

Research Paper



## Modeling of Prediction to Work Quality of life Based on Organizational Climate with Mediating to Stress Coping Strategies in Employees



Saeedeh Qobadpoor<sup>1</sup>, Biuok Tajeri<sup>\*2</sup>, Afshin Robati<sup>2</sup>, Farahnaz Meschi<sup>2</sup>, Sara Pashang<sup>2</sup>

1. Ph. D Student, Department of Psychology, Karaj branch, Islamic azad university, Karaj, Iran.
2. Assistant Professor, Department of psychology, Karaj branch, Islamic azad university, Karaj, Iran.



DOI: 10.22034/JMPR.2022.15294

DOR: [20.1001.1.27173852.1401.17.67.3.5](https://doi.org/10.22034/JMPR.2022.15294)

URL: [https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article\\_15294.html](https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article_15294.html)



### ARTICLE INFO

### ABSTRACT

#### Keywords:

**Organizational climate, Stress coping strategies, Work quality of life, Employees.**

The aim of current study is to examine modeling of prediction to work quality of life based on organizational climate with mediating to stress coping strategies. The proced Employees ure of this research was description and correlation. The statistical population of this study is all personel in Branches of General Administration at 1400 years working in social security organization. We selected 184 Employees based on green formula. The sampling method was convenience. The instruments of this study were work quality of life questionnaire of qasemzadeh (1384), Hoy, Tarter & Kottkamp's organizational climate questionnaire (1991) & Lazarus & Folkman's stress coping strategies inventory (1974). The collective data was analyzed by structural equation modeling. Results of this study showed that stress coping strategies mediates the relationship between organizational climate and work quality of life positive significantly in in Employees with social security organization. Also, problem-focused coping strategy positively and emotion-focused coping strategy negatively mediates the relationship between organizational climate and work quality of life. Also, organizational climate has a positive effect on work quality of life. Based on the findings, the effect of organizational climate on work quality of life could be applied through stress coping strategies. The better organizational climate as well as problem-focused coping strategy led to high health-related quality of life in employees in branches of general administration working in social security organization.

Received: 2022/01/21

Accepted: 2022/02/19

Available: 2022/12/21



\* Corresponding Author: Biuok Tajeri

E-mail: btajeri@yahoo.com

## مقاله پژوهشی



## ارایه مدل ساختاری پیش بینی کیفیت زندگی حرفه‌ای بر اساس جو سازمانی با میانجیگری راهبردهای مقابله با استرس در کارکنان



سعیده قبادپور<sup>۱</sup>، بیوک تاجری<sup>۲\*</sup>، افشین رباطی<sup>۲</sup>، فرحناز مسچی<sup>۲</sup>، سارا پاشنگ<sup>۲</sup>

۱. دانشجوی دکتری روانشناسی عمومی، گروه روانشناسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.  
 ۲. استادیار، گروه روان شناسی، واحد کرج، دانشگاه آزاد اسلامی، کرج، ایران.



DOI: 10.22034/JMPR.2022.15294

DOR: 20.1001.1.27173852.1401.17.67.3.5

URL: [https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article\\_15294.html](https://psychologyj.tabrizu.ac.ir/article_15294.html)



## مشخصات مقاله

## چکیده

## کلیدواژه‌ها:

جو سازمانی، راهبردهای مقابله با استرس، کیفیت زندگی حرفه‌ای، کارکنان

پژوهش حاضر با هدف پیش‌بینی کیفیت زندگی حرفه‌ای بر اساس جو سازمانی با میانجیگری راهبردهای مقابله با استرس در کارکنان سازمان تامین اجتماعی انجام شد. روش پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شعبات اداره کل سازمان تامین اجتماعی استان تهران در سال ۱۴۰۰ بودند که در استخدام سازمان تامین اجتماعی می‌باشند و بر اساس فرمول تابانیک فیدلر تعداد ۱۸۴ نفر به روش نمونه گیری در دسترس به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. ابزارهای پژوهش شامل؛ پرسشنامه کیفیت زندگی حرفه‌ای قاسم‌زاده (۱۳۸۴)، پرسشنامه جو سازمانی هوی، تراتر و کوت کمپ (۱۹۹۱) و پرسشنامه راهبردهای مقابله لازاروس فولکمن (۱۹۷۴) بود. جهت تحلیل داده‌ها از آزمون آماری مدل معادلات ساختاری و تحلیل مسیر استفاده گردید. یافته‌ها نشان داد که ضریب مسیر غیرمستقیم بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای مثبت و در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است ( $\beta=0/268, p<0/01$ ). راهبرد مسئله‌محور مقابله با استرس به طور مثبت رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای را میانجیگری می‌کند و راهبرد هیجان‌محور مقابله با استرس به طور منفی رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای را میانجیگری می‌کند و با همراهی راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای در کارکنان تامین اجتماعی، افزایش نشان داد. همچنین، مدل مفهومی برازش مطلوب دارد. بر اساس این یافته‌ها می‌توان نتیجه‌گیری کرد که بخشی از اثر متقابل جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای با راهبردهای مقابله با استرس قابل توجیه است و جو سازمانی مطلوب با اضافه شدن عامل راهبرد مسئله محور مقابله با استرس، منجر به کیفیت زندگی حرفه‌ای بهتر در کارکنان شعب سازمان تامین اجتماعی شد.

دریافت شده: ۱۴۰۰/۱۱/۰۱

پذیرفته شده: ۱۴۰۰/۱۱/۳۰

منتشر شده: ۱۴۰۱/۰۹/۳۰

\* نویسنده مسئول: بیوک تاجری

ایمانه: btajeri@yahoo.com

## مقدمه

مفهوم کیفیت زندگی حرفه‌ای امروزه به یک موضوع اجتماعی عمده در سرتاسر دنیا مبدل شده است، در حالی که در گذشته فقط تأکید بر زندگی شخصی بوده، در جامعه امروز بهبود زندگی حرفه‌ای به صورت یکی از مهم‌ترین اهداف سازمان و کارکنان آن درآمده است. از آنجا که بین اقدامات مدیریت منابع انسانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای رابطه مستقیمی وجود دارد، از اینرو، روحیه مجدد بخشیدن به کارکنان از طریق ارتقای کیفیت زندگی حرفه‌ای، کلید موفقیت هر سازمان محسوب می‌شود (بزاز جزایری و پرداخت-چی، ۱۳۹۶). اگرچه هیچ تعریف رسمی از کیفیت زندگی حرفه‌ای وجود ندارد، اما روان‌شناسان صنعت و دانشمندان مدیریت آن را به عنوان سازه‌ای در نظر گرفتند که به رفاه کارکنان مربوط می‌شود و تمرکز آن فراتر از خشنودی شغلی است. این سازه، اثر مکان حرفه‌ای بر خشنودی از کار، رضایت در حیطه‌های زندگی غیر حرفه‌ای، رضایت از زندگی کلی، خوشحالی و رفاه ذهنی را در بر می‌گیرد (سیگری، افراتی، سیگل و لی، ۲۰۱۹). کیفیت زندگی حرفه‌ای به معنی فرایندی در نظر گرفته شده است که به وسیله آن همه اعضای سازمان، از مجاری ارتباطی باز و متناسبی که برای آن مقصود ایجاد شده است در تصمیم‌هایی که بر شغل‌هایشان به خصوص و بر محیط کارشان بطور کلی اثر می‌گذارد به نوعی دخالت می‌یابند و در نتیجه مشارکت و خشنودی آنها از کار بیشتر می‌شود و فشار عصبی ناشی از کار برایشان کاهش می‌یابد (الماسی، لطف‌الهی و زارعی‌یزدانی، ۱۳۹۹).

