

«مدیریت بهره وری»

سال هشتم _ شماره ۳۲ _ بهار ۱۳۹۴

ص ص ۱۴۶ - ۱۲۵

تاریخ دریافت مقاله: ۹۳/۰۲/۲۴

تاریخ پذیرش نهایی مقاله: ۹۳/۰۸/۰۸

کارکردهای کیفیت زندگی کاری برای بهره وری کارکنان (مطالعه موردی بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی)

دکتر علی مهداد^{۱*}

معصومه زری بافان^۲

ایران مهدیزادگان^۳

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی کارکرد های کیفیت زندگی کاری برای بهره وری کارکنان از طریق تأثیری که بر بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی کارکنان دارد، انجام شده است. نوع پژوهش همبستگی و جامعه آماری شامل کلیه کارکنان زن و مرد شرکت سرایش اصفهان بودند که از میان آنها ۲۰۰ نفر به شیوه تصادفی طبقه ای به عنوان نمونه انتخاب شدند. در این پژوهش، پرسشنامه های کیفیت زندگی کاری (والتون، ۱۹۷۳)، بیگانگی شغلی (بوئر، ۲۰۰۱) و فرسودگی عاطفی (مسلش و جکسون، ۱۹۸۱) مورد استفاده قرار گرفتند. داده های پژوهش با استفاده از روشهای آماری ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون گام به گام تحلیل شدند. یافته ها نشان دادند که بین ابعاد از خود بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی رابطه مثبت و معنادار ($p \leq 0/01$) و بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و ابعاد از خود بیگانگی شغلی و بین ابعاد کیفیت زندگی کاری و فرسودگی عاطفی رابطه منفی و معناداری ($p \leq 0/01$) وجود دارد. علاوه بر این نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که طی دو گام ابعاد قانونگرایی در سازمان و پرداخت منصفانه از ابعاد کیفیت زندگی کاری توانسته است تا ۱۷ درصد از واریانس از خود بیگانگی و طی سه گام ابعاد قانونگرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت و وابستگی اجتماعی توانسته است تا ۳۰ درصد از واریانس فرسودگی عاطفی را پیش بینی کند. در نتیجه از طریق افزایش سطح ابعاد کیفیت زندگی کاری، می توان بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی را کاهش داد.

واژه های کلیدی: کیفیت زندگی کاری، بیگانگی شغلی، فرسودگی عاطفی

^۱ - استادیار گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران. (نویسنده مسئول)
amahdad@khuif.ac.ir

^۲ - دانش آموخته کارشناسی ارشد گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران.

^۳ - عضو هیئت علمی، گروه روانشناسی صنعتی و سازمانی، واحد اصفهان (خوراسگان)، دانشگاه آزاد اسلامی، ایران.

مقدمه

طی سالیان اخیر، عملکرد کارکنان به دلیل رابطه‌ای که با بهره‌وری آنان دارد به میزان فزاینده‌ای مورد توجه عالمان^۱ و عاملان^۲ روانشناسی صنعتی و سازمانی و صاحب نظران مدیریت قرار گرفته است (مهداد، ۱۳۹۲ الف، ۱۵۲). پژوهش‌های انجام گرفته بر ادبیات بهره‌وری، بر مشکل بودن تعریف اندازه‌گیری بهره‌وری تأکید دارد (برای مثال، کمپبل و کمپبل^۳، ۱۹۸۸، ۵۱۸، و پریچارد^۴، ۱۹۹۲، ۴۵۲). در مطالعه ادبیات پژوهشی مشابهت‌هایی بین اصطلاح بهره‌وری با سازه‌های مرتبطی چون عملکرد، اثر بخشی و کارایی مشاهده می‌شود. در حالی که، تفاوت‌های مفهومی میان متغیرها وجود دارد که بخشی از مشکل تعریف بهره‌وری، نبود تعاریف کلی برای عملکرد و اثر بخشی است. عملکرد، اثر بخشی، کارایی و بهره‌وری به وسیله صاحب نظران رشته‌های مختلفی چون روانشناسی کار و سازمانی، رفتار سازمانی، مهندسی صنایع، مدیریت استراتژیک، مدیریت مالی، حسابداری، بازاریابی و اقتصاد برای سطوح متفاوت تحلیل به کار گرفته شده است که سطوح تحلیل‌های مورد استفاده شامل تحلیل‌های فردی، گروهی، بخشی، سازمانی و ملی می‌باشد (نیل و هسکت^۵، ۲۰۰۱، ۸)، که تمرکز ما در این پژوهش بر کاربرد‌های این اصطلاحات در حوزه روانشناسی کار و سازمانی و بر تحلیل فردی است. در سطح فردی اصطلاح عملکرد به چیرگی و مهارت فرد در انجام فعالیت‌های شغلی اشاره دارد (موتویدلو، بورمن و اشمیت^۶، ۱۹۹۷، ۷۳). ابعاد دیگری نیز برای عملکرد فردی توسط صاحب نظران مورد استفاده قرار گرفته است؛ مثل مهارت فنی، فداکاری شغلی، کار تیمی و شهروندی (کانوی^۷، ۱۹۹۹، نیل و هسکت^۸، ۲۰۰۱، ارگان^۹، ۱۹۹۰، و ون اسکوتر و موتویدلو^{۱۰}، ۱۹۹۶). اساساً عملکرد با اثر بخشی تفاوت دارد و اثر بخشی به پیامدهای رفتار و فعالیت‌ها اشاره دارد. اثر بخشی معمولاً به عنوان نسبت بیان می‌شود که طی آن، سطح بازده مشاهده شده با معیار و یا هدف، مورد مقایسه قرار

1-scientists

2-practitioners

3-Campbell & Campbell

4- Pritchard

5-Neal & Hesketh

6- Motowidlo, Borman, & Schmit

7-Conway

8- Neal & Hesketh

9- Organ

10- Van scotter & Motowidlo

می‌گیرد. بنابر این می‌توان نتیجه گرفت بهره‌وری در سطح فردی اشاره به کارکنی دارد که عملکرد بیشتر، کارایی بالا و اثربخشی زیادی داشته باشد و در این ارتباط، تمرکز اصلی پژوهشگران بر این است که کیفیت زندگی کاری به عنوان پیش‌آیند مثبت عملکرد و بهره‌وری و از خود بیگانگی و فرسودگی عاطفی به عنوان پیش‌آیند منفی عملکرد و بهره‌وری از طریق بررسی رابطه از خودبیگانگی و فرسودگی عاطفی و تأثیری را که کیفیت زندگی کاری بر این دو متغیر دارد، مورد مطالعه قرار دهند، تحقیقات انجام شده افرادی چون، هاروود، رایدلی، ویلسون و لاسچینگر^۱، مودی^۲، ۲۰۰۴، بروکس و همکاران^۳، ۲۰۰۷، و بروکس و اندرسون^۴، ۲۰۰۵، همگی مؤید این اصل هستند.

