایش بهره‌وری باشد این موضوع به فرد نیروی بیش‌تری جهت انجام کارش می‌بخشد و نتیجه طبیعی چنین فرایندی ایجاد نیروی زندگی و جو فعال در داخل گروه یا سازمان است و در نهایت موجب افزایش بهره‌وری فراتر از نتایج مورد انتظار با توجه به استانداردهای فن‌آوری یا تجهیزات شده و همین مطلب خود موجب انگیزه بیش‌تر برای کار بهتر و در نتیجه کیفیت زندگی کاری بهتری می‌شود. توانمندسازی به فرایندی اطلاق می‌شود که طی آن مدیر به کارکنان کمک می‌کند تا توانایی لازم را برای تصمیم‌گیری مستقل به دست آورند. این فرایند نه تنها در عملکرد افراد بلکه در شخصیت آنان نیز مؤثر است. مهمترین مفهوم توانمندسازی، واگذاری اختیار به پایین‌ترین سطوح سازمان است. بنابراین می‌توان انتظار داشت با افزایش توانمندی کارکنان در سازمان، کیفیت زندگی کاری آنان افزایش یابد، زیرا وقتی کارکنان احساس کنند مورد توجه قرار گرفته‌اند و بخشی از اختیارات به آنها واگذار شده لذا کیفیت زندگی کاری در آنها بالاتر رفته و به طبع فرسودگی شغلی کم می‌شود. آقایار برای توانمند سازی شش شرط در نظر

گرفته که عبارت است از: ۱- وثوق پذیری (امین بودن)، ۲- اعتماد، ۳- سیستم برد- برد توافقی، ۴- گروه‌های خود گردان، ۵- همسویی استراتژی ساختار و سیستم‌ها، ۶- پاسخگوئی از طریق بازخورد ۳۶۰ درجه. اشفورت در تحقیقات خود به این نتیجه رسید که احساس مؤثر بودن ناشی از توانمندسازی، این احساس را در افراد به وجود می‌آورد که گوش شنوایی برای شنیدن نظرشان در سازمان وجود دارد (اسپریتزر، ۱۹۹۷)، در الگوی باون و لاولر دسترسی به اطلاعات نقش مهمی در تصمیم‌گیری ایفا کند که موجب توانمندی می‌گردد (باون و لاولر، ۱۹۹۲). نول (۱۹۹۱) مدلی چهار بعدی برای توانمندسازی ارائه کرده‌است که بیان می‌دارد: ما از توانمندسازی فرد یا گروهی از افراد در یک موقعیت معین وقتی می‌گوییم که توانایی کامل تصمیم‌گیری، مسئولیت کامل اجرای هر نوع تصمیم، دسترسی کامل به ابزارهای مرتبط با تصمیم‌گیری و اجرای مسئولیت کامل پذیرش پیامدهای هر نوع تصمیم گرفته شده را دارند (اندروز و هرشل، ۱۹۹۷). بر همین اساس وجود چنین روابطی بین توانمندسازی کارکنان، کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی کاملاً طبیعی به نظر می‌رسد. این نتیجه می‌تواند به مدیران کمک کند تا با افزایش توانمندی و تفویض اختیارات به کارکنان باعث کاهش فرسودگی شغلی و در نتیجه افزایش رضایت شغلی آنها شوند.

نتایج بدست آمده هم‌چنین نشان داد بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن، احساس اعتماد رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است علاوه بر این بین متغیرهای رشد شخصیتی با احساس مؤثر بودن و احساس معنی دار بودن، رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با احساس شایستگی و احساس اعتماد میان همکاران رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است ولی بین متغیرهای رشد شخصیتی و احساس استقلال رابطه معناداری علی‌رغم منفی بودن آن ملاحظه نشد. نتایج بدست آمده با نتایج پژوهش‌های پولیتس (۲۰۰۵)، یولوت و کوباسا (۱۹۹۶)، گران فلد و همکاران (۲۰۰۰)؛ کش و همکاران (۲۰۰۰) لک (۱۹۹۸)، لیتر (۱۹۹۸)، سال (۲۰۰۸) همسو و هماهنگ است. ابعاد مختلف توانمندسازی شامل احساس شایستگی یعنی کارکنان احساس کنند اختیاراتی که به آنها تفویض شده شایستگی لازم را دارند، احساس استقلال یعنی احساس استقلال در کارها و وظایف محوله، احساس مؤثر بودن یعنی احساس مفید واقع شدن و مؤثر بودن برای سازمان، احساس معنی دار بودن شغل یعنی احساس این که شغل مورد نظر واقعی و مفید است و احساس اعتماد میان همکاران یعنی اعتماد کارکنان به یکدیگر، لذا چنین مولفه‌های با ابعاد مختلف فرسودگی شغلی در تضاد بوده و رابطه منفی میان آنها دور انتظار نیست. می‌توان گفت با افزایش احساس شایستگی، احساس استقلال، احساس مؤثر بودن، احساس معنی دار بودن شغل و احساس اعتماد میان همکاران فرسودگی عاطفی، مشکلات رشد شخصیتی و مسخ شخصیت کاهش می‌یابد.