به نظر می‌رسد کیفیت زندگی حرفه‌ای با جو سازمانی<sup>۲</sup> رابطه نزدیکی داشته باشد. در قرن حاضر اثربخشی و بهره‌وری از اهداف سازمان‌ها به شمار می‌رود. جهت رسیدن به این اهداف در هر سازمانی شرایطی لازم است. شرایطی که زندگی سازمانی در بستر آن جریان می‌یابد و آن همان جو سازمانی است. نظر به این که جو سازمان در همه ابعاد و جای‌جای سازمان جریان دارد، بنابراین ضمن تأثیرگذاری بر سلوک و حالات اعضا، رفتار سازمانی آنها را تحت تأثیر قرار می‌دهد. این تأثیرات می‌تواند موجب افزایش انگیزش و یا تضعیف آن شود که در هر دو صورت در عملکرد نیروی انسانی نقش می‌بندد (احمدی، ۱۳۹۸). جو سازمانی مجموعه‌ای از صفات و ویژگی‌های سازمانی است که کارکنان آن را احساس و درک می‌کنند و ظهور آن از طریق اعمال، فرایندها و ارتباط‌های اعضا با محیط توصیف می‌شود (دکونیک<sup>۳</sup>، ۲۰۱۷). جو سازمانی یعنی ادراک رسمی و غیررسمی از سیاست‌ها، اعمال و رویه‌های سازمانی که می‌تواند بر متغیرهای دیگر سازمانی اثر بگذارد (اشنایدر، اسمیت، تیلور و فلینور<sup>۴</sup>، ۲۰۱۸). جو سازمانی از دو رویه جو همکارانه و جو نوآورانه تشکیل شده است (جاو و لیو<sup>۵</sup>، ۲۰۱۳). هنگامی که در یک سازمان جو همکارانه وجود دارد اعضای آن تمایل بیشتری به کار کردن با یکدیگر به صورت گروهی و رشد و ارتقای یکدیگر دارند (جانز و پراسارنفاچی<sup>۶</sup>، ۲۰۱۹). هنگامی که افراد درجه بالایی از جو همکارانه را در

درون سازمان درک کنند، احتمال بیشتری دارد که با یکدیگر رابطه تعاملی برقرار کنند. هنگامی که سازمان‌ها سطح بالایی از جو نوآورانه ارائه می‌دهند کارکنان برای مبادله و تسهیم دانش، به منظور خلق موضوع‌های جدید تعامل خود را با دیگران افزایش می‌دهند (هوگل، پاربوتیا و مانسون<sup>۷</sup>، ۲۰۱۷). به نظر می‌رسد که نبود جو سازمانی مناسب و نبود فضای دوستانه و گرم در محیط کار می‌تواند تعادل روانی افراد را به هم بزند و بر نحوه رفتار و عملکرد آنها تأثیر داشته باشد و فرد را دچار مشکلات زیادی از جمله فرسودگی حرفه‌ای، ترک شغل و غیبت‌های مکرر نماید. جو سازمانی نامناسب می‌تواند بخش عظیمی از سرمایه سازمان و تلاش‌های کارکنان شایسته را جهت دستیابی به سطح بهره‌وری سازمان ضایع کند (تقی زاده، رسولی و بابایی، ۱۳۹۴). پژوهش‌ها نشان می‌دهد که جو مثبت سازمانی از یک سو منجر به خشنودی و عملکرد بالاتر و از سوی دیگر تمایل به ترک شغل و غیبت کمتر می‌شود (براتی احمدآبادی، عریضی و نوری، ۱۳۹۸). همچنین در جو سازمانی سالم، خودکارآمدی و عزت نفس که از مهم‌ترین پیشایندهای اشتیاق شغلی محسوب می‌شود تقویت می‌شود (دولارد و باکر<sup>۸</sup>، ۲۰۱۸). همچنین دولارد و باکر<sup>۹</sup> (۲۰۱۸) نشان دادند که در جو سازمانی سالم، اشتیاق شغلی تقویت می‌شود. کرمانی<sup>۱۰</sup> (۲۰۱۹) نیز در مطالعه خود نتیجه‌گیری کرد که در جو سازمانی مطلوب، کارکنان از کیفیت زندگی قابل توجهی برخوردارند و برای غلبه بر مشکلات انگیزه کافی دارند.

مجموع این عوامل در چهارچوب سازمان با راهبردهای مقابله با استرس ارتباط نزدیکی دارد و چه بسا این متغیر نقش میانجی‌گرانه را داشته باشد. راهبردهای مقابله‌ای که افراد به کار می‌گیرند، بر سلامت آنها موثر است. راهبردهای مقابله‌ای به عنوان یکی از مولفه‌های اساسی بهداشت روانی معرفی و به عنوان کوشش‌هایی برای بالا بردن تناسب بین شخص و محیط یا به عنوان تلاش‌هایی برای اداره رویدادهایی که استرس ایجاد می‌کند تعریف شده است (آلبی<sup>۱</sup>، ۲۰۱۷). لازاروس و فوکلمن استرس را به مشابه یک ارتباط ویژه بین شخص و محیط که شخص آن را به منزله فشار در منابع و ظرفیتها و به خطر انداختن سلامت و رفاه خود ارزیابی می‌کند می‌دانند، تأکید این دیدگاه بر تعامل بین شاخص و محیط او در تعیین استرس می‌باشد و همچنین بر اهمیت ارزیابی ماهیت این تعامل تأکید می‌کند (عیوضی و عیوضی، ۱۳۹۸). راهبردهای مقابله با استرس یعنی فرایندی که به وسیله آن افراد استرس و هیجان منفی ایجاد شده را تحت کنترل خود در می‌آورند. این راهبردها تلاش مستمر به منظور سازگاری افراد با وضعیت نامتعادل است. در صورت استفاده از آنها، هیجانات تعدیل شده و استرس برطرف می‌گردد. به بیان دیگر هرچه منابع افراد برای مقابله بهتر باشد، کمتر احتمال دارد گرفتار موقعیتهای منجر به آسیب شوند (اسفندیاری، ۱۳۹۷). در این راستا الگوی نظری والتون برای تبیین کیفیت زندگی حرفه‌ای تنظیم شده است که دارای هشت مولفه؛ پرداخت منصفانه و کافی، محیط کار ایمن و

6. Janz & Prasarnphanich  
7. Hoegl, Parboteeah & Munson  
8. Dollard & Bakker  
9. Dollard & Bakker  
10. Albee

1. Sigry, Efraty, Siegel and Lee  
2. Organizational Climate  
3. DeConinck, J  
4. Schneider, Smith, Taylor & Fleenor  
5. Jaw & Liu