جدیدترین پژوهش در این باره مطالعه رابل و کی^۵ (۲۰۱۴) می‌باشد. این پژوهشگران نشان دادند که کیفیت زندگی کاری از طریق تأثیری که بر خشنودی شغلی کارکنان دارد، عملکرد آنان و بهره‌وری سازمانی را تحت تأثیر قرار می‌دهد. در این ارتباط، شرکت‌ها در سراسر جهان، هنگامی که در چرخه رقابت خود را ضعیف می‌بینند و به دنبال راه‌هایی برای دستیابی به انتظاراتشان هستند. برخی از رهبران شرکتهای، این محیط اقتصادی را با در نظر گرفتن یک روش کسب و کار مستقیم برای رقابت به وسیله ایجاد بازارهای جدید و زنجیره‌ای، کنترل هزینه‌ها و یا ارائه محصولات جدید به مشتریان، مورد توجه قرار می‌دهند، در حالی که رهبران دیگر، سعی در انتخاب یک روش جامع‌تر برای آمیختن دیدگاه کسب و کار با دیدگاه کار/ زندگی می‌باشد، بوسیله پیدا کردن راه‌هایی که به اثربخشی بیشتر کارکنان کمک کند. با توجه به این موارد، موضوع کیفیت زندگی کاری^۶ در دهه گذشته به یک بحران تبدیل شده است (باگتاسوس^۷، ۲۰۱۱).

یکی از شاخصهای مهم زندگی شغلی، کیفیت زندگی کاری است که نشان می‌دهد افراد تا چه میزان قادر هستند نیازهای شخصی مهم (مثل نیاز به استقلال) خود را هنگام کار در سازمان، برآورده سازند. مدیران سازمانهایی که به دنبال افزایش بهره‌وری و کیفیت زندگی شغلی هستند در جهت بهبود نگرشها، افزایش انگیزه افراد برای کار بهتر

¹-Harwood, Ridley, Wilson & Laschinger

²-Moody

³- Brooks et al.

⁴- Brooks, & Anderson

⁵-Rubel & Kee

⁶-Quality of work life (QWL)

⁷- Bagtasos

و بیشتر و نیز قویتر کردن احساس تعهد آنان نسبت به سازمان، تلاش می‌کنند و می‌کوشند تا با کمتر کردن میزان غیبت کارکنان، ترک شغل آنان و نظایر آن، بهره‌وری و کیفیت زندگی کاری را افزایش دهند (ساعتچی، ۱۳۸۶: ۶۰). در تعریفی که توسط آرمسترانگ، رایمناشنایدر و آلن^۱، (۲۰۰۷، ۱۵۱) بیان گردیده است، کیفیت زندگی کاری یعنی رضایت یک کارمند از برآورده شدن نیازهایش از طریق منابع، فعالیتها و نتایجی که از مشارکت در محیط کار به دست می‌آید. زاهو و همکاران^۲ (۲۰۱۲، ۷۸۱)، چنین بیان می‌کنند که کیفیت زندگی کاری نه تنها بسیاری از نگرشهای شغلی چون، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی را تحت تأثیر قرار می‌دهند، همچنین در سایر حوزه‌های زندگی کارکنان از قبیل زندگی خانوادگی، زندگی اجتماعی و سایر حوزه‌های زندگی غیر شغلی و بهزیستی روانشناختی تأثیر می‌گذارند. نیواسترام و دیویس^۳ (۲۰۰۲، ۲۴۸) معتقدند که کیفیت زندگی کاری از دیدگاه و منظر کارکنان یعنی مطلوبیت یا عدم مطلوبیت محیط کار است. مارگینین و همکاران (۲۰۰۶) کیفیت زندگی کاری را ترکیب زندگی کاری با زندگی شخصی دانسته است. کیفیت زندگی کاری فرآیندی است که به وسیله آن همه اعضای سازمان از راه مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای این مقصود ایجاد شده است، در تصمیم‌هایی که به ویژه بر شغلشان و بر محیط کارشان به طور کلی اثر می‌گذارد، به نحوی دخالت می‌کنند و در نتیجه، مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار روانی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (سلمانی، ۱۳۸۴، ۱۸). بر این اساس، نظر به اهمیت و نقشی که نیروی انسانی در رسیدن به اهداف سازمان ایفا می‌کند، مطالعه رفتار افراد در سازمان توجه بسیاری از متخصصان رفتار سازمانی را به خود جلب کرده است. مطالعات نشان می‌دهد نیازهای روانی کارکنان در سازمان از طریق کاربرد فنون کیفیت زندگی کاری برآورده خواهد شد (پولاک^۴، ۱۹۹۳، ۳۶).

سازمانهای کارآمد و اثربخش، بیشترین تلاش خود را در جهت حفظ سرمایه انسانی خود به عمل می‌آورند و به عبارتی تمام تلاش خود را در جهت تأمین سلامت جسمانی و روانی آنان به کار می‌بندند. یکی از مهمترین عوامل اثرگذار بر سلامت جسمانی و

^۱-Armstrong , Riemenschneider & Allen

^۲- Zaho et al.

^۳-Newstrom & Davis

^۴-Pollack

روانی کارکنان، بیگانگی شغلی^۱ است. بیگانگی یک واکنش از سوی کارکنان به شرایط و رفتارهای غیر انسانی و غیر اخلاقی حاکم بر محیط کار است که در اشکال خود منجر به رفتارهای ستیزه جویانه با کار و تولید می‌گردد (مهداد، ۱۳۹۲، ۱۹۸). بیگانگی شغلی، کارکنان را به لحاظ شناختی، از کار و محیط کار جدا می‌سازد و به شکل کاهش در درگیر شدن در کار و نبود هویت سازمانی بروز پیدا می‌کند (آرمسترانگ و استیشن^۲، ۲۰۰۶، ۵). بر اساس تعریف کانونگو^۳ (۱۹۸۳، ۴۱۴)، به نقل از بانای و ریزل^۴ (۲۰۰۴، ۳۹۰)، از خودبیگانگی یک حالت جدایی روانشناختی از کار است، به گونه‌ای که فرد تصور می‌کند کار، ظرفیت ارضای انتظارات و نیازهای اساسی وی را ندارد. طبق نظر مارکس^۵ به نقل از نلسون و ادنایو^۶ (۲۰۰۶، ۳۸۷)، زمانی که همه ابزارهای تولید محصول به ابزارهایی برای تسلط بر تولید کننده بدل شده است و کارگر را به تکه پاره‌هایی از انسانیت خرد می‌کند، او به یک حاشیه صرف تبدیل می‌شود و کار کردن او به عذابی تبدیل می‌شود که معنی واقعی کار از بین می‌رود و در نتیجه چنین ارتباط مخربی، کارگران حداقل سه نوع بیگانگی را احساس می‌کنند:

بیگانگی از محصول کار خود: عدم مالکیت بر آنچه تولید می‌کنند

بیگانگی از خود: تنها معنی فرعی کار را درک می‌کنند و از خود واقعیشان جدا می‌شوند
بیگانگی از دیگران: کیفیت منحصر به فرد انسانیت از بین رفته و بنابراین کارگران با انسانیت خود و دیگران فاصله می‌گیرند.

بوئر^۷ (۲۰۰۱) شش متغیر اصلی را به عنوان ابعاد از خودبیگانگی شغلی مورد توجه

قرار می‌دهد که عبارتند از:

الف - ناتوانی^۸: نبود استقلال شغلی، به دلیل آنکه کارکنان کنترل اندکی بر کار خود دارند و در فعالیتهای کاری آزادی عمل ندارند.

ب - بیهودگی^۹: ناتوانی در درک چگونگی ارتباط مشارکت فرد با هدف بزرگتر، یعنی

¹- work alienation

²- Armstrong & Stassen

³-Kanungo

⁴- Banai & Reisel

⁵-Marx

⁶-Nelson & O Donohue

⁷- Boeree

⁸- powerlessness

⁹- meaninglessness

آنچه شخص باید بدان باور داشته باشد، واضح و روشن نیست.

