

Identification of Effective Indexes on Employees' Quality of Work Life among Production Employees: A Qualitative Research Based on Phenomenological Method

Amin Barazandeh. Ph.D. Candidate.

Department of Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Hossein Samavatyan. Ph.D.

Associate Professor, Department of Psychology, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

Mohammad Reza Abedi. Ph.D.

Full Professor, Department of Consulting, University of Isfahan, Isfahan, Iran.

شناسایی شاخص‌های تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان بخشی تولید: یک پژوهش کیفی بر اساس روش پدیدارشناسی

امین برازنده

کاندیدای دریافت مدرک دکترای روانشناسی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

حسین سماواتیان*

دانشیار گروه روانشناسی دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

محمد رضا عابدی

استاد گروه مشاوره دانشگاه اصفهان، اصفهان، ایران.

Abstract

The purpose of this study was to identify the indexes affecting the employees quality of work life in order to achieve a native pattern in this field. The statistical population of the research included all employees of the manufacturing sector of the Nahangol production and industrial company at Borujen, including 15 subjects, based on the purposeful sampling principle in qualitative research. Data collection tools in this research were based on qualitative research principles including interview and observation. The data were analyzed based on Colaizzi 's method in phenomenological research. The results showed that quality of work life has a total of 16 themes including incentives, salaries and benefits, effective training climate, organizational reputation, independence of practice, participation, empathic relationships, occupational factors, accident prevention, job security, extra-organizational factors, perceived justice, meaningfulness, spirituality, and corporate social responsibility along with 30 related sub-themes. Discovering new themes and sub-themes and their fit with cultural region is one of the innovations in this research.

Keywords: Effective Indexes, Quality of Work Life, Phenomenology, Production Employees, Borujen.

چکیده

هدف از این پژوهش شناسایی شاخص‌های تأثیرگذار بر کیفیت زندگی کاری کارکنان به منظور دستیابی به الگویی بومی در این زمینه بود. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بخش تولید کارخانه تولیدی و صنعتی نهان‌گل بروجن در بر می‌گرفتند که از میان آن‌ها ۱۵ نفر بر اساس اصل شیوه نمونه‌گیری هدفمند در پژوهش‌های کیفی در نمونه مورد مطالعه شرکت یافتند. ابزارهای گردآوری داده‌ها در این پژوهش بر اساس اصول پژوهش‌های کیفی شامل مصاحبه و مشاهده بود. داده‌های به‌دست آمده بر اساس روش کولایزی در پژوهش پدیدارشناسی تحلیل شد. نتایج به‌دست آمده نشان داد که کیفیت زندگی کاری در مجموع شامل ۱۶ مضمون که عبارت‌اند از مشوق‌ها، حقوق و مزایا، جو آموزشی اثربخش، شهرت سازمان، استقلال عمل، مشارکت، روابط همدلانه، عوامل شغلی، پیشگیری از حوادث، امنیت شغلی، عوامل بیرون‌سازمانی، عدالت ادراک شده، معناداری، معنویت و مسئولیت اجتماعی سازمان همراه با ۳۰ زیرمضمون مربوط به آن‌ها است. کشف مضمون‌ها و زیرمضمون‌های جدید و تناسب آن‌ها با فرهنگ بومی از جمله نوآوری‌ها در این پژوهش است.

واژه‌های کلیدی: شاخص‌های تأثیرگذار، کیفیت زندگی

کاری، پدیدارشناسی، کارکنان تولید، بروجن

* نویسنده مسئول: h.samavatian@edu.ui.ac.ir

پذیرش: ۹۷/۰۷/۳۰

وصول: ۹۶/۰۵/۲۸

مقدمه

(فعالیت فردی)^۹ و کار منعطف را افزودند. سیرگی، افراتی، سیگل و لی^{۱۰} (۲۰۰۱) بر اساس تئوری نیازهای مازلو^{۱۱} (۱۹۴۳) و نظریه سرریزشدگی هفت عامل رضایت از ارضای نیازهای ۱. سلامتی ۲. اقتصاد و امنیت ۳. اجتماعی ۴. عزت ۵. شکوفایی ۶. دانش ۷. ظرافت طبع و خلاقیت را به‌عنوان شاخص‌های زندگی کاری معرفی کرده‌اند.