بهداشتی، توسعه قابلیت‌های نیروی کار، تامین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی در سازمان کار و توسعه قابلیت‌های انسانی می‌باشد (جیمز، ۲۰۱۶). کیفیت زندگی حرفه‌ای اهمیت بسیاری در طول دوره حیات انسان دارد چرا که در صورت نادیده گرفتن آن منجر به ناامیدی، نداشتن انگیزه برای هر گونه فعالیت و کاهش فعالیت در زمینه‌های اقتصادی، فرهنگی، اجتماعی، بهداشتی و... می‌شود که در نهایت منجر به آسیب اقتصادی و اجتماعی در سطح کشور می‌شود (والتون، ۲۰۱۳). مرور تحقیقات پیشین نشان داد که پژوهشی که اثر نوع راهبرد مقابله با استرس در رابطه جو سازمانی و کیفیت زندگی را مطالعه کند یافت نشد. لذا با توضیحات فوق محقق در این پژوهش به دنبال پاسخ به این مسئله پژوهش بود که آیا مدل پیش بینی کیفیت زندگی حرفه‌ای بر اساس جو سازمانی با میانجیگری راهبردهای مقابله با استرس در کارکنان سازمان تامین اجتماعی برانگیزی دارد و راهبردهای مقابله با استرس نقش میانجی دارد یا نه؟

## روش

تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی بوده و از منظر هدف نیز، تحقیقی کاربردی بود. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان شعبات اداره کل سازمان تامین اجتماعی استان تهران در سال ۱۴۰۰ بودند که در استخدام سازمان تامین اجتماعی می‌باشند. با فرمول تابانیک فیدلر تعداد ۱۸۴ نفر از بیماران با روش نمونه‌گیری در دسترس انتخاب شدند. داده‌های این پژوهش از طریق اجرای پرسشنامه‌های پژوهش جمع‌آوری شد. پس از اخذ مجوز، در ابتدا و قبل از اینکه افراد شرکت‌کننده، پاسخگویی به سؤالات را شروع نمایند توضیحاتی مقدماتی در رابطه با اهداف پژوهش، مقیاس‌ها و نحوه تکمیل آنها، و اطمینان‌دهی از محرمانه بودن اطلاعات وارد شده و اختیاری بودن نوشتن نام و نام خانوادگی ارائه شده و سپس پرسشنامه‌ها به بیماران ارائه گردید. شرکت‌کنندگان ابتدا به سؤالات مربوط به ویژگی‌های جمعیت-شناختی خود شامل سن، جنس، میزان تحصیلات، وضعیت اشتغال، وضعیت اقتصادی و سلامتی و بعداً به سؤالات پرسشنامه‌ها پاسخ دادند. چند نفر از افراد دانشجو در اجرای پرسشنامه‌ها با پژوهش همکاری نمودند. توضیحات لازم در رابطه با چگونگی اجرای پرسشنامه‌ها برای این افراد داده شد و آنان در مورد تعدادی از بیماران که دسترسی مستقیم پژوهش به آنها مشکل بوده و بعضی از آنان بیسواد و یا کم‌سوادند، همکاری کردند.

## ابزار

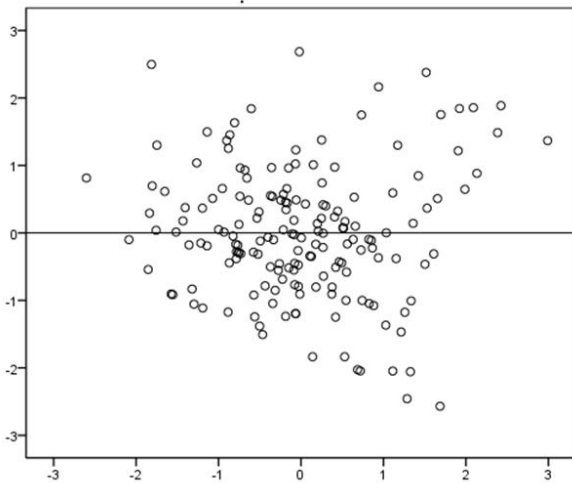
**پرسشنامه کیفیت زندگی حرفه‌ای:** این پرسشنامه براساس هشت مولفه اصلی کیفیت زندگی حرفه‌ای توسط قاسم‌زاده (۱۳۸۴) تهیه شده‌است که عبارتند از: روابط انسانی در محیط حرفه‌ای؛ سؤالات ۱ تا ۱۱، امنیت شغلی؛ سؤالات ۱۲ تا ۱۶، پیشرفت شغلی؛ سؤالات ۱۷ تا ۲۲، مشارکت؛ سؤالات ۲۳ تا ۲۶، رعایت حقوق و منزلت انسانی؛ سؤالات ۲۷ تا ۳۰، توازن بین کار و زندگی؛ سؤالات ۳۱ تا ۳۷، تعهد حرفه‌ای؛ سؤالات ۳۸ تا ۴۶، مسائل مالی و رفاهی؛ ۴۷ تا ۵۰، که برای نمره‌گذاری از طیف لیکرت ۱ تا ۵ استفاده شده (۱- کاملاً

مخالفم، ۲- مخالفم، ۳- تاحدی موافقم، ۴- موافقم، ۵- کاملاً موافقم). جهت سنجش پایایی پرسشنامه کیفیت زندگی حرفه‌ای از طریق آلفای کرونباخ، تعداد ۳۰ پرسشنامه و به صورت تصادفی بین نمونه منتخب توزیع گردیده که ضریب پایایی آن برابر ۰/۹۵ برآورد شده‌است که در آلفای کرونباخ ۵ درصد معنادار می‌باشد و حاکی از پایایی بالا می‌باشد. ضرایب پایایی آن در تحقیقی توسط قاسم‌زاده (۱۳۸۴) نیز ۰/۹۵ برآورد شده‌است (نقل از ملک‌زاده، ۱۳۹۴). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برابر با ۰/۷۸ به دست آمد. **پرسشنامه جو سازمانی:** این پرسشنامه (OCI) توسط هوی، تراتر و کوت کمپ (۱۹۹۱)، ساخته شد و شامل ۴۲ سوال در شش بعد برای توصیف رفتار کارکنان و مدیر سازمان می‌باشد. ۱- رفتار مدیر شامل: رفتار حمایتی (سؤالات ۱ تا ۷)، رفتار غیر دستوری: (سؤالات ۸ تا ۱۴) و رفتار غیر ممانعتی: (سؤالات ۱۵ تا ۲۱)، ۲- رفتار کارکنان شامل: رفتار حرفه‌ای (سؤالات ۲۲ تا ۲۸)، رفتار صمیمی (سؤالات ۲۹ تا ۳۵) و رفتار متعهدانه (سؤالات ۳۶ تا ۴۲) است. پاسخ‌های ممکن در واکنش به هر سوال به صورت (بندرت، گاهی، غالباً و همیشه) است. پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ به دست آمده که برای پرسشنامه جو سازمانی آلفای کرونباخ ۰/۸۷۸ به دست آمده است (پیدایی، ۱۳۹۸). در پژوهش حسین صالحی‌نیا (۱۳۸۹) نیز روایی پرسشنامه فوق ثابت شده است. در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۶ به دست آمد.