ج - بی‌هنجاری^۱: وجود یک حالت بی‌نظمی.

د- انزوای اجتماعی^۲: زمانی که هنجارها نمی‌توانند رفتار رابه صورتی مؤثر در راستای اهداف شخصی هدایت کنند. وضعیتی که به اهداف یا باورهایی که در جامعه بار ارزشی بالایی دارند، اعتبار اندکی داده می‌شود.

ه- ازخودبیزاری^۳: زمانی که کار، به جای آنکه ابزاری برای بروز توانمندی‌های بالقوه فرد باشد، صرفاً، راهی برای ارضای نیازهای بیرونی است

و- بیزاری فرهنگی^۴: نشان دهنده این است که فرد هیچ‌گونه تعلق به ارزشهای فرهنگی خویش ندارد.

در تحقیقات انجام شده توسط پژوهشگران، به طور همزمان به رابطه مستقیم میان بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی^۵ با کیفیت زندگی کاری اشاره نشده است، ولی تحقیقات انجام شده توسط کامینگز و مانرینگ^۶ (۱۹۷۷، ۱۶۷) رابطه بین ازخود بیگانگی کارگران و رفتار مربوط به کار آنها را نشان می‌دهد که رابطه مثبت معنادار بین ابعاد از خود بیگانگی شغلی با رفتارهای مربوط به کار از جمله غیبت و تأخیر وجود دارد و هم چنین احساس از خودبیگانگی ممکن است منجر به ازدست دادن تلاش و عملکرد کارکنان و در نهایت منجر به کاهش بهره‌وری فردی و سازمانی شود. همچنین، تحقیقات انجام گرفته توسط تعدادی از پژوهشگران از جمله توسلی و قدیمی (۱۳۸۰، ۱۰۲) و چیو و تسای^۷ (۲۰۰۶، ۵۱۷) نشان دهنده این است که یکی از متغیرهای بسیار مهم سازمانی اثرگذار بر بیگانگی شغلی، فرسودگی عاطفی است که به عنوان یکی از ابعاد فرسودگی شغلی می‌باشد.

1- normlessness

2-social isolation

3-self- estrangement

4- cultural estrangement

5- emotional exhaustion

6-Cummings & marning

7 -Chiu & Tsai

مسلش و جکسون^۱ (۱۹۸۱، ۹۹) فرسودگی شغلی^۲ را یک ساختار چند بعدی می‌دانند. خستگی هیجانی یا احساسی (فرسودگی عاطفی) یکی از مؤلفه‌های فرسودگی شغلی می‌باشد که اینگونه تعریف می‌شود: طی فرسودگی عاطفی، نیروهای هیجانی شخص تحلیل می‌رود و تعادل قبلی شخص که دارای سطح انگیزشی بالا بوده است، در اثر فرسودگی به تدریج از بین می‌رود و انجام دادن کار برای وی، خسته کننده می‌شود (ساعتچی، ۱۳۸۷، ۳۴). فرسودگی عاطفی، همچنین نشانگانی مبتنی بر خستگی روانی و فیزیکی، همراه با افت سطح انگیزش فرد در محیط کار محسوب می‌شود (سومچ و مای‌سای-مالیک^۳، ۲۰۰۳، ۶۱).

بر اساس تحقیقات انجام گرفته توسط زمردی (۱۳۸۲)، آرزومندی، وهمکاران (۱۳۸۸) و بویاس و وایند^۴ (۲۰۱۰) بین فرسودگی شغلی و کیفیت زندگی کاری رابطه منفی و معنادار وجود دارد. به عبارتی با کاهش کیفیت زندگی کاری، فرسودگی شغلی افزایش پیدا می‌کند. همچنین پژوهش انجام گرفته توسط سیدلر و همکاران^۵ (۲۰۱۴) نشان داد که شرایط روان شناختی محیط کار به عنوان یکی از ملاک‌های کیفیت زندگی کاری در توسعه فرسودگی عاطفی نقش مهمی ایفا می‌کند. با توجه به تحقیقات انجام شده توسط مصطفوی راد، بهرنگی، و همکاران (۱۳۸۹)، شرافت وهمکاران (۱۳۸۹)، شرفی (۱۳۹۰)، سوسن آبادی (۱۳۹۰)، بانای و ریزل^۶ (۲۰۰۴ و ۲۰۰۷)، لیز و ساندرای^۷ (۲۰۰۵)، سایفین و همکاران (۲۰۱۰)، طالقانی و همکاران (۲۰۱۱) مبنی بر ارتباط مستقیم و غیرمستقیم بین کیفیت زندگی کاری با بیگانگی از کار، می‌توان چنین نتیجه گیری کرد که بین کیفیت زندگی کاری و از خودبیگانگی شغلی، رابطه منفی و معنادار وجود دارد. اردم^۸ (۲۰۱۴، ۵۳۶) چنین نتیجه گیری می‌کند که اگر کیفیت زندگی شغلی بهبود پیدا کند، بیگانگی شغلی کارکنان کاهش پیدا خواهد کرد.

^۱-Maslach & Jackson

^۲- job Burnout

^۳-Somech & Miassy- Maljak

^۴- Boyas & wind

^۵- Seidler et al

^۶-Banai & Reisel

^۷- Lees & Sandra

- Erdem ^۸

بنابراین، از آنجا که سلامت سازمان و سلامت کارکنان بر عملکرد کارکنان و بهره‌وری سازمانها تأثیر داشته، و لزوم توجه به مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری به عنوان شاخص سلامت سازمانی به دلیل تأثیری که بر بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی به عنوان شاخص‌های سلامت کارکنان دارد، ضرورت اصلی این مطالعه است. همچنین، پژوهش‌های متعددی در مورد بررسی رابطه کیفیت زندگی کاری با تعهد سازمانی، خشنودی شغلی، انگیزش شغلی، عملکرد شغلی، رفتارهای ضدتولید و رفتارهای شهروندی سازمانی در ایران انجام گرفته است ولی پژوهشی که همزمان متغیرهای پژوهش حاضر را مورد بررسی قرار داده باشد و تعیین کند که کیفیت زندگی کاری به چه میزانی می‌تواند پیش‌بینی‌کننده بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی باشد، انجام نگرفته است. بر این اساس، پژوهش حاضر با بررسی رابطه میان متغیرهای مورد مطالعه و ارائه راهکارهای مناسب جهت افزایش کیفیت زندگی کاری و بالطبع، کاهش فرسودگی عاطفی و بیگانگی شغلی انجام شده است. زیرا، بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی یکی از عمده‌ترین مشکلات شغلی هستند که معمولاً به شکل واکنشی در برابر فشارهای شدید شغلی و سازمانی در میان کارکنان دیده می‌شوند و منجر به کاهش بهره‌وری، عملکرد و اثر بخشی سازمانی خواهند شد. بنابراین، بر اساس مبانی پژوهشی ارائه شده، هدف پژوهش حاضر پاسخگویی به این سؤال است که آیا کیفیت زندگی کاری با بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی رابطه دارد؟ و به چه میزانی کیفیت زندگی کاری پیش‌بینی‌کننده بیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی کارکنان است؟

ابزار و روش

روش پژوهش حاضر از نوع توصیفی - همبستگی از زیر شاخه‌های پژوهش‌های غیرآزمایشی است. برای تحلیل داده‌ها از ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه به روش همزمان استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش، شامل کلیه کارکنان شاغل زن و مرد شرکت سرایش بوده است. تعداد کل کارکنان در زمان انجام پژوهش حاضر ۳۰۰ نفر بودند که بر اساس جدول حجم نمونه میچل و جولی^۱ (۲۰۰۷)، و در سطح اطمینان آماری ۹۵٪، تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه تعیین گردید و از آنجایی که محققین احتمال می‌دادند بعضی از پرسشنامه‌ها تکمیل نشود و یا برگشت داده