نارضایتی از کیفیت زندگی کاری مسئله‌ای است که همه کارکنان را تحت تأثیر قرار می‌دهد (گل‌پرور و برازنده، ۱۳۸۹؛ حنیف، کاکس و آلمیدا^{۱۲}، ۲۰۱۴)، چرا که شواهد نشان می‌دهد در سال‌های اخیر، خواسته‌ها از کارکنان در محیط کار افزایش یافته درحالی‌که کنترل و اختیارات فردی کمتر شده (هاکمن و لاولر^{۱۳}، ۲۰۱۵؛ فلستد، گالیه و گرین^{۱۴}، ۲۰۱۵) که این مسائل امری تأثیرگذار در کاهش بهزیستی روانی و جسمانی است، بر همین اساس کارشناسان نگران هزینه‌هایی هستند که این چالش‌ها برای سازمان‌ها و جامعه دارند (گروته و گست، ۲۰۱۶)، بنابراین انجام پژوهش‌های بیشتر و جدیدتر در زمینه کیفیت زندگی کاری کارکنان ضروری است (فیندلی، کالگر و وارهورست^{۱۵}، ۲۰۱۳). تاکنون در پیشینه‌های گوناگون پژوهشی تأثیر و یا ارتباط معنادار کیفیت زندگی کاری با عملکرد شغلی (نعیمی، نظری و ثنایی‌ذاکر، ۱۳۹۱)؛ توانمندسازی کارکنان (برازنده، ۱۳۹۴)؛ نیت ترک شغل (حسام، آسایش، روحی، شریعتی، نصیری و همکار، ۱۳۹۱)؛ فرسودگی شغلی، بیگانگی شغلی، تعهد عاطفی و رفتارهای شهروندی سازمانی (هوسین^{۱۶}، ۲۰۱۸)؛ رضایت شغلی، رضایت از زندگی، شادمانی و تعارض کار-خانواده (پاغوش، زارعی، زینلی و دمی‌زاده، ۱۳۹۵؛ لی، یو، سیرگی، سینگه‌پاکدی و لوسیاتی^{۱۷}، ۲۰۱۸)؛ خوش‌بینی (جعفری، برجی، برجی و مسلمی^{۱۸}، ۲۰۱۶)؛ سبک مدیریتی، استقلال شغلی، انگیزش، اعتماد، ارتباطات مؤثر (حنیف و همکاران، ۲۰۱۴)؛ عدالت سازمانی (قرچه و احمدی، ۱۳۹۷)؛ گیلت، فوکیرو، بوناود-آنتیگناک، مکنونکولو و

هر سازمانی به دنبال حفظ دارایی‌های باارزش خود است تا از این طریق بهره‌وری خود را افزایش دهد. شاید در ابتدا پول و تجهیزات مهم شمرده می‌شدند اما تدریجاً مشخص شد ارزشمندتر از همه این موارد کارکنان سازمان‌ها هستند. در این راستا کیفیت زندگی کاری کارکنان، نقشی مهم در افزایش بهره‌وری در سازمان‌ها به عهده داشته است (کونمی، سینگه‌پاکدی، ویراکول و لی^۱، ۲۰۱۰). نتایج آخرین بررسی منتشر شده از سازمان ملی بهره‌وری کشور نشان می‌دهد که در سال‌های اخیر بهره‌وری کارکنان در تعدادی از صنایع با رکود و یا نرخ منفی رشد مواجه بوده است (نگاه کنید به حجتی و رامین، ۱۳۹۶). پژوهشگران بیان کرده‌اند که شرکت‌هایی که کیفیت زندگی کاری کارکنانشان مناسب‌تر بوده است، در حفظ کارکنان باارزش خود موفق‌تر بوده و سوددهی بالاتری نیز داشته‌اند (گروته و گست^۲، ۲۰۱۶).