**پرسشنامه راهبردهای مقابله لازاروس فولکمن:** این پرسشنامه که لازاروس و فولکمن در سال ۱۹۸۸ آنرا تهیه کرده‌اند شامل 66 ماده است، که هشت مقیاس کنار آمدن (رویارویی، دوری جویی، خویشتن‌داری، جستجوی حمایت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، گریز و اجتناب، حل‌مدبرانه مسئله و ارزیابی مجدد مثبت) را دربر می‌گیرد. تحلیل عاملی مؤلفه‌های این آزمون نشان داده است که همه مقیاسهای آزمون، در دو خوشه‌ی اصلی روشهای رویارویی هیجان‌محور (رویارویی، دوری جویی، خویشتن‌داری و گریز اجتناب) و مسئله‌محور (جست‌وجوی حمایت اجتماعی، مسئولیت‌پذیری، حل‌مدبرانه مسئله و بازآورد مثبت) قرار می‌گیرند (خدایاری فرد و پرنده، ۱۳۹۰). این پرسشنامه، بدون محدودیت زمانی اجرا و از آزمودنیها خواسته می‌شود تا ضمن تجسم موقعیت تجربه شده که در آن از راهبردهای رویارویی استفاده کرده‌اند، بر پایه مقیاس چهار گزینه‌ای (به کار نبردم، تا حدی به کار بردم، بیشتر مواقع به کار بردم، زیاد به کار بردم) به پرسش‌ها، پاسخ دهند. همچنین برای اندازه‌گیری هر یک از روشهای رویارویی، 5 تا 8 ماده در نظر گرفته شده است. در نهایت نمرات هر مقیاس محاسبه و بدین ترتیب می‌توان روشهای رویارویی را که آزمودنی‌ها در مواجهه با تنش به کار می‌برند، با یکدیگر مقایسه کرد. ضریب آلفای کرونباخ زیر مقیاس‌ها بدین شرح گزارش شده است: زیرمقیاس مقابله مستقیم ۰/۷۴، فاصله گرفتن ۰/۶۴، خودکنترلی ۰/۶۹، حمایت‌طلبی اجتماعی ۰/۸۱، پذیرش مسئولیت ۰/۷۱، گریز و اجتناب، ۰/۷۵، حل مسئله برنامه‌ریزی شده ۰/۶۹ و ارزیابی مجدد مثبت ۰/۸۴ بدست آمد (نقل از رنجبر نوشری، محمودعلیلو، اسدی‌مجره، قدرتی،

پژوهش وجود ندارد. براساس دیدگاه مایر، گامست و گوارینو (۲۰۰۶) ارزش عامل تورم واریانس بالاتر از ۱۰ و ارزش ضریب تحمل کمتر از ۰/۱ باشد نشان دهنده همخطی بودن است.

با استفاده از روش تحلیل اطلاعات مربوط به «فاصله مهلبویاس (D)» و ترسیم منحنی توزیع آن، نتایج نشان داد که اطلاعات مربوط به هیچ یک از شرکت کنندگان پرت‌های چندمتغیری تشکیل نداده است. بنابراین چنین نتیجه‌گیری شد که توزیع داده‌های چند متغیری در پژوهش حاضر نرمال بود.



شکل ۱: نمودار پراکندگی واریانس استاندارد شده خطا

به منظور ارزیابی همگنی واریانس‌ها (مفروضه همگنی واریانس‌ها به این معناست که واریانس خطاها در در سطوح مختلف متغیر وابسته یکسان است) نمودار پراکندگی واریانس‌های استاندارد شده خطاها<sup>۵</sup> مورد بررسی قرار گرفت. همچنان که در شکل ۱ ملاحظه می‌شود، مفروضه همگنی واریانس در بین داده‌های پژوهش حاضر برقرار است. ارزیابی شاخص‌های برازندگی نیز نشان داد که همه شاخص‌ها از برازش مطلوب مدل اندازه‌گیری با داده‌ها حمایت می‌کند. به عنوان مثال شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA<sup>۳</sup>) برابر با ۰/۰۷۱ بود (گفته می‌شود ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب کوچکتر از ۰/۰۶ نشانگر برازش قابل قبول و کوچکتر از ۰/۰۵ نشانگر برازش عالی مدل با داده‌های گردآوری شده است)، شاخص نکویی برازش (GFI<sup>۴</sup>) برابر با ۰/۹۲۳، شاخص نکویی برازش تعدیل شده (AGFI<sup>۵</sup>) برابر با ۰/۸۹۲ و شاخص برازش تطبیقی (CFI<sup>۶</sup>) برابر با ۰/۹۰۲ بود (گفته می‌شود شاخص برازش تطبیقی بزرگتر از ۰/۹۰ نشانگر برازش قابل قبول و بزرگتر از ۰/۹۵۰ نشانگر برازش عالی مدل با داده‌های گردآوری شده است). جدول ۳، برآورد پارامتر استاندارد نشده<sup>۷</sup>، پارامتر استاندارد شده<sup>۸</sup>، خطای استاندارد و نسبت بحرانی را برای هر یک از متغیرها نشان می‌دهد.

نجمبارکی، (۱۳۹۲). در پژوهش حاضر آلفای کرونباخ برابر با ۰/۸۳ به دست آمد.

## نتایج

در این پژوهش، ۳۱ درصد از پاسخگویان دارای ۲۶-۳۰ سال سن، ۳۰ درصد ۳۱-۳۵ سال سن و همچنین ۲۹ درصد ۳۶-۴۰ سال سن بودند. ۵۳ درصد از پاسخگویان را مردان و ۴۷ درصد را زنان تشکیل دادند. همچنین ۳۸ درصد از پاسخگویان دارای زیر ۱۰ سال سابقه شغلی، ۳۹ درصد دارای ۱۵ سال سابقه شغلی و همچنین ۲۳ درصد دارای بیش از ۱۵ سال بیشتر سابقه شغلی، دارا می‌باشند.

جدول ۱: شاخص‌های توصیفی مربوط به متغیرهای پژوهش

متغیر	تعداد	میانگین	انحراف معیار	آلفای کرونباخ
کیفیت زندگی حرفه‌ای	۱۸۴	۱۵۱/۲۶	۲۵/۴۷	۰/۷۶
جو سازمانی	۱۸۴	۶۵/۰۴	۶/۱۶	۰/۷۹
رویارویی هیجان‌محور	۱۸۴	۸۳/۱۵	۵/۰۸	۰/۸۲
رویارویی مسئله‌محور	۱۸۴	۹۷/۳۱	۵/۶۵	۰/۷۹

به منظور بررسی مفروضه نرمال بودن توزیع تک متغیر، مقادیر کشیدگی و چولگی و به منظور ارزیابی مفروضه همخطی بودن عامل تورم واریانس (VIF) و ضریب تحمل مورد بررسی قرار گرفت.