¹ - Mitchell & Jolly

نشود، تعداد ۲۱۰ پرسشنامه صورت تصادفی نسبی طبقه‌ای توزیع گردید و در نهایت تعداد ۱۹۲ پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد. منظور از طبقات در این پژوهش قسمت‌های مختلف کاری هستند که بر اساس نسبت جمعیت هر واحد به نسبت حجم نمونه به صورت تصادفی انتخاب شدند. ترکیب نمونه شامل ۱۰ درصد زن و ۹۰ درصد مرد، ۸۳ درصد متأهل و ۱۷ درصد مجرد، ۲ درصد بی‌سواد، ۱۵ درصد زیر دیپلم و در مقطع دبیرستان، ۶۸ درصد دیپلم، ۱۲ درصد دارای مدرک کاردانی و کارشناسی و ۳ درصد دارای مدرک کارشناسی ارشد بودند.

پرسشنامه کیفیت زندگی کاری: برای سنجش کیفیت زندگی کاری از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) استفاده شد که شامل ۳۵ سؤال با طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت (از خیلی کم = ۱ تا خیلی زیاد = ۵) می‌باشد و از هشت خرده‌مقیاس پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانونگرایی در سازمان، وابستگی اجتماعی در زندگی کاری، فضای کلی زندگی، وحدت و انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت‌های انسانی تشکیل شده است. این پرسشنامه در پژوهش‌های متعدد خارج داخل کشور استفاده شده که نشان‌دهنده اعتبار و پایایی بالای این پرسشنامه است. والتون ضریب پایایی پرسشنامه را در حالت کلی ۰/۸۸ گزارش نموده است. ضریب آلفای کرونباخ این پرسشنامه توسط جمشیدی (۱۳۷۹) ۰/۸۳۱، توسط داوری (۱۳۸۵) ۰/۸۷، رحیمی (۱۳۸۵) ۰/۸۵، خلیلی (۱۳۸۶) ۰/۹۱، سلام‌پور (۱۳۸۷) ۰/۸۵ و خلیفه سلطانی (۱۳۹۰) ۰/۹۵ گزارش شده است. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۹۱ به دست آمد.

پرسشنامه از خود بیگانگی شغلی: برای سنجش از خود بیگانگی شغلی از پرسشنامه از خود بیگانگی شغلی که توسط بوئر (۲۰۰۱) تهیه و طراحی شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه برای اولین بار در ایران توسط سوسن‌آبادی، مهداد و مهدیزادگان (۱۳۹۰) مورد استفاده قرار گرفته است. براساس گزارش نامبردگان، روایی سازه پرسشنامه فوق‌با استفاده از آزمون KMO که شاخص کفایت نمونه برداری است ۰/۸۶۱ به دست آمد. همچنین برای بررسی زیر بنای تحلیل عاملی از آزمون کرویت بارتلت استفاده شد که مقدار آن در گروه نمونه برابر ۰/۲۰۹۹ بود که در سطح $(p \leq 0/0001)$ معنادار بود. این پرسشنامه دارای ۳۰ سؤال با مقیاس پنج گزینه‌ای لیکرت می‌باشد (کاملاً مخالف = ۱، تا کاملاً موافق = ۵) و از شش بعد بیهودگی، بی‌زاری از جامعه، ناتوانی، بی‌هنجاری، بی‌زاری

از کار و انزوای اجتماعی تشکیل شده است. پایایی کل این پرسشنامه در پژوهش توسط سوسن آبادی و همکاران (۱۳۹۰)، ۰/۹۱ بدست آمده است و پایایی هر یک از ابعاد بر اساس تحقیق نامبردگان، با استفاده از روش آلفای کرونباخ به ترتیب بیهودگی ۰/۶۳، بیزاری فرهنگی ۰/۶۸، ناتوانی ۰/۶۳، بی‌هنجاری ۰/۶۶، بیزاری از کار ۰/۷۹ و انزوای اجتماعی ۰/۷۳ گزارش شده است. در این پژوهش، پایایی کل پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۳ و برای هر یک از ابعاد به ترتیب بیهودگی ۰/۶۷، بیزاری فرهنگی ۰/۶۳، ناتوانی ۰/۶۵، بی‌هنجاری ۰/۷۱، بیزاری از کار ۰/۸۵ و انزوای اجتماعی ۰/۷۰ به دست آمد.

پرسشنامه فرسودگی عاطفی: برای سنجش فرسودگی عاطفی، از پرسشنامه ۹ سؤالی مسلش و جکسون (۱۹۸۱) که توسط مولکی، جرمیلو، لوکندر^۱ (۲۰۰۶) معرفی شده و این ۹ سؤال از زبان انگلیسی طی فرآیند دومرحله‌ای توسط گلپور و همکاران (۱۳۸۷) ترجمه و آماده اجرا شده است، استفاده گردید. این پرسشنامه که بر مقیاس ۷ درجه‌ای (هرگز = ۰، تا همیشه = ۶) پاسخ داده می‌شود و سطح احساس فرسودگی روانی و هیجانی در حین کار را مورد سنجش قرار می‌دهد و براساس گزارش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) برای سنجش فرسودگی عاطفی و شواهد اعتبار و پایایی بسیار مطلوبی دارد. تحلیل عاملی تأییدی در نظرگرفتن ۹ سؤال این پرسشنامه را به عنوان یک عامل در پژوهش مولکی و همکاران (۲۰۰۶) با آلفای کرونباخ ۰/۸۹ تأیید نموده است. هم‌چنین در پژوهش انجام شده توسط گلپور، نیری و مهداد (۱۳۸۸) آلفای کرونباخ محاسبه شده برای این ۹ سؤال نیز ۰/۹۱ بود و گلپور و همکاران (۱۳۸۷) نیز نشان دادند که بارهای عاملی این ۹ سؤال بر عامل فرسودگی هیجانی بالای ۰/۴ است و آلفای کرونباخ آن را ۰/۹۱ گزارش نموده‌اند. هم‌چنین در پژوهشی که توسط واثقی خوندابی (۱۳۹۱) انجام گرفت، آلفای کرونباخ این پرسشنامه ۰/۸۸ گزارش شده است. در این پژوهش، پایایی پرسشنامه با استفاده از روش آلفای کرونباخ، ۰/۸۹ به دست آمد.

¹- Mulki, Jaramillo & Locander

یافته‌ها

در جدول ۱ میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش ارایه شده است.