در قالب یک تعریف کلی می‌توان کیفیت زندگی کاری را واکنش افراد به کار، خصوصاً در زمینه‌هایی مثل رضایت و سلامت روانی دانست (کامپنگر و ورلی^۳، ۱۳۸۵) که تصور ذهنی و برداشت کارکنان را از آن شکل می‌دهد (کاسیو^۴، ۲۰۱۰). کیفیت زندگی کاری دارای دو جنبه است: ۱. جنبه عینی^۵؛ که به مجموعه‌ای از شرایط واقعی کار در یک سازمان اشاره دارد مانند میزان حقوق و مزایا. ۲. جنبه درونی^۶؛ عبارت است از تصور و طرز تلقی افراد از کیفیت زندگی به‌طور خاص (میرسپاسی، ۱۳۹۴). والتون^۷ (۱۹۷۳) هشت متغیر پرداخت کافی، شرایط کاری امن و سالم، فرصت توسعه استعدادها، فرصت برای امنیت و رشد مداوم در آینده، انسجام اجتماعی در سازمان، حقوق فرد در سازمان، کار و کل فضای زندگی، وابستگی اجتماعی را به‌عنوان هدف ارتقای کیفیت زندگی کاری معرفی می‌کند؛ که گروته و گست^۸ (۲۰۱۶) در تکمیل آن دو بعد کنش‌گری فردی

1. Koonmee, Singhapakdi, Virakul & Lee
3. Cummings & Worley
5. objective
7. Walton
9. individual proactivity
11. Maslow
13. Hackman & Lawler
15. Findlay, Kalleberg & Warhurst
17. Lee, Yu, Sirgy, Singhapakdi & Lucianetti

2. Grote & Guest
4. Cascio
6. intrinsic
8. Grote & Guest
10. Sirgy, Efraty, Sieagel & Lee
12. Hannif, Cox & Almeida
14. Felstead, Gallie & Green
16. Huseyin
18. Jafari, Borji, Borji & Moslemi

کلمبات^۱، (۲۰۱۳)؛ ایمنی (لینگ، لین، ژانگ، زو و سو^۲، (۲۰۱۷)؛ امنیت شغلی و رشد و تعالی کارکنان (لابوتیزی، لاسچینگر و راوازولو^۳، (۲۰۰۹)؛ بهره‌وری (چان و یات^۴، (۲۰۰۷) نشان داده شده است. همچنین سیرگی و همکاران (۲۰۰۱) در تشریح عوامل مطرح شده در الگوی نسبتاً جامع خود به صورت آشکار و ضمنی بر نقش مهم عواملی همچون عدالت سازمانی، تعارض کار-خانواده، شرایط ایمنی، امنیت شغلی، روابط مؤثر، مشارکت کارکنان، مسئولیت اجتماعی سازمان، آموزش اثربخش، استقلال شغلی، معناداری تأکید کرده‌اند که پژوهش‌های مرتبط با هر یک از این عوامل همراه پژوهش‌های مرتبط با شاخص‌های جدید شناسایی شده در این پژوهش به اختصار در جدول ۱ ذکر شده است.