جدول ۲: کشیدگی، چولگی، ضریب تحمل و تورم واریانس متغیرهای پژوهش

متغیر	چولگی	کشیدگی	ضریب تحمل	تورم واریانس (VIF)
کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۴۸۱	۰/۱۰۱	۰/۲۷۳	۱/۳۲۸
جو سازمانی	۰/۵۸۷	۰/۲۲۲	۰/۶۸۲	۱/۴۶۷
رویارویی هیجان‌محور	-۰/۱۴۰	۰/۱۸۲	۰/۱۸۳	۱/۰۱۲
رویارویی مسئله‌محور	۰/۱۶۵	۰/۱۷۳	۰/۷۰۲	۱/۸۳۸

جدول فوق نشان داد که شاخص‌های مربوط به چولگی و کشیدگی هیچ کدام از متغیرهای پژوهش خارج از محدود  $\pm 2$  نیست. بنابراین می‌توان نتیجه گرفت که توزیع متغیرهای پژوهش نرمال است. لازم به توضیح است که گارسون (۲۰۰۳)؛ به نقل از کلاین، (۲۰۰۵) مقادیر چولگی و کشیدگی بین +۲ و -۲ را نشانه نرمال بودن توزیع تلقی می‌کند.

همچنین نتایج جدول نشان می‌دهد که شاخص ضریب تحمل و تورم واریانس متغیرهای پژوهش به ترتیب بزرگتر از ۰/۱ و کوچکتر از ۱۰ است. این مطلب نشان دهنده آن است که پدیده همخطی بودن در متغیرهای

1. Mahalanobis distance (D)
2. standardized residuals
3. Root Mean Square Error of Approximation
4. Goodness of fit index

5. Goodness of fit index
6. Comparative fit index
7. unstandardized parameters
8. standardized parameters

همچنان که در جدول ۴ ملاحظه می‌شود ضریب مسیر کل (مجموع ضرایب مسیر مستقیم و غیر مستقیم) مربوط به تاثیر جو سازمانی بر کیفیت زندگی حرفه‌ای در سطح ۰/۰۱ معنادار است ( $p < 0/001$ ). این موضوع بیانگر آن است که جو سازمانی در سطح معناداری ۰/۰۱، بر کیفیت زندگی حرفه‌ای تاثیر دارد. ضریب مسیر غیر مستقیم بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای مثبت و در سطح معناداری ۰/۰۱ معنادار است ( $p < 0/001$ ،  $\beta = 0/268$ ). این یافته بیانگر آن است که جو سازمانی به صورت غیر مستقیم و به واسطه راهبردهای مقابله با استرس بر کیفیت زندگی حرفه‌ای تاثیر می‌گذارد. راهبرد مسئله‌محور مقابله با استرس به طور مثبت رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای را میانجی‌گری می‌کند و راهبرد هیجان‌محور مقابله با استرس به طور منفی رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای را میانجی‌گری می‌کند و با همراهی راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای در کارکنان تامین اجتماعی این رابطه، افزایش نشان داد. نتایج بدست آمده حاکی از آن است که تمامی شاخص‌ها در حد عالی گزارش شده‌اند و مدل با داده‌ها برازش تقریباً کاملی دارد. از این رو، با توجه به شاخص‌های برازش می‌توان استنباط کرد برازش مدل مفهومی با تعدیلات در نظر گرفته شده، مورد پذیرش واقع شد.

### بحث و نتیجه‌گیری

نتایج نشان داد که مدل برازش مطلوبی دارد و راهبردهای مقابله با استرس در رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای کارکنان نقش میانجی دارد. این یافته با نتایج گزارش شده در تحقیقات محققین دیگر از جمله؛ الماسی، لطف الهی، زارعی یزدانی (۱۳۹۹)، براتی احمدآبادی، عریضی و نوری (۱۳۹۸)، دولارد و باکر (۲۰۱۸)، اسفندیاری (۱۳۹۷) در یک راستاست. در زندگی همه افراد شاغل استرس وجود دارد؛ و به گونه‌های مختلف باعث بروز استرس در اینان می‌شود. تحولات شغلی مانند: تغییرات سازمانی، تغییر حقوق و دستمزد، ترفیع‌های شغلی، کاهش یا افزایش نیروی انسانی و دگرگونی‌های اجتماعی موضوعاتی هستند که به شکلی بر فرد فشار آورده و او را دچار آشفتگی، نگرانی، تشویش و استرس می‌نماید. افراد برای مقابله با استرس‌ها، از راه‌های مقابله‌ای مختلف استفاده می‌کنند. انتخاب راه مقابله‌ای مناسب در برابر استرس‌های ایجاد شده، می‌تواند از تأثیر استرس‌ها بر سلامت روانی فرد بکاهد و در نتیجه به سازگاری و انطباق هرچه بیشتر منجر شود. در زمینه‌ی روشهای مقابله با استرس، می‌توان به دو راهبرد مسئله مدار و هیجان مدار اشاره نمود. راهبردهای مقابله مسئله‌مدار شیوه‌هایی را توصیف می‌کنند که بر اساس آن فرد اعمالی را که باید برای کاهش یا از بین بردن یک عامل استرس‌زا انجام دهد، محاسبه می‌کند. رفتارهای مسئله‌مدار شامل: جست و جوی اطلاعات بیشتر درباره‌ی مسئله، تغییر ساختار مسئله از نظر روان‌شناختی و اولویت دادن به گام‌هایی برای کانون توجه قرار دادن مسئله می‌شود. برعکس، راهبردهای مقابله هیجان‌مدار شیوه‌هایی را توصیف می‌کند که بر اساس آن، فرد بر خود متمرکز شده و تمام تلاشش را متوجه کاهش

جدول ۳: پارامترهای مدل اندازه‌گیری در تحلیل عاملی تأییدی

متغیر	برآورد پارامتر b	پارامتر استاندارد $\beta$	خطای استاندارد بحرانی	نسبت
کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۶۱۲	۰/۴۶۳	۰/۲۰۲	۲/۲۶**
جو سازمانی	۰/۶۷۲	۰/۵۷۳	۰/۱۹۴	۲/۷۹**
رویارویی هیجان‌محور	۰/۶۷۳	۰/۳۲۷	۰/۲۵۳	۲/۱۱**
رویارویی مسئله‌محور	۰/۸۲۰	۰/۴۲۷	۰/۲۵۲	۳/۷۵**

$P < 0.05$

همچنان که جدول فوق نشان می‌دهد کمترین بار عاملی متعلق به رویارویی هیجان‌محور است که مقدار آن برابر با ۰/۳۲۷ می‌باشد و بالاترین بار عاملی متعلق به جو سازمانی است که مقدار آن برابر با ۰/۵۷۳ می‌باشد. در کل نتایج جدول فوق بیانگر آن است که متغیرهای مشاهده شده به صورت قابل قبول و معنادار متغیرهای پژوهش حاضر را اندازه‌گیری می‌کند.