جدول ۱: میانگین و انحراف معیار متغیرهای پژوهش

متغیرهای پژوهش		
فرسودگی عاطفی	۲۵٫۶۶	۱۱٫۹۳
انزوای اجتماعی	۱۵٫۸۵	۳٫۸۲
بیزاری از کار	۱۵٫۸۰	۳٫۷۵
بی‌هنجاری	۱۶٫۷۳	۵٫۶۸
ناخوانی	۱۸٫۰۳	۳٫۴۵
بیزاری از جامعه	۱۶٫۰۲	۴٫۴۱
بیهودگی	۱۷٫۲۵	۳٫۵۶
ازخودبیگانگی شغلی	۹۹٫۳۰	۱۷٫۱۷
توسعه قابلیت‌های انسانی	۱۰٫۸۶	۳٫۰۲
وحدت و انسجام اجتماعی	۱۰٫۱۰	۳٫۱۲
فضای کلی زندگی	۱۰٫۰۸	۳٫۲۸
وابستگی اجتماعی در زندگی کاری	۱۶٫۳۳	۴٫۵۱
قانونگرایی در سازمان	۱۲٫۷۶	۴٫۱۰
تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم	۱۳٫۶۹	۵٫۲۴
محیط کاری ایمن و بهداشتی	۷٫۸۶	۲٫۳۱
پرداخت منصفانه و کافی	۵٫۹۵	۲٫۱۴
کیفیت زندگی کاری	۸۷٫۵۸	۳۱٫۳۹
	M	SD

جدول ۲: ضرایب همبستگی کیفیت زندگی کاری و مؤلفه‌های آن با ازخودبیگانگی شغلی، ابعاد آن و فرسودگی عاطفی

فرسودگی عاطفی	انزوای اجتماعی	بیزاری از کار	بی‌هنجاری	ناخوانی	بیزاری از جامعه	بیهودگی	ازخودبیگانگی شغلی	
۰۰-۰/۵۲	۰۰-۰/۲۴	۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۲۷	-۰/۱۱	۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۲۷	۰۰-۰/۲۷	کیفیت زندگی کاری
۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۲۶	-۰/۱۱	۰۰-۰/۲۴	۰۰-۰/۲۷	۰۰-۰/۳۳	پرداخت منصفانه و کافی
۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۲۹	۰۰-۰/۳۳	-۰/۱۰	۰۰-۰/۳۵	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۳۵	محیط کاری ایمن و بهداشتی
۰۰-۰/۲۴	۰۰-۰/۳۵	۰۰-۰/۳۹	۰۰-۰/۲۸	-۰/۱۲	۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۲۴	تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم
۰۰-۰/۴۳	۰۰-۰/۳۴	۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۲۸	-۰/۱۱	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۲۷	۰۰-۰/۳۷	قانونگرایی در سازمان
۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۲۶	-۰/۰۲	۰۰-۰/۳۵	۰۰-۰/۲۹	۰۰-۰/۳۰	وابستگی اجتماعی در زندگی کاری
۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۲۹	۰۰-۰/۳۴	-۰/۰۳	۰۰-۰/۲۷	۰۰-۰/۲۴	۰۰-۰/۳۴	فضای کلی زندگی
۰۰-۰/۳۴	۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۳۸	۰۰-۰/۲۲	-۰/۰۸	۰۰-۰/۲۹	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۳۶	وحدت و انسجام اجتماعی
۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۳۲	۰۰-۰/۳۴	۰۰-۰/۳۳	-۰/۰۳	۰۰-۰/۲۶	۰۰-۰/۳۳	۰۰-۰/۳۸	توسعه قابلیت‌های انسانی
-	۰۰-۰/۱۸	۰۰-۰/۲۸	۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۱۴	۰۰-۰/۳۶	۰۰-۰/۲۵	۰۰-۰/۳۱	فرسودگی عاطفی

** $P \leq / .01$

قبل از ورود به تحلیل داده ها و برای اطمینان از نرمال بودن توزیع متغیر ها از آزمون شاپیرو-ویلک استفاده شد. نتایج نشان داد که تمامی متغیر های پژوهش، بزرگتر از ۰/۰۵ است و می توان نتیجه گرفت که توزیع داده ها نرمال است. به همین دلیل برای آزمون فرضیه ها و دیگر مراحل آزمون های آماری از روش های آماره پارامتریک استفاده شد.

چنانکه در جدول ۲ مشاهده می شود میان کیفیت زندگی کاری و ازخودبیگانگی شغلی رابطه منفی و معنادار وجود دارد ($P \leq 0/01$). بر این اساس، فرضیه اول پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار میان کیفیت زندگی کاری و ازخودبیگانگی تأیید می گردد. همچنین، براساس یافته های جدول ۲، بین کیفیت زندگی کاری و فرسودگی عاطفی رابطه منفی و معنادار وجود دارد ($P \leq 0/01$). بنابراین، فرضیه دوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار میان کیفیت زندگی کاری و فرسودگی عاطفی تأیید می گردد. علاوه براین، براساس یافته های جدول ۲، بیان ازخودبیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی رابطه مثبت و معنادار وجود دارد ($P \leq 0/01$). بنابراین، فرضیه سوم پژوهش مبنی بر وجود رابطه معنادار میان ازخودبیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی تأیید می شود.

جدول ۳:

نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی ازخودبیگانگی از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری

گامها	مقادیر ثابت و متغیرهای پیش بین	B	SE	β	t	P	R	R ²	F
گام ۱	مقدار ثابت	۱۲۰/۲۶	۳/۲۳		۳۲/۲۱	۰/۰۰			
	قانونگرایی در سازمان	-۱/۶۵	۰/۲۸	-۰/۳۹	-۵/۹۱	۰/۰۰	۰/۳۹	۰/۱۵	۳۵/۰۲
گام ۲	مقدار ثابت	-۱۲۳/۸۴	۳/۹۹		۳۱/۰۲	۰/۰۰			
	قانونگرایی در سازمان	-۱/۲۵	۰/۳۲	-۰/۳۰	-۳/۸۷	۰/۰۰	۰/۴۲	۰/۱۷	۲۰/۵۷
	پرداخت منصفانه	-۱/۴۲	۰/۶۱	-۰/۱۷	-۲/۳۰	۰/۰۲	۰/۴۲	۰/۱۷	۲۰/۵۷

چنانکه در جدول ۳ مشاهده می شود نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که طی دو گام، قانونگرایی در سازمان و پرداخت منصفانه از ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی ازخودبیگانگی هستند ($P \leq 0/01$). یافته ها بر اساس تحلیل رگرسیون گام به گام نشان دهنده این است که دو بعد کیفیت زندگی کاری توانسته است ۱۷ درصد از

واریانس از خودبیگانگی را تبیین کند، که از این میان، قانونگرایی در سازمان توانسته تا ۱۵ درصد و پرداخت منصفانه توانسته تا ۲ درصد از واریانس از خودبیگانگی را مشمول شوند. بر این اساس، فرضیه چهارم پژوهش مبنی بر رابطه ترکیبی میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با از خودبیگانگی شغلی بدین صورت مورد تأیید قرار گرفت که از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری فقط دو بعد قانونگرایی در سازمان و پرداخت منصفانه از ابعاد کیفیت زندگی کاری، قادر به پیش بینی معنادار از خودبیگانگی هستند ($P \leq 0/01$).