جدول ۱. پژوهش‌های مرتبط با شاخص‌ها

شاخص	پژوهشگران
عدالت سازمانی	قرچه و احمدی (۱۳۹۷)؛ سیت ^۵ (۲۰۰۳)
تعارض کار-خانواده	پاغوش و همکاران (۱۳۹۵)؛ کمپبل کلارک ^۶ (۲۰۰۰)؛ کریئر، هولسنبه و شیب ^۷ (۲۰۰۹)
ایمنی و شرایط فیزیکی محیط	مهداد (۱۳۸۷)؛ هافمن، بورکه و زهر ^۸ (۲۰۱۷)
امنیت شغلی	تورنر و لینگارد ^۹ (۲۰۱۶)
روابط و رفتارها	گل پرور، عریضی و مدنی قهفرخی (۱۳۸۸)؛ ماستو ^{۱۰} (۲۰۱۵)؛ بلوم ^{۱۱} (۲۰۱۷)؛ هاینی، بایور، هریس، هریس و موآتس ^{۱۲} (۲۰۱۸)؛ لیون، کوک، براون، لاک، دیویس ^{۱۳} و همکار (۲۰۱۸)
مشارکت و توانمندسازی	برازنده (۱۳۹۴)؛ بایرد و وانگ ^{۱۴} (۲۰۱۰)؛ رودریگوئز، بوینس، فان‌لندگم و لاسیو ^{۱۵} (۲۰۱۶)
مسئولیت اجتماعی	ال‌اکرمی، گند، سوانن، دی‌روئک و ایگالنس ^{۱۶} (۲۰۱۵)؛ فاروق، پایاود، مرونکا و والته-فلورنسه ^{۱۷} (۲۰۱۴)؛ فاروق، روپ ^{۱۸} و فاروق (۲۰۱۶)؛ لینز، سروائس و تامایو ^{۱۹} (۲۰۱۶)
آموزش مؤثر	برازنده، آتش‌پور و گل‌پرور (۱۳۹۱)؛ کیرک‌پاتریک ^{۲۰} (۱۹۷۷) به نقل از اسپکتور ^{۲۱} (۱۳۸۷)؛ تریسی و یوس ^{۲۲} (۲۰۰۵)؛ رینالدو، وگلر-بیسینگ و ترش ^{۲۳} (۲۰۱۷)
استقلال شغلی	ساراگیه ^{۲۴} (۲۰۱۱)؛ انجی و فلدمن ^{۲۵} (۲۰۱۴)
شرایط برون‌سازمانی	ژانگ، مجید و فو ^{۲۶} (۲۰۱۲)؛ فیندلی و همکاران ^{۲۷} (۲۰۱۷)
معناداری	می، گیلسون و هارتر ^{۲۸} (۲۰۰۴)؛ تیمز، درکس و باکر ^{۲۹} (۲۰۱۶)؛ زورن ^{۳۰} (۲۰۱۷)
معنویت	زهر و مارشال ^{۳۱} (۲۰۰۰)؛ کلواده و زامور ^{۳۲} (۲۰۰۳)؛ گارگ ^{۳۳} (۲۰۱۷) (b)
شهرت سازمان	هادیزاده مقدم، امیرخانی و عبدالملکی (۱۳۹۵)؛ گرینینگ و توربان ^{۳۴} (۲۰۰۰)؛ فامبرون و وان‌ریل ^{۳۵} (۲۰۰۳)؛ لوما-آهو ^{۳۶} (۲۰۰۸)؛ مهتاپ و کوکالان ^{۳۷} (۲۰۱۲)؛ کیم، رو، یوزال و وون ^{۳۸} (۲۰۱۷)؛ ماکاریوس، استیونس و تنهیالا ^{۳۹} (۲۰۱۷)

1. Gillet, Fouquereau, Bonnaud-Antignac, Mokoukolo & Colombat
3. Lautizi, Laschinger & Ravazzolo
5. Sitter
7. Kreiner, Hollensbe & Sheep
9. Turner & Lingard
11. Bloom
13. Lyon, Cook, Brown, Locke & Davis
15. Rodriguez, Buyens, Van Landeghem & Lasio
17. Farooq, Payaud, Merunka & Valette-Florence
19. Lins, Servaes & Tamayo
21. Spector
23. Rinaldo, Vogler-Bisig & Tresch
25. Ng & Feldman
27. Findlay, Warhurst, Keep & Lloyd
29. Tims, Derks & Bakker
31. Zohar & Marshall
33. Garg
35. Fombrun & Van Riel
37. Mehtap & Kokalan
39. Makarius, Stevens & Tenhiälä

2. Ling, Lin, Zhang, Xu & Su
4. Chan & wyatt
6. Campbell Clark
8. Hofmann, Burke & Zohar
10. Masto
12. Haynie, Baur, Harris, Harris & Moates
14. Baird & Wang
16. El Akremi, Gond, Swaen, De Roeck & Igalens
18. Rupp
20. Kirk Patrik
22. Tracy & Tews
24. Saragih
26. Zhang, Majid & Foo
28. May, Gilson & Harter
30. Zorn
32. Claude & Zamor
34. Greening & Turban
36. Luoma-aho
38. Kim, Rhou Uysal & Kwon

ممکن است تأثیراتی سوگیرانه در پاسخ‌های شرکت‌کنندگان برجای بگذارد. بر همین اساس شناسایی شاخص‌ها منطبق با ارزش‌ها و فرهنگ بومی کارکنان بر اساس یک روش پژوهشی کیفی مناسب در راستای ارتقای سطح کیفیت زندگی کاری کارکنان در زمینه نظری، به پراکندگی شاخص‌های مورد بررسی در این حوزه انسجام بخشیده که این موارد به همراه شناسایی شاخص‌های جدیدتر نمایانگر جنبه‌های نوآورانه پژوهش بوده و بر همین اساس سؤال اصلی پژوهش این بود که چه شاخص‌هایی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در کارخانه تولیدی و صنعتی نهران گل بروجن تأثیرگذار هستند؟