جدول ۴: ضرایب مسیر کل، مستقیم و غیرمستقیم بین متغیرهای پژوهش در مدل ساختاری

مسیرها	b	S.E	$\beta$	سطح معناداری
مسیر کل جو سازمانی - کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۶۶۷	۰/۰۶۹۲	۰/۱۷۸	۰/۰۰۱
مسیر مستقیم جو سازمانی - کیفیت زندگی حرفه‌ای	۱/۵۳۷	۰/۰۶۵۱	۰/۲۵۶	۰/۰۰۱
جو سازمانی - راهبرد مسئله‌محور	۱/۴۴۲	۰/۰۵۲۸	۰/۲۶۱	۰/۰۱۰
جو سازمانی - راهبرد هیجان‌محور	-۰/۱۴۶	۰/۰۶۰	-۰/۲۴۹	۰/۰۲۵
راهبرد مسئله‌محور - کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۰۳۸	۰/۰۶۴	۰/۰۶۵	۰/۰۰۳
راهبرد هیجان‌محور - کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۵۳۷	۰/۰۵۷۹	۰/۱۲۳	۰/۰۰۸
مسیر غیر مستقیم جو سازمانی - کیفیت زندگی حرفه‌ای	۰/۰۹۵	۰/۰۱۷۵	۰/۲۶۸	۰/۰۰۱

در مدل ساختاری پژوهش حاضر، چنان فرض شده است که جو سازمانی هم به صورت مستقیم و هم به صورت غیرمستقیم با میانجی‌گری متغیر راهبردهای مقابله با استرس (رویارویی هیجان‌محور و رویارویی مسئله‌محور) با کیفیت زندگی حرفه‌ای در کارکنان سازمان تامین اجتماعی، رابطه دارد. استفاده از روش تحلیل مدل‌یابی معادلات ساختاری برای ارزیابی چگونگی برازش مدل ساختاری پژوهش با داده‌های گردآوری شده نشان داد که مدل برازش قابل قبولی با داده‌ها دارد. اگر چه شاخص مجذور کای در سطح ۰/۰۱ معنادار بود ( $p = 0/003$ ،  $\chi^2 = 42/17$ ) و این موضوع نشان از عدم برازش مدل با داده‌های گردآوری شده دارد، با وجود این، شاخص ریشه خطای میانگین مجذورات تقریب (RMSEA) برابر با ۰/۰۷۳، شاخص نکویی برازش (GFI) برابر با ۰/۹۲۶، شاخص نکویی برازش تعدیل شده (AGFI) برابر با ۰/۸۳۷ و شاخص برازش تطبیقی (CFI) برابر با ۰/۸۹۴ بود. این نتایج بیانگر آن بود که مدل ساختاری پژوهش حاضر با داده‌های گردآوری شده برازش مطلوب دارد.

احساسات ناخوشایند خود می‌کند. این راهبردها نیز، مستلزم فعالیت‌ها و تغییرات شناختی است که هدف آنها اجتناب از موقعیت استرس‌زا می‌باشد. رفتارهای مقابله‌ای اجتنابی ممکن است به شکل روی آوردن به یک فعالیت جدید و درگیر شدن با آن یا روی آوردن به اجتماع و دیگر افراد ظاهر شود (پیدایی، ۱۳۹۸).

در واقع راهبردهای مقابله‌ای به عنوان کوششهایی هیجانی، شناختی و رفتاری به منظور افزایش تطابق فرد با محیط یا تلاشهایی برای پیشگیری از پیامدهای منفی موقعیت استرس‌زا توصیف شده است. وجه مشخصه راهبرد مقابله ناکارآمد (هیجان محور منفی) دوری گزیدن از عامل استرس‌زا از طریق نادیده‌انگاری و بی‌اهمیت دانستن موضوع است. در محیط حرفه‌ای استرس‌زا، اشخاص ابتدا راهبردهای مقابله‌ای هیجان‌مدار و گریز و اجتناب را به کار می‌گیرند، اما در درازمدت که مشکلات شدیدتر شغلی را تجربه می‌کنند، محتاطانه و آگاهانه در جهت گام برداشتن برای سلامت، از راهبردهای مقابله مسئله‌مدار چون رویارویی استفاده می‌کنند. زمانی که رویارو شدن با مسئله استرس‌زا و شغلی بیش از اندازه مشکل‌ساز باشد، فرد ممکن است وجود آن را انکار کند. افرادی که مشکلات اساسی دارند معمولاً از راهبردهای ناکارآمد استفاده می‌کنند؛ به طوریکه از نظر هیجانی کمتر با مشکلات شغلی درگیر می‌شوند. این امر باعث کاهش استرس در کوتاه‌مدت شده، ولی در طولانی‌مدت عوارض جسمی نامطلوبی دارد. در واقع در طولانی‌مدت با استفاده از تجربیات گذشته، واقع‌بین بوده و از راهبرد جمع‌آوری اطلاعات برای حل مشکلات خود استفاده می‌کنند (اسفندیاری، ۱۳۹۷).

انتخاب راهبرد مقابله‌ای مناسب در برابر استرس‌های ایجاد شده، می‌تواند از تأثیر استرس‌ها بر سلامت روانی فرد بکاهد و در نتیجه به سازگاری و انطباق هرچه بیشتر منجر شود. بنابراین، تغییر در سیستم ارزیابی فرد در مقابله با اضطراب و استرس، در پاسخهای هیجانی آنها و سازگاریشان نقش بسیار مهمی دارد. در واقع، آگاهی از استرس و آموزش راهبردهای مقابله با استرس، سازگاری افراد را بالا می‌برد و ارزیابی شناختی نقش شایان توجهی در این زمینه دارد. افراد زمانی که استرس دارند به شیوه‌های هیجان محور با مشکلات و هیجانات خود برخورد می‌کنند، برخورد مسئله‌مدار با مشکلات و موقعیتهای استرس‌زا باعث بهبود کیفیت زندگی نیز می‌شود. استرس مشاغل اداری، پیامدهای عمده و چشمگیری در محیط خانواده و فضای سازمانی ایجاد می‌کند. از جمله این پیامدها در محیط خانواده می‌توان به استفاده از روشهای تنبیهی، استفاده از روشهای قهر آمیز و طرد کننده و همچنین استفاده از روشهای استبدادی اشاره نمود. برخی از نیروها به طور مداوم احساس تنهایی می‌کنند و فرصتی جهت دریافت کمک پیدا نمی‌کنند. ناتوانی در حل مشکلات و برخورد مناسب با آنها ممکن است منجر به مشکلات سازشی شود که خود را به شکل آشفتگی‌های هیجانی، افزایش حساسیت به محرکهای بیرونی، اضطراب، ناراحتی، تغییرات خلقی و افسردگی نشان دهد. این آشفتگی‌ها اغلب به ارزیابی نامناسب از محیط و موقعیت شده و موجب واکنش‌هایی بی‌باکانه می‌شود (فتیحی آشتیانی و سجاده چی، ۲۰۱۵).