جدول ۴: نتایج رگرسیون گام به گام برای پیش بینی فرسودگی عاطفی از طریق ابعاد کیفیت زندگی کاری

گام ها	متغیرهای پیش بین	مقادیر ثابت و	B	SE	β	t	P	R	R ²	F
گام ۱	مقدار ثابت	۴۴/۱۶	۲/۴۴			۱۸/۰۳	۰/۰۰			
	قانونگرایی در سازمان	-۱/۴۴	۰/۱۸	-۰/۴۹	-۷/۹۳	۰/۰۰	۰/۴۹	۰/۲۴	۶۲/۹۵	
گام ۲	مقدار ثابت	۴۶/۵۱	۲/۵۴			۱۸/۳۱	۰/۰۰			
	قانونگرایی در سازمان	-۱/۱	۰/۲۱	-۰/۳۸	-۵/۲۷	۰/۰۰	۰/۵۲	۰/۲۸	۳۶/۷۴	
	تأمین فرصت رشد و امنیت	-۰/۴۷	۰/۱۶	-۰/۲۰	-۲/۸۵	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۲۸	۳۶/۷۴	
گام ۳	مقدار ثابت	۴۹/۷۵	۲/۸۷			۱۷/۳۱	۰/۰۰			
	قانونگرایی در سازمان	-۰/۸۳	۰/۲۴	-۰/۲۸	-۳/۴۱	۰/۰۰	۰/۰۰	۰/۲۸	۳۶/۷۴	
	تأمین فرصت رشد و امنیت	-۰/۳۹	۰/۱۶	-۰/۱۷	-۲/۳۶	۰/۰۱	۰/۰۱	۰/۲۸	۳۶/۷۴	
	وابستگی اجتماعی	-۰/۴۹	۰/۲۱	-۰/۱۸	-۲/۳۲	۰/۰۲	۰/۰۲	۰/۳۰	۳۶/۸۶	

چنانکه در جدول ۴ مشاهده می‌شود نتایج تحلیل رگرسیون گام به گام نشان داد که طی سه گام، قانونگرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت و وابستگی اجتماعی از ابعاد کیفیت زندگی کاری قادر به پیش بینی فرسودگی عاطفی هستند ($P \leq 0/01$). یافته‌ها بر اساس تحلیل رگرسیون گام به گام نشان دهنده این است که این سه بعد توانسته‌اند، ۳۰ درصد از واریانس فرسودگی عاطفی را تبیین کنند، که از این میان قانونگرایی در سازمان توانسته تا ۲۴ درصد، تأمین فرصت رشد و امنیت توانسته تا ۴ درصد و وابستگی اجتماعی توانسته تا ۲ درصد از واریانس فرسودگی عاطفی را مشمول شود. بنابراین

فرضیه پنجم پژوهش مبنی بر رابطه ترکیبی میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با فرسودگی عاطفی بدین صورت مورد تأیید قرار گرفت که از میان ابعاد کیفیت زندگی کاری فقط سه بعد قانونگرایی در سازمان، تأمین فرصت رشد و امنیت و وابستگی اجتماعی از ابعاد کیفیت زندگی کاری، قادر به پیش بینی معنادار فرسودگی عاطفی هستند ($P \leq 0/01$).

بحث و نتیجه گیری

یافته های پژوهش حاضر بر اساس جدول ۲ نشان داد که بین کیفیت زندگی کاری با خودبیبگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی و همچنین بین از خودبیبگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی رابطه معنادار وجود دارد ($P \leq 0/01$). علاوه بر این بر اساس یافته های ارائه شده در جدول ۳، دو بعد کیفیت زندگی کاری توانسته است ۱۷ درصد از واریانس خودبیبگانگی شغلی را تبیین کند و همچنین بر اساس یافته های جدول ۴، سه بعد کیفیت زندگی کاری توانسته است ۳۰ درصد از واریانس فرسودگی عاطفی را تبیین کند.

یافته های پژوهش حاضر مبنی بر وجود رابطه منفی و معنادار بین کیفیت زندگی کاری و بیگانگی شغلی با یافته های مصطفوی راد و همکاران (۱۳۸۹)، بانای و ریزل (۲۰۰۴ و ۲۰۰۷)، روشن نژاد و همکاران (۱۳۸۹)، سایفتین و همکاران (۲۰۱۰) و اردم (۲۰۱۴) همسو است. در تبیین یافته این پژوهش می توان چنین بیان کرد که براساس تعریف از خود بیگانگی کانونگو (۱۹۸۳)، به نقل از بانای و ریزل (۲۰۰۴)، از خود بیگانگی یک حالت جدایی روان شناختی از کار است، به گونه ای که فرد تصور می کند کار، ظرفیت ارضای انتظارات و نیازهای اساسی وی را ندارد. بنابراین می توان چنین نتیجه گیری نمود که هرچه میزان کیفیت زندگی کاری بالا باشد، خواسته ها و انتظارات کارکنان، بیشتر تأمین و فراهم خواهد گردید و هرچه تأمین خواسته ها و انتظارات کارکنان، بیشتر باشد، در نتیجه از خودبیبگانگی شغلی کمتر خواهد بود. در نهایت می توان چنین استنتاج نمود که با افزایش کیفیت زندگی کاری، میزان از خود بیگانگی شغلی کاهش پیدا خواهد کرد. همچنین همانگونه که زاهو و همکاران (۲۰۱۲)، بیان کرده اند، کیفیت زندگی کاری نه تنها بسیاری از نگرشهای شغلی چون، خشنودی شغلی، تعهد سازمانی و دلبستگی شغلی را تحت تاثیر قرار می دهند، بلکه سایر حوزه های زندگی کارکنان از قبیل زندگی خانوادگی، زندگی اجتماعی و سایر حوزه های زندگی غیر شغلی و بهزیستی روان شناختی را نیز تحت تاثیر قرار می دهد. بر این اساس و بر مبنای مرور

نظری از پژوهش‌های انجام گرفته مورد استناد در مقاله، می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که فقدان کیفیت زندگی کاری منجر به شکل‌گیری نگرش‌های منفی شغلی خواهد گردید و نگرش‌های منفی شغلی، بیگانگی شغلی را به دنبال خواهد داشت.

علاوه بر این، نتایج و یافته‌های مربوط به فرضیه دوم، مبنی بر رابطه منفی و معنادار بین کیفیت زندگی کاری با فرسودگی عاطفی کارکنان با یافته‌های زمردی (۱۳۸۲)، آرزومندی و همکاران (۱۳۸۸)، بویاس و وایند (۲۰۱۰) و سیدلر و همکاران (۲۰۱۴) همسو است. در تبیین یافته این پژوهش می‌توان چنین بیان کرد، افرادی که بازخوردی از نتایج تلاش‌های خود دریافت نمی‌کنند، دچار فرسودگی عاطفی می‌گردند و بنابراین همانگونه که مسلش و جکسون (۱۹۸۱) بیان کرده‌اند نیروهای هیجانی شخص تحلیل و سطح انگیزش فرد، کاهش و در نتیجه انجام کار برای وی خسته‌کننده می‌شود. در نهایت می‌توان چنین استنتاج نمود که شاخص‌های کیفیت زندگی کاری همگی نقش مهمی در کاهش فرسودگی عاطفی دارند به این معنا که هرچه محیط کاری سالم‌تر و متناسب‌تر با فرد باشد، افراد احساس وابستگی بیشتری نسبت به کار و محیط کار پیدا کرده و با شرایط کارشان سازگارتر می‌شوند و انگیزه بیشتری برای ادامه فعالیت خود پیدا کرده و در نتیجه ادراک استرس کمتر شده و فرسودگی عاطفی به عنوان نتیجه ادراک استرس، بروز پیدا نخواهد کرد. همچنین در این ارتباط می‌توان به یافته مهم سیدلر و همکاران (۲۰۱۴)، مبنی بر این که وضعیت روان‌شناختی محیط کار به عنوان یکی از ملاک‌های کیفیت زندگی کاری در توسعه فرسودگی عاطفی نقش مهمی ایفا می‌کند، اشاره نمود.