روش

روش پژوهش، جامعه آماری و نمونه؛ پژوهش کنونی، یک پژوهش کیفی بر اساس روش پدیدارشناسی توصیفی است؛ زیرا پدیدارشناسی اشاره به جستجو در زندگی روزمره آدمیان به آن‌گونه دارد که در واقعیت تجربه شده و زیسته می‌شود (کلوت و بلوف^۱، ۱۳۸۲). جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بخش تولید کارخانه تولیدی و صنعتی نهران گل بروجن در بر می‌گرفتند. داشتن سن بالای ۲۰ سال، متأهل و داشتن سابقه کاری حداقل ۵ سال (به دلیل داشتن تجربه کافی)؛ به‌عنوان ملاک‌های ورود به پژوهش در نظر گرفته شدند و در نهایت تعداد ۱۵ نفر از کارکنان بر اساس شیوه نمونه‌گیری هدفمند و بر اساس قاعده اشباع در نمونه‌گیری با سنین میان ۲۰ تا ۴۵ سال در آن شرکت کردند.

از آنجایی که بدون شک متولیان سازمان‌ها نیروهای انسانی هستند، برای ارائه رفتار مطلوب باید هم انگیزه داشته باشند و هم درست برانگیخته شوند تا آن‌گونه که راجرز اظهار داشته پدیدایی مطلوبی (شولتز^۱، ۱۳۹۲) بروز دهند. یکی از روش‌های جالب ایجاد انگیزش، توجه به برنامه‌های کیفیت زندگی کاری است. با توجه به اینکه فرهنگ هر جامعه بر پایه فلسفه زندگی آن جامعه شکل می‌گیرد بنابراین، کیفیت زندگی کاری در هر جامعه (غلامی، ۱۳۸۸) و خرده‌فرهنگ‌های موجود در آن جامعه نیز متفاوت است که این امر می‌تواند فرهنگ سازمانی در محیط‌های کاری مناطق گوناگون را تحت تأثیر قرار دهد (ساروقی، لیبائرس و بورکمپر^۲، ۲۰۱۵) و این در حالی است که تدوین مدل‌های بومی در جامعه ما برای شناسایی کیفیت زندگی کاری و ابعاد آن کمتر مورد توجه بوده، از آنجایی که این الگوهای غیربومی الزاماً بر اساس فرهنگ کاری سازمان‌های ایرانی نبوده و همچنین اغلب بر اساس روش‌های کمی سنجیده شده‌اند (برای مثال پژوهش‌های داخلی که در حوزه پیشینه‌ها به آن‌ها اشاره گردید)، بنابراین می‌توان گفت اغلب پژوهش‌های داخلی صرفاً به شناسایی مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری بر اساس الگوهای غیربومی مبادرت کرده‌اند. همچنین مشکلی که در سنجش‌های کمی وجود دارد آن است که بیش‌ازحد مکانیکی و غیرمنعطف بوده و از بررسی شاخص‌های تأثیرگذاری که مدنظر افراد مشارکت‌کننده در نمونه پژوهشی بوده غافل گردیده‌اند و صرفاً به سنجش شاخص‌هایی که پیش‌فرض پژوهشگران بوده می‌پردازد؛ این مسئله نه تنها باعث یک نوع شناسایی ناقص از مؤلفه‌ها می‌گردد بلکه

جدول ۲. اطلاعات دموگرافیک

تعداد	وضعیت	مشخصات
۳	۳۰-۲۵	سن
۷	۳۵-۳۰	
۳	۴۰-۳۵	
۲	۴۵-۴۰	
۴	دیپلم	تحصیلات
۹	فوق‌دیپلم	
۲	لیسانس	
۱۲	۱۰-۵ سال	سابقه
۳	۱۵-۱۰ سال	

1. Schultz
3. Cluett & Bluff

2. Sarooghi, Libaers & Burkemper

ابزار سنجش

یک کارگاه تخصصی روش کیفی گذرانده شد، همچنین نمونه‌گیری پژوهش به روش هدفمند صورت گرفت. به منظور رعایت اصل اطمینان‌پذیری، پس از مصاحبه‌ها و استخراج نتایج، نظرات شرکت‌کنندگان در مورد صحت معانی استخراج شده مورد بررسی قرار گرفت که آن‌ها نتایج استخراج شده را با گفته‌های خود منطبق دانستند.