بخش قابل ملاحظه‌ای از رفتارها در محیط کار تحت تأثیر کیفیت زندگی حرفه‌ای و جو سازمانی است. توجه به کیفیت زندگی حرفه‌ای توسط مدیران با فراهم آوردن محیط مساعد و ایمن جهت توسعه قابلیت‌های انسانی، می‌تواند فضای کلی محیط حرفه‌ای را تحت تأثیر قرار داده و یکپارچگی و انسجام را به همراه داشته باشد. وجود چنین فضایی در واحدها احساس معناداری، شایستگی و مؤثر بودن را در افراد تقویت کرده و موجب تقویت تعهد سازمانی و تعلق سازمانی می‌شود. نادیده انگاشتن تأثیرات عواملی غیر از عوامل موجود در محیط کار، می‌تواند به عنوان یکی از عوامل عدم موفقیت سازمان‌ها در رسیدن به اهداف خود در مبارزه با رفتارهای انحرافی در کار قلمداد شود، این امر بیانگر اینست که زمانی که ادراکات و باورهای افراد از فضای کلی کار این ارتباط را می‌توان گفت که احساس رضایت از موقعیت شغلی در شغل بر حالات روانی فرد بسیار مؤثر است و به این علت فرد تمام تلاش خود را برای حفظ شغل خود انجام می‌دهد و بر همین اساس، عملکرد بهتر و مطلوب‌تری از خود نشان می‌دهد زیرا عملکرد وی برابر با احساس شادی و خوشحالی خواهد بود و موفقیت سازمان برای او همانند موفقیت در زندگی خصوصی محسوب می‌شود (الماسی، لطف الهی و زارعی یزدانی، ۱۳۹۹).

در عین حال جو سازمانی مطلوب می‌تواند تعهد سازمانی را افزایش دهد و تقویت این بعد نیز می‌تواند در کاهش بروز رفتارهای استرس‌زا در واحدهای اداری تأثیر مثبت داشته باشد. تعهد، نوعی اعتقاد قوی نسبت به سازمان و پذیرش اهداف آن در فرد ایجاد می‌کند که از طریق آن فرد نه تنها تلاش فراوان و مشتاقانه در جهت دستیابی به اهداف سازمان از طریق تغییر در سطح عملکرد از خود نشان می‌دهد، بلکه تمایل کامل برای باقی ماندن در سازمان را نیز تعیین می‌کند. این امر نگاهی کامل‌تر نسبت به نحوه مدیریت رفتارهای اداری را در اختیار مدیران و کارکنان قرار می‌دهد و گزینه‌های بیشتری برای تأثیرگذاری بر رفتارها و کاهش بروز آن ایجاد می‌کند. نظام ارزشی کیفیت زندگی حرفه‌ای، سرمایه‌گذاری بر روی افراد را به عنوان مهم‌ترین متغیر در معادله مدیریت راهبردی مورد توجه قرار می‌دهد (پیدایی، ۱۳۹۸). جو سازمانی با میزان مشارکت در تصمیم‌گیری مرتبط می‌باشند، اما متعلق به یک ساخت و ترکیب همسان نمی‌باشند. کارکنان در سازمان‌هایی که اعتماد در سطح پایین قرار دارد، در سطح بالایی از استرس عمل می‌کنند. کارکنان در جریان تصمیم‌گیری دخالت ندارند یا موقعی که تصمیمات اشتباه از آب درآمده آنها مقصر شناخته می‌شوند که این نکته از تمرکز کارکنان روی کاری که انجام می‌دهند جلوگیری می‌نماید و در نهایت فرآیند تصمیم‌گیری ضعیف شده، کیفیت تصمیمات پایین می‌آید. مدیران سازمان‌هایی که به دنبال افزایش بهره‌وری و کیفیت زندگی حرفه‌ای هستند در جهت بهبود احساس تعهد آنان نسبت به سازمان، تلاش می‌کنند و می‌کوشند تا با کاهش میزان غیبت کارکنان، ترک شغل و سایر رفتارهای کناره‌گیرانه به وسیله آنان، بهره‌وری سازمان و عملکرد شغلی کارکنان را افزایش دهند.

از سوی دیگر جو سازمانی مجموعه ویژگیهایی است که یک سازمان را توصیف می‌کند و آن را از دیگر سازمانها متمایز می‌سازد، تقریباً در طول زمان پایدار است، و رفتار افراد در سازمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. پژوهشها نشان می‌دهد جو سازمانی رابطه مستقیم با توانایی فرد در برانگیختن

## منابع

- احمدی، الهه. (۱۳۹۸). *رابطه جو سازمانی موجود و مطلوب با انواع تعهد سازمانی و خشنودی شغلی به منظور ارائه الگو در کارکنان سازمان فرهنگی تفریحی شهرداری تهران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه اصفهان.
- اسفندیاری، زهرا. (۱۳۹۷). *رابطه ویژگی‌های شخصیتی و سبک‌های مقابله‌ای با استرس شغلی در پرستاران*. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه آزاد واحد اهر.
- الماسی، حسن، لطف‌الهی، محمد، زارعی یزدانی، مریم. (۱۳۹۹). *کیفیت زندگی کاری و عملکرد کارکنان، فصلنامه مدیریت کسب و کار*، ۲(۹)، ۶۹-۸۹.
- براتی احمدآبادی، هاجر، عریضی، حمیدرضا، و نوری، ابوالقاسم. (۱۳۹۸). *رابطه بین جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای با عملکرد شغلی*. *روان‌شناسی کاربردی*، ۴(۱)، ۸۱-۶۵.
- بزاز جزایری، احمد؛ و پرداختچی، سید احمد. (۱۳۹۶). *تدوین مدل ارزیابی کیفیت زندگی حرفه‌ای کارکنان در سازمان‌ها*. *علوم مدیریت ایران*، ۲(۵)، ۱۵۱-۱۲۳.
- پیدایی، میرمهرداد. (۱۳۹۸). *طراحی مدل تبیین رابطه کیفیت زندگی حرفه‌ای، جو سازمانی و سرمایه اجتماعی کارکنان، فصلنامه مدیریت توسعه و تحول*، ۵(۱۷)، ۳۳-۴۱.
- تقی زاده، جهان، رسولی، رضا و بابایی، شاهرخ. (۱۳۹۴). *تأثیر عدالت سازمانی و امنیت شغلی بر تعهد سازمانی از طریق اعتماد به مدیران*. *فصلنامه پژوهش‌های مدیریت منابع انسانی*، ۷(۲)، ۷۷-۵۳.
- رنجبرنوشی فرزانه، محمودعلیلو مجید، اسدی‌مجره سامره، قدرتی یلدا، نجارمبارکی سیده‌مهسا. (۱۳۹۲). *مقایسه راهبردهای مقابله با استرس، کمال‌گرایی و خودکارآمدی در افراد مبتلا به اختلال مصرف مواد و افراد بهنجار*. *اعتیاد پژوهی*، ۷(۲۵)، ۵۶-۳۹.
- عیوضی، م. عیوضی، ن. (۱۳۹۸). *روشهای مقابله با فشار در محیط کار*. تهران: نشر سارگل، ص. ۲۸۲.
- ملک زاده، هدی. (۱۳۹۴). *رابطه بین کیفیت زندگی کاری و کیفیت زندگی بطور معمولی بر فرآیند محتوای خانواده شرکت توزیع نیروی برق شیراز*. *روانشناسی تربیتی*، ۶(۳)، ۴۶-۵۷.