علاوه بر این نتایج بدست آمده از پاسخ به این پرسش نشان داد بین متغیرهای فرسودگی عاطفی با آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است علاوه بر این بین متغیرهای رشد شخصیتی با مشارکت کارکنان رابطه منفی و در سطح ۰/۰۱ و با آموزش ضمن خدمت، پرداخت منصفانه حقوق و امنیت شغلی رابطه منفی در سطح ۰/۰۵ معنادار است. هم‌چنین بین متغیرهای مسخ شخصیت با آموزش ضمن خدمت، مشارکت کارکنان و امنیت شغلی رابطه منفی و معکوس وجود دارد که در سطح ۰/۰۱ معنادار است ولی بین متغیرهای فرسودگی عاطفی و مسخ شخصیت با پرداخت منصفانه حقوق رابطه معناداری ملاحظه نشد. این یافته با نتایج بدست آمده از پژوهش‌های انجام شده جنیدی و کاروسکی (۲۰۰۳)؛ جنیدی و همکاران (۲۰۰۵)؛ اسچولز و همکاران (۲۰۰۳)؛ کارایون و اسمیت (۲۰۰۰)؛ اکولند (۲۰۰۰)؛ لی و لی (۲۰۰۱)؛ لیر و همکاران (۲۰۰۹)؛ اسپریتزر (۱۹۹۷)، باون و لاولر (۱۹۹۲)، اندروز و هرشل (۱۹۹۷)، هماهنگ همسو و هم جهت است. کارل و کیوزمیت و البرت معتقدند از آنجا که کیفیت زندگی با فرسودگی شغلی رابطه دارد، لذا بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌تواند باعث کاهش فرسودگی شغلی در آنان شود. اثرات افزایش و یا آموزش کیفیت زندگی کاری عبارت است از ۱- بهبود عملکرد، ۲- به روز کردن مهارت‌های کارکنان، ۳- ارتقاء شایستگی شغلی، ۴- حل مسئله، ۵- سازگاری کارکنان با شرایط جدید (استون، ۲۰۰۵) آموزش کارکنان منجر به افزایش رضایت شغلی، افزایش احساس داری و منفعت‌ها و تعهد کارکنان در سازمان می‌شود. (بوشاردت و دیگران، ۱۹۹۴). بر طبق نظر هدن آموزش وقتی درست انجام می‌شود که اعتماد و شایستگی را بهبود بخشد (استون، ۲۰۰۵). بنا بر این داده‌ها تعیین می‌کند که آموزش یک متغیر مستقل است که فرسودگی شغلی کارکنان را کاهش می‌دهد (بسی و همکاران، ۲۰۰۰).

نتایج هم‌چنین نشان داد که ابعاد مختلف توانمندسازی می‌توانند ۰/۱۲ از متغیر فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کنند. این نتیجه با نتایج بدست آمده از پژوهش‌های پولیتس (۲۰۰۵)، یولوت و کوباسا (۱۹۹۶)، گران فلد و همکاران (۲۰۰۰)؛ کش و همکاران (۲۰۰۰) لک (۱۹۹۸)، لیتر (۱۹۹۸)، سال (۲۰۰۸) همسو و هماهنگ است. شایبروک و فینک (۱۹۹۸) به این نتیجه رسیدند که کنترل بر کارمندان هر چند نتایج عملکرد را بالا می‌برد ولی همزمان فشار کاری را نیز بالا می‌برد. اما حمایت اجتماعی ضمن اینکه عملکرد را بالا می‌برد فشار کاری را نیز کاهش می‌دهد آنها نیز دریافتند که حمایت اجتماعی از کارمندان می‌تواند پیش‌بینی کننده میزان فشار شغلی باشد. مهمترین دستاورد افزایش توانمندسازی بهبود طرز تلقی کارکنان از کار و سازمان و یا کاهش فرسودگی شغلی می‌باشد. به طوری که با افزایش توانمندسازی میزان غیبت کاهش می‌یابد. بر همین اساس بین ایجاد توانمندسازی مطلوب و کاهش حوادث شغلی غیبت و ترک کار و انتقال