یافته‌ها

یافته‌های حاصل از این پژوهش در ۱۶ مضمون و ۳۰ زیرمضمون جای گرفتند. از آنجایی که برخی مضامین دارای چند زیرمضمون بودند، به دلیل جلوگیری از طولانی شدن مطالب از ذکر نمونه‌های مصاحبه برای تک تک مضامین و زیرمضمون‌ها خودداری شده و صرفاً در برخی موارد برای وضوح بهتر مطلب نمونه‌های مصاحبه ذکر گردیدند:

مشوق‌ها: عوامل مشوق و برانگیزاننده از جمله مطالبی بود که در اظهارات اغلب کارکنان وجود داشت. با توجه به نوع نیازها این مشوق‌ها زیرمضمون‌های مادی، روانی و روانی-مادی را در برمی‌گرفت. عوامل مادی بیشتر مواردی همچون پول، وام‌های کم‌بهره یا بدون بهره را در برمی‌گرفت. عوامل روانی دربرگیرنده موارد غیرمادی بود؛ اما نکته قابل توجه این بود که هنگامی که پاداش‌های مادی با عوامل روانی ناشی از دیده شدن ترکیب می‌شد، خوشایندی آن برای کارکنان افزایش می‌یافت؛ مثلاً یکی از کارکنان در این باره گفت: "وقتی پاداش و تقدیر رو بمون جلوی جمع بدن، احساس افتخار می‌کنم."

حقوق و مزایا: رفع نیازهای مادی و دریافت حقوق به میزان مناسب، دیگر مضمون به دست آمده در این پژوهش است که در گفته‌های کلیه کارکنان مورد تأکید قرار گرفت.

جو آموزشی اثربخش: این مضمون دارای ۵ زیرمضمون بود. یکی از زیرمضمون‌ها مربوط به این مسئله بود که تا چه حد مدیران و سازمان تمایل به پیاده‌سازی برنامه‌های آموزشی در جهت رشد کارکنان دارد (حمایت از آموزش) و زیرمضمون دیگر که عموماً همراه با زیرمضمون اول مورد تأکید قرار می‌گرفت "تناسب برنامه‌های آموزشی با نیازهای کارکنان" بود. زیر مضمون دیگر، "ملاک واکنش" بود که اشاره به جذاب بودن آموزش‌های ارائه شده داشت. "ملاک

داده‌ها با استفاده از مصاحبه و مشاهده جمع‌آوری گردید. مصاحبه به صورت عمیق و بدون ساختار صورت گرفت، مشاهده مکمل مصاحبه بود و به منظور شناسایی مواردی که ممکن بود شرکت‌کننده از آن آگاه نبوده و یا مایل به گفتگو در مورد آن‌ها نباشد (شریفی، کمالی و چابک، ۱۳۹۳)، مورد استفاده قرار گرفت. در این پژوهش وضعیت ظاهری مصاحبه‌شوندگان از نظر جسمانی، حرکتی، مکث در کلام و پوشش مورد مشاهده قرار گرفت.