علاوه بر این، نتایج و یافته‌های مربوط به فرضیه سوم، مبنی بر رابطه بین از خودبیگانگی شغلی با فرسودگی عاطفی کارکنان، حاکی از آن بود که بین از خودبیگانگی شغلی و فرسودگی عاطفی رابطه مثبت و معناداری وجود دارد ($p \leq 0/01$). براساس جستجوهای انجام گرفته در سایت‌های معتبر علمی در دسترس، هیچ‌گونه پیشینه تحقیقی در ارتباط با این فرضیه یافت نگردید. در تبیین یافته پژوهش به نقل از مهداد (۱۳۹۲) می‌توان چنین بیان نمود که کارکنانی که دچار فرسودگی هستند در کارشان کم‌علاقه و کم‌فعالیت می‌شوند، آنها از نظر روانی بی‌تفاوت، افسرده، زودرنج و خسته می‌شوند، از تمام جنبه‌های محیط کارشان همچون همکاران ایراد می‌گیرند و بطور منفی به پیشنهادها و دیگران واکنش نشان می‌دهند و هم چنین به نقل از آرمسترانگ و

استیسن(۲۰۰۶) از خودبیگانگی شغلی، کارکنان را به لحاظ شناختی، از کار و محیط کار جدا ساخته و به شکل کاهش در درگیر شدن در کار و نبود هویت سازمانی بروز پیدا می‌کند. بنابراین، می‌توان چنین استنتاج کرد که رابطه مثبت و معنادار بین این دو متغیر بدیهی و قابل انتظار است.

نتایج و یافته‌های مربوط به فرضیه چهارم، مبنی بر وجود رابطه ترکیبی معنادار میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با ازخودبیگانگی شغلی، با یافته‌های مصطفوی راد و همکاران (۱۳۸۹)، بانای و ریزل (۲۰۰۴ و ۲۰۰۷)، روشن نژاد و همکاران (۱۳۸۹)، سایفتین و همکاران (۲۰۱۰) و اردم (۲۰۱۴) همسو است. در تبیین این یافته همانگونه که در تبیین فرضیه اول بیان شد هرچه میزان کیفیت زندگی کاری بهتر باشد، خواسته‌ها و انتظارات کارکنان، بیشتر تأمین و فراهم خواهد گردید و هرچه تأمین خواسته‌ها و انتظارات کارکنان، بیشتر باشد، در نتیجه ازخودبیگانگی شغلی کمتر خواهد بود، و با توجه به یافته‌های فرضیه چهارم این پژوهش با استفاد از تحلیل رگرسیون همزمان مبنی بر اینکه سه بعد پرداخت منصفانه و کافی، قانونگرایی در سازمان و فضای کلی زندگی از ابعاد کیفیت زندگی کاری به عنوان مهمترین پیش‌بین‌های بیگانگی شغلی هستند، می‌توان به استناد مرور مبانی نظری این چنین نتیجه‌گیری نمود که ابعاد پرداخت منصفانه و کافی و قانونگرایی در سازمان به عنوان مهمترین پیش‌بین‌های ادراک عدالت سازمانی و ادراک بی‌عدالتی سازمانی مهمترین پیش‌بین بیگانگی شغلی است (مهرداد، ۱۳۹۲).

همچنین، نتایج و یافته‌های مربوط به فرضیه پنجم، مبنی بر وجود رابطه ترکیبی معنادار میان ابعاد کیفیت زندگی کاری با فرسودگی عاطفی، با یافته‌های زمردی (۱۳۸۲)، آرزومندی و همکاران (۱۳۸۸)، بویاس و وایند (۲۰۱۰) و سیدلر و همکاران (۲۰۱۴) همسو است. در تبیین یافته‌های این پژوهش علاوه بر موارد مطرح شده در تحلیل فرضیه دوم مبنی بر ارتباط کیفیت زندگی کاری با فرسودگی عاطفی و با توجه به نتایج تحلیل رگرسیون همزمان این پژوهش مبنی بر اینکه دو بعد قانونگرایی و فضای کلی زندگی از ابعاد کیفیت زندگی کاری به عنوان مهمترین پیش‌بین فرسودگی شغلی، می‌توان به این یافته اصلی اشاره نمود که بر اساس پژوهش‌های انجام گرفته، قانونگرایی و فضای کلی زندگی از مهمترین پیش‌بین‌های استرس شغلی و استرس شغلی مهمترین علت فرسودگی شغلی است (راس و آلتایمر، ۱۳۸۷، مسلش و جکسون، ۱۹۸۱ و مهرداد، ۱۳۹۲). بر این اساس می‌توان چنین نتیجه‌گیری نمود که استرس شغلی به عنوان متغیر میانجی در

ارتباط با کیفیت زندگی کاری و فرسودگی شغلی عمل می‌کند. بنابراین می‌توان چنین استنتاج نمود که با بهبود کیفیت زندگی کاری، ادراک استرس شغلی کاهش و در نتیجه فرسودگی عاطفی امکان‌بروز پیدا نخواهد نمود.

با توجه به یافته‌های پژوهش حاضر، به مدیران منابع انسانی و مدیران ارشد سازمان‌ها پیشنهاد می‌شود که برای بهبود کیفیت زندگی کاری تمام تلاش خویش را در توسعه نظام مدیریت جبران خدمت عادلانه، بهبود وضعیت روان‌شناختی و فیزیکی محیط کار، تامین امنیت شغلی، خشنودی شغلی و آموزش کارکنان بکار گیرند. همچنین به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌گردد با به‌کارگیری متغیرهای پژوهش حاضر در قالب پژوهش جداگانه در سازمانهای دیگری چون سازمانهای خدماتی، درمانی، دیگر سازمانهای تولیدی و در نمونه‌های جداگانه زنان و مردان انجام، تا بین یافته‌ها مقایسه انجام و علل شباهت‌ها و تفاوت‌ها استخراج گردد.

پژوهش حاضر همچون سایر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی است که از آن جمله می‌توان به روش انجام پژوهش اشاره نمود که استنباط علیّی از نتایج پژوهش را غیرممکن و همچنین به جنسیت نمونه پژوهش که اکثریت آن را مردان تشکیل داده‌اند و محل انجام پژوهش که یک سازمان تولیدی-خصوصی بوده است، و در نتیجه در تعمیم نتایج یافته‌های این پژوهش به زنان و به سازمانهای خدماتی و دولتی، باید احتیاط کرد.

منابع:

- Arezumandi, F; Pardakhtchi, M and Ahmadi, G. (2009), "Study of the relationship between quality of working life and burnout among teachers and teachers of Takestan", Master's Thesis. Quarterly Journal of Management and Leadership, N 9, 25- 50.
- Tavasoli, G and Ghadimi, M. (2001), "The phenomenon of alienation of work in the structure of the administrative system of Iran", Political science research, N 30, 87- 115.
- Ross, R and Altimer, E. (2008), "Job stress", Khajehpour Gholamreza translation, Tehran, Industrial Management Organization publication.
- Roshan nejad, M; Gholipur, A and Sherafat, S. (2010), "Explaining the appropriateness of the organization as an effective factor in the alienation of work and the link between work", Strategic Management Strategies, N 4, V 1, 209-0229.
- Zomorodi, H. (2003), "The Relationship between Quality of Work Life and Job Burnout in Mashhad Schools in the Year 82-82", Master's Thesis, Allameh Tabatabai University of Tehran.
- Saatchi, M. (2007), "Strategic Productivity Psychology (Pathology and Strategic Management of Human Factors and Barriers, Employee's Job Productivity and Organization)", Sixth Edition, Tehran, Virayesh Publishing.
- Saatchi, M. (2008), "Mental Health in the Workplace (Emphasizing Pressure and Burnout)", First Edition, Tehran, Publishing Edition.
- Salmani, D. (2005), "Quality of Work Life and Improvement of Organizational Behavior", Tehran: Publications of Faculty of Management, First Edition.