رابطه مستقیم وجود دارد و کارفرمایان اگر خواهان کاهش حوادث، غیبت و ترک کار و غیره هستند می توانند از طریق بکارگیری روش های بهبود توانمندی کارکنان این مهم را انجام دهند. این نتایج می تواند الگوی برای دست اندرکاران آموزش و پرورش باشد تا با افزایش توانمندسازی کارکنان آموزش و پرورش، به کاهش فرسودگی شغلی و یا عدم رضایت شغلی در آنان کمک کنند، زیرا این دو متغیر با یکدیگر رابطه منفی داشته و توانمندسازی می تواند فرسودگی را به صورت منفی پیش-بینی کند.

علاوه بر این نتایج این پژوهش هم چنین نشان داد که ابعاد مختلف کیفیت زندگی کاری می-تواند ۰/۰۸ از متغیر فرسودگی شغلی کارکنان را تبیین کنند. این نتیجه با نتایج بدست آمده از پژوهش های جنیدی و کاروسکی (۲۰۰۳)؛ جنیدی و همکارا (۲۰۰۵)؛ اسپولز و همکاران (۲۰۰۳)؛ کارایون و اسمیت (۲۰۰۰)؛ اکولند (۲۰۰۰)؛ لی و لی (۲۰۰۱)؛ لیر و همکاران (۲۰۰۹)؛ اسپریتزر (۱۹۹۷)، باون ولولر (۱۹۹۲)، اندروز و هرشل (۱۹۹۷)، هماهنگ همسو و هم جهت است. همان-گونه که می دانیم پایین بودن کیفیت زندگی کاری باعث مشکلات مختلف از جمله جسمی و روانی و در نهایت ایجاد فرسودگی شغلی می شود. براساس این پژوهش ها کارکنانی که دارای سطح پایینی از تنیدگی هستند موقعیت حرفه ای، ارضای خود دوستداری و افزایش سطح ارزشی آنها را در پی خواهد داشت و لذا سدی حمایتی در برابر سرخوردگی ها یا ناکامی های وابسته به فعالیت هایشان بوجود می آورد. کارکنانی که به شدت تنیده اند و روزمره با قدرت سلسله مراتبی مدیران سطوح بالاتر درگیرند و همین امر به افزایش سرخوردگی های آنها منجر می شود و یک احساس ناتوانی در آنها را گسترش می دهد. لذا ابعاد کیفیت زندگی می تواند فرسودگی شغلی را در کارکنان به صورت منفی پیش بینی کند.

### پیشنهادهات

با توجه به گستره نظری موجود و می توان گفت: به پژوهشگران دیگر توصیه می شود به بررسی رابطه میان این متغیرها در مقاطع سازمان های دیگر در کشور نیز پردازند. به پژوهشگران دیگر پیشنهاد می گردد به بررسی رابطه و یا میزان این متغیرها با توجه به مبنای اعتقادی و فرهنگی کشورمان در استان های مختلف پردازند. به پژوهشگران دیگر پیشنهاد می گردد نسبت به آسیب شناسی توانمندسازی و کیفیت زندگی کاری در مطالعات خود اقدام نمایند. بهتر مسئولان مختلف اداری به کارکنان سراسر کشور از طریق رسانه های گروهی سخنرانی با کارگاه ها در جهت کاهش فرسودگی شغلی اقدام کنند. پیشنهاد می شود مدیران و سیاست های مختلف آموزش و پرورش شهر تهران همگی در جهت ایجاد رضایت شغلی کارکنان تلاش کنند.

## Reference

Awa, Wendy L plaumann,. Martina walter,. Ulla (2010). *Burnout prevention: A review of intervention programs*. Patient education and counseling 78,184–190

Baker AB, demerouti e, verbeke w.(2004). *using the job demands–resources model to predict burnout and performance*. human resource manage;43:83–104.

Bowling, A., & Zahava, G. (2004). 'An integrational Model of quality of life in older age. results from the esrc/mrc hsrc quality of life survey in britain', social indicators research,69,1-36.

Cascio WF. (1998). *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. Boston, MA: Irwin McGraw-Hill

Cascio, Wayne, F. (1998). *managing human resource, forth edition*. mMcGraw-hill. International Edition.