روش اجرا و تحلیل داده‌ها

شروع مصاحبه ابتدا با یک پرسش باز انجام می‌گرفت و سؤالات بعدی بر اساس پاسخ‌های مصاحبه‌شونده مطرح می‌شد که طی زمان بین حدود ۷۵ تا ۱۴۵ دقیقه به طول انجامید. مکان مصاحبه در سالن مرکز آموزش کارخانه بود که هر فرد به صورت انفرادی در این مکان حضور می‌یافت و مورد مصاحبه قرار می‌گرفت. به منظور آسودگی خاطر مشارکت‌کنندگان نام آن‌ها تحت یک نام مستعار ثبت و با کسب اجازه از افراد مطالب آنان توسط مصاحبه‌گر یادداشت و صدای آن‌ها بر روی یک رکورد^۱ ضبط می‌شد، درعین حال به شرکت‌کننده اطمینان داده می‌شد که این داده‌ها فقط در دسترس پژوهشگران برای تحلیل خواهد بود. مشارکت‌کننده این اختیار را داشت که به هر دلیل از ادامه مصاحبه انصراف دهد که خوشبختانه همگی با صبوری در این فرایند شرکت کردند. به منظور تجزیه و تحلیل اطلاعات به دست آمده در این بخش از روش کولایزی^۲ استفاده گردید که شامل مطالعه گزارش‌های مصاحبه به منظور کشف معنای اصلی آن؛ ثبت اظهارات و عبارات‌های مهم در کنار هر مصاحبه؛ فرموله کردن عبارات‌های معنایی؛ فرموله کردن واحدهای معنایی به منظور شناسایی زیرمضمون‌ها و مضمون‌ها؛ یکپارچه‌سازی یافته‌ها با هدف تعریف پدیده مورد بررسی و دستیابی به یک ساختار کلی از آن؛ و بررسی اعتباریابی یافته‌ها از طریق بازگشت به سوی مصاحبه‌شوندگان است (ادوارد و ولج^۳، ۲۰۱۱).

به منظور رعایت اصل باورپذیری، به مطالعه کتاب‌ها و مقالات گوناگون در زمینه روش کیفی پرداخته شد و همچنین

1. recorder
3. Edward & Welch

2. Colaizzi

روابط همدلانه: روابط همدلانه، یکی دیگر از مضامین به‌دست‌آمده همراه با سه زیرمضمون همدلی سازمانی، همدلی سرپرستان و همدلی همکاران بود. همدلی سازمانی، بیانگر حمایت و همراهی عاطفی سازمان در شادی‌ها و غم‌ها با کارکنان است. در این زیرمضمون اغلب کارکنان تأکید داشتند که احساس همدلی و همراهی نمودن کل مجموعه سازمانی با آن‌ها در زندگی‌شان بسیار بر اشتیاق و کیفیت زندگی آنان تأثیرگذار است. برای مثال یکی از کارکنان اظهار داشت: "دو روز پیش بچه یکی از همکارا تو تصادف کشته شد، برای پرسنل ماشین گرفتن تا تو مراسم این بنده خدا شرکت کنن... خوب، اینکه کارگر بینه که کارفرماش به غمش اهمیت می‌ده و خودشو شریک می‌کنه خودش خیلی به کارایی ما کمک می‌کنه...". بر اساس زیرمضمون همدلی همکاران، مصاحبه‌شوندگان داشتن ارتباط صمیمانه بر اساس درک متقابل با همکارانشان را عاملی مهم در بهبود کیفیت زندگی کاری می‌دانستند. درنهایت زیرمضمون **همدلی سرپرستان**، بیانگر میزان توجه و قدرت همدلی و درک افراد بالادست و به‌ویژه سرپرستان بلافاصله از مسائل زیردستان بود.

عوامل شغلی: عوامل و شرایط و ویژگی‌های شغلی دربرگیرنده زیرمضمون‌های تناسب شغل - شخص و فراهم‌سازی رشد و پیشرفت شخصی افراد بود.

پیشگیری از حوادث: دو زیرمضمون شرایط فیزیکی و ایمنی به‌عنوان زیرمضمون‌هایی بودند که در جهت پیشگیری از حوادث و به دنبال آن بهبود کیفیت زندگی کاری از آن‌ها یاد شدند.

امنیت شغلی: داشتن احساس امنیت شغلی از جمله مواردی بود که افراد برای رسیدن به آرامش در محل کار به شدت بر آن تأکید داشتند. این احساس امنیت نگرانی از پرداخت به موقع دستمزدها، آینده و بقای شرکت و تمدید قراردادهایشان را در برمی‌گرفت.

عوامل برون‌سازمانی: تأثیر شرایط خارج از سازمان؛ از قبیل وجود تحریم‌ها و قوانین اداره کار از جمله عواملی بودند که کارکنان آنان را بر زندگی سازمان و خود بسیار مؤثر می‌دانستند