-
- Susan Abadi, M. (2011), "Relationship between the psychological health of the work environment and the dimensions of self-alienation", Master's thesis, Islamic Azad University, Khorasgan Branch.
 - Sharafi, L; Mehdad, A and Fazel, A. (2013), "The Relationship between Job Characteristics and Organizational Justice Dimensions by Job Alienation", Knowledge and Research in Applied Psychology, Islamic Azad University, Isfahan Branch (Khorasgan), V 14, N 53, 51-59.
 - Mojahedi Jahromi, S; Hatami, H and Mir Jafari, A. (2011), "The Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment and the Efficiency of Employees in Jahrom University of Medical Sciences, Marvdasht Branch, Marvdasht Branch, Scientific-Research Quarterly, New Approach in Educational Management, V 2, N 3, 25- 40.
 - Mostafavi Rad, F; Behranghi, M; Asgharian, M and Farzad, V. (2010), "Investigating the Relationship between Organizational Culture, Quality of Work Life, Organizational Commitment with Alienation of Work in the Teachers of the Secondary Schools of Shiraz, Journal of Educational Sciences, Shahid Chamran University of Ahwaz, V 1, N 2, 45-78.
 - Musavi, Z; Soltani Hoseyni, M; Naderian, M and Homyai, R. (2009), "The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment among Employees of the General Department of Physical Education in Isfahan", Sport Management, V 2, 167- 181.
 - Mehdad, A. (2012), "Staff Psychology, Second Edition", Isfahan Islamic Azad University Press (Khorasgan).
 - Mehdad, A. (2012), "Industrial and Organizational Psychology", Eighth Edition, Tehran: Journals Forest Publishing.

-
-
- Armstrong - Stassen, M. (2006), Determinants of How Managers Cope With Organizational Downsizing. *Applied Psychology: An International Review*, 55(1), 1-5
 - Armstrong, D. J., Riemenschneider, C. K., & Allen, M. W. (2007), Advancement, voluntary turnover and women IT: A cognitive study of work- family conflict. *Information & Management*, 2 (44), 142-153.
 - Bagtasos, M. R. (2011), Quality Of Work Life: A Review of Literature. *DLSU Business & Economics*, 20 (2), 1-8.
 - Banai, M., Reisel, W. D. & Probst, T. M. (2004), A Managerial and Personal Control Model: Predictions of Work Alienation and Organizational Commitment in Hungary. *Journal of International Management*, 10, 375-392.
 - Banai, M., Reisel, W. D., (2007), The influence of supportive leadership and job characteristics on work alienation: A six-country investigation. *Journal of World Business*, 4, 463-476.
 - Boyas, J. & Wind, L. H. (2010), Employment-based social capital, job stress, and employee burnout: A public child welfare employee structural model. *Children and youth Services Review*, 32 (3), 380-388.
 - Brooks, B. A., Storfjell, J., Omoike, O., Ohlson, S., Stemler, I., & Shaver, J. (2007), Assessing the quality of nursing work life. *Nursing Administration Quarterly*, 31, 152-15.
 - Brooks, B. A., & Anderson, M. A. (2005), Defining quality of nursing work life. *Nursing Economics*, 23, 319-326.
 - Campbell, J. P. & Campbell, R. J. (1988), *Productivity in organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
 - Chiu, S. F., Tsai, M. C. (2006), Relationship among burnout, job involvement. *The journal of psychology*, 6, 517-530.

-
- Conway, J.M. (1999), Distinguishing contextual performance from task performance for managerial jobs. *Journal of Applied Psychology*, 84, 3-13.
 - Cummings, T. G. & Manring, S. L. (1977), The relationship between worker alienation adds work-related behavior. *Journal of Vocational Behavior*, 10 (2), 167-179.
 - Erdem, M. (2014), The Level of Quality of Work Life to Predict Work Alienation. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 14(2), 534-544.
 - Gordon, H. (1984), Making Sense of QWL programs. *Business Horizons*, 37-39.
 - Harwood, L., Ridley, J., Wilson, B., & Laschinger, H. K. (2010), Occupational burnout, retention and health outcomes in nephrology nurses. *CANNT journal*, 20, 18–23
 - Lees, M. & Sandra, K. (2005), Improving life quality: A Diagnostic approach model, Bluewater health foundation. Harvard University press.
 - Marginean, I., Precupetue, I. Tzanov, V, Preoteasa. A. M, & Voicu, B. (2006), First European Quality of Life Survey: Quality of life in Bulgaria and Romania. *European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions* .1-75
 - Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981), The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2(2), 99-113
 - Mitchell, M. L., & jolly, J. M. (2007), *Research design explained* (6thED). Thomson wads worth, USA.
 - Mohseni Tabrizi, A., Zanjani, H., Taleghani, M. & Taleghani, M. (2011), Alienation of work and its impact labor productivity. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 1(11), 2051-2058.

-
- Moody, R. C. (2004), Nurse Productivity measures for the 21st century. *Health Care Management Review*, 29, 98-106.
 - Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997), A theory of individual differences in task and contextual performance. *Human Performance*, 10(2), 71-83.
 - Neal, A. F. & Hesketh, B. (2001), Productivity in Organisations. In Neil Anderson, Deniz S. Ones, Hanadan Kepir Sinangil and Chockalingam Viswesvaran (Ed.), *Handbook of Industrial, Work and Organisation Psychology*, Volume 2, 7-24.
 - Nelson, L. & O'Donohue, W. (2006), *Alienation, Psychology and Human Resource Management*. University Of Tasmania, Hobart, Australia, 379-402.
 - Newstrom. J. W. & Davis. K. (2002), *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, 11th ed. London: McGraw-Hill international Edition.
 - Organ, D. W. (1990), The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in organizational behavior*, 12, 43-72.
 - Pollock, S. (1993), Doing organizational effectiveness effectivity. *Journal of Quality and participation*, 36-42.
 - Pritchard, R. D. (1992), Organizational productivity. In M. D. Dunnette, L.M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (Vol. 3, 2nd ed., pp. 443-471). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
 - Rubel, M. R. B. & Kee, D. M. H. (2014), Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square. *World Applied Sciences Journal*, 31 (4), 456-467.
 - Seidler, A., Thinschmidt, M., Deckert, S., Then, F., Hegewald, J., Nieuwenhuijsen, K. & Riedel-Heller, S. G. (2014), The role of

- psychosocial working conditions on burnout and its core component emotional exhaustion – a systematic review. *Journal of Occupational Medicine and Toxicology*, 9:10, 1-13.
- Seyfettin, S., Camcesme, M., Adnan, C., & Ramazan, K. (2010), Work alienation as a mediator of the relationship between organizational injustice and organizational commitment: implications for healthcare professional are worth. USA: 6thED.
 - Somech, A., & Miassy- Maljak, N. (2003), The relationship between religiosity and burnout of principals: the meaning of educational work and role variables as mediators. *Social Psychology of Education*, 6, 61-90
 - Van Scotter, J. R., & Motowidlo, S. J. (1996), Interpersonal facilitation and job dedication as separate facets of contextual performance. *Journal of Applied Psychology*, 81, 525-531.
 - Zhao, X. W., Sun, T., Cao, Q. R., Li, C., Duan, X. J., Fan, L. H., & Liu, Y. (2012), The impact of quality of work life on job embeddedness and affective commitment and their co-effect on turnover intention of nurses. *Journal of Clinical Nursing*, 22, 780–788.