Cummings TG, worley CG.; (2005). *Organizational development and change*. cincinnati, OH: Thomson south-western college publishing carayon

Dess GG, Lumpkin GT, Eisner AB. (2007). *Strategic management*. Boston, MA: McGraw-Hill Irwin

Eklund, J.(2000). *Development work for quality and ergonomics*. Applied ergonomics 31 (6), 641–648.

Genaidy, A., Karwowski, W., Shell, R.A., Khalil, S., Tuncel, S., Cronin, R., Salem, O., (2005). Work compatibility: an integrated diagnostic tool for evaluating musculoskeletal responses to work and stress outcomes. *international journal of industrial ergonomics* 35, 1109–1131.

Genaidy, A.M., Karwowski, W., (2003). *Human performance in lean production environment: critical assessment and research framework*. Human factors and ergonomics in manufacturing 13, 317–330.

Grunfeld E, Whelan TJ, Zitzelsberger L, Willan AR, Montesanto B, Evans WK. (2000). *Cancer care workers in Ontario: prevalence of burnout, job stress and job satisfaction*. CMAJ;163:169.

Huibers MJH, Beurskens AJHM, Prins JB, Kant IJ, Bazelmans E, van Schayck CP, Knotnerus JA, Bleijenberg G. Fatigue.(2000). *burnout, chronic fatigue syndrome among employees on sick leave: do attributions make the difference?* Occup environ Med;60:i26–31.



Kash KM, Holland JC, Breitbart W, Berenson S, Dougherty J, Ouellette-Kobasa S, et al. (2000). *Stress and burnout in oncology. Oncology*;14:1621e37.

Knox,S.Irving,J. Annalee A.(1997). Interactive quality of work life model applied to organizational transition. *The Journal of nursing administration*. 27(1):39-47.

Koonmee, Kalayanee, singhapakdi, anusorn, virakul, busaya, lee, dong-jin.(2010). Ethics institutionalization, quality of work life, and employee job-related outcomes: A survey of human resource managers in Thailand. *Journal of business research* 63.2010. 20–26

Lake ET. (1998). *Advances in understanding and predicting nurse turnover*. Res Sociol health Care;15:147e71.

Lau RSM,May BE. (1998). *A win-win paradigm for quality of work life and business performance*. Hum resour dev Q;9(3):211–26.

Lee, S.-K., Lee, W.G., (2001). Coping with job stress in industries: a cognitive approach. *Human Factors and ergonomics in manufacturing* 11 (3), 255–268.

Leiter MP, Harvie P, Frizzell C. (1998). *The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout*. Soc sci Med;47:1611e7.

Leopold J. Employee participation, involvement, and communications. In: Leopold J, Harris L, Watson T, editors. (2005). *The strategic managing of human resource*. Essex, england: Prentice-Hall pearson education. p.434–60.

Lewis D,Brazil K,Krueger P,Lohfeld L, Tjam E. (2001). Extrinsic and intrinsic determinants of quality of work life . *International journal of health care quality assurance* :14(3)

Mirkamali, M. (2003). *Leadership and educational administration*. Tehran: Yastroun.

Sale ,Joanna E.M. (2008). Oncology employees valued patient-oriented research over quality of work-life research: a qualitative study *.Journal of clinical epidemiology* 61,471-474

Schaufeli WB, Buunk BP. Burnout(2003). An overview of 25 years of research and theorizing. *The handbook of work and health psychology*. 2nd ed., West sussex, England: Wiley. p.383–429.

Schultz, K.L., McClain, J.O., Thomas, L.J., (2003). Overcoming the dark side of worker flexibility. *Journal of operations management* 21 (1), 81–92.

Smith, M.J., (2000). *Work organization and ergonomics*. Applied ergonomics 31 (6), 649–662.

Spreitzer GM.(1997). A dimensional analysis of the relationship between psychological empowerment and effectiveness, satisfaction, and strain. *journal of management*;23(5):679—704.

Toppinen-Tanner S, Ojajärvi A, Vaara-Nännen A, Kalimo R, Jaakkola P.(2005). Burnout as a predictor of medically certified sick-leave absence and their diagnosed causes. *J Behav Med*;31:18–27.

Walker JW. (1992). *Human resource strategy*. New york: McGraw-Hill

Wheelan TL, Hunger JD.(2006). *Strategic management and business policy*. Upper saddle river (NJ): Pearson prentice-hall.

Yorks L. (2005). *Strategic human resource development*. Mason, OH: south-western thomson.