کارکنان با برآورده ساختن نیازهای روانی آنها همچون توفیق طلبی و قدرت دارد (آیزر، ۲۰۱۵). جو متعالی سازمان از یک طرف هزینه‌های جابجایی کارکنان و مقاومت آنان در برابر تغییر را کاهش می‌دهد و از سوی دیگر موجب بهبود کیفیت کالا، نوآوری و ریسک‌پذیری می‌شود که نتیجه نهایی این تأثیرات افزایش سودآوری و وفاداری مشتریان است. زمانی که با کارکنان به صورت عادلانه و مثبت رفتار شود آنان برای نشان دادن این نگرش مثبت، تشویق می‌شوند و این امر باعث اعتماد آنان به رهبری و سازمان می‌شود. در واقع در محیطی که کارکنان آن به منابع، اطلاعات و حمایت دسترسی داشته باشند فرصت یادگیری پیدا می‌کنند و این امر توانمندی آنان را افزایش می‌دهد. احساساتی که کارکنان در محیط کار تجربه می‌کنند، بیش از هر چیز متأثر از اعتماد و احساسی است که آنان نسبت به مدیران خود دارند. در واقع، از بین سه ویژگی فوق، مدیران را می‌توان عامل اصلی ایجاد و تقویت این احساس در کارکنان و در نهایت ایجاد جو سازمانی متعالی دانست (احمدی، ۱۳۹۸).

جوی که کارمند در محیط شغلی تجربه می‌کند بیش از هر چیز متأثر از این است که چگونه مدیران کارکنان خود را هدایت می‌کنند، با آنها رفتار می‌کنند، عملکرد آنها را بهبود می‌بخشند و پاداش می‌دهند. روحیه مدیر و رفتارهای ملازم با آن مهمترین عنصر تاثیرگذار بر جو سازمانی است. روحیه و رفتارهای مدیریت تحریک کننده روحیه، احساسات و رفتارهای سایر افراد است. یک مدیر الهام دهنده، پیروان وفاداری را به دنبال خود دارد که قادرند بر هر چالشی غلبه کنند. مدیریت با قابلیت عاطفی بالا، احساسات خوب را در افراد و همکاری مؤثر را در تیم خود ایجاد می‌کند. مدیران تیمی خوب و لایق می‌دانند با بهبود روابط خود با افراد و ایجاد جوی شورانگیز و صمیمی بهره‌وری نیز افزایش می‌یابد. اگر اثربخشی سازمان را لایه‌هایی از سودآوری، بازار و جو سازمانی تلقی کنیم، گرچه تأثیر فعالیتهای مدیر نهایتاً باید در سود سازمان نمایان شود، ولی این تأثیر مدتی به طول می‌انجامد تا آثار تصمیم‌ها و اقدامات مدیر را منعکس سازد (رودز، آیزنبرگر و آرملی، ۲۰۱۸).

عدم بهره‌گیری از روش نمونه‌گیری تصادفی از محدودیتهای پژوهش حاضر بود و پیشنهاد می‌شود برای افزایش قدرت تعمیم‌پذیری نتایج، این پژوهش در سایر استان‌ها، مناطق و جوامع دارای فرهنگ‌های متفاوت اجرا شود و برای مهار عوامل مزاحم از روش نمونه‌گیری تصادفی استفاده شود. همچنین طی کارگاهی، مدیریت استرس به کارکنان و مدیران، آموزش داده شود تا جهت بهبود جو سازمانی و کیفیت زندگی حرفه‌ای گامی عملی برداشته باشند.

**تضاد منافع:** نویسندگان اذعان می‌کنند که در این مقاله هیچ نوع تعارض منافی وجود ندارد. این مقاله مستخرج از رساله دکترای تخصصی است.

**تشکر و قدردانی:** از همکاری مسئولان و حراست سازمان تامین اجتماعی شهر تهران که نقش تسهیل‌کننده و هماهنگ‌کننده جهت اجرای این پژوهش را بر عهده داشتند، صمیمانه تشکر و قدردانی می‌نمایم.

- Albee, G. (2017). Anticipation of performance among musicians: Physiological arousal, confidence, and state-anxiety. *Psychology of Music*, 18, 171-182.
- Auerbach SM, Quick BG & Pegg PO. General Job stress and job-specific stress in juvenile correctional officers. *Journal of Criminal Justice*, 2013; 31(1): 25-36.
- Ayers, D. F. (2015), *Organizational climate in its semiotic aspect: a postmodern community college undergoes renewal*, Community College Review.
- DeConinck, J. (2017). The effect of organizational justice, perceived organizational support, and perceived supervisor support on marketing employees' level of trust. *Journal of Business Research*, 63 (12), 1349-1355.
- Dollard, M.F. & Bakker, A.B. (2018). Psychosocial safety climate as a precursor to conducive work environments, psychological health problems, and employee engagement. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. Vol 83, 579-599.
- Fathiashtiyani a, & Sajadehchi A. (2015). Psychological assessment material and logistics command troops in a military unit. *Journal of Military Medicine*, 7(2): 153-9. (Persian).
- Hoegl.M. Parboteeah K.P., & Munson C.L. (2013). Team-level antecedents of individuals' knowledge networks, *Decision Sciences*, vol 34: 741-77. Hoy.W.K. Organizational Climate of Middle school, *Journal of Educational Administration*, V34, no, 1, p41-59.
- James, G. (2016). Quality of working life and total quality management. *International Journal of Manpower*, 13(1), 41-58.
- Janz B.D., & Prasarnphanich.P. (2019). Understanding the antecedents of effective knowledge management: *The importance of a knowledge-centered culture Decision Sciences*. Vol 34 (2): 351-384.
- Jaw B.S., & Liu W. (2013). *Promoting organizational learning and self-renewal in Taiwanese companies: The role of HRM*, Human Resource Management, 42: 223-241.
- Kermani B. (2019). *Relationship between organizational climate and employees' organizational commitment in Hamadan University of Medical Sciences*, MSc. ThesisL. Tehran: Islamic Azad University, Research and Sciences Branch.vol10:46-58. (Persian)
- Loo, R. (2003). Assessing team climate in project teams, *International Journal of project management*, Volume 21, Issue 7: 511-517.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. and S. Armeli. (2018). Affective commitment to the organization: The contribution of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 86: 825-836.
- Schnider, B., Smith, D. B., Taylor, S., & Fleenor. J. (2018). Personality and organizations: A test of the homogeneity of personality hypothesis, *Journal of Research in Psychology*, vol 83: 462-47.
- Sigry JM, Efraty D, Siegel P and Lee DJ. (2019). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories. *Society Indication*; vol 55(3): 241-302.
- Solimannezhad H. (2014). *The relationship between occupational stress and job satisfaction among employees of government agencies in Ilam*. Scientific Journal of Ilam University of Medical Sciences; 12(44-45): 33-9, (Persian).
- Walton, R. E. (2013). Quality of Work life. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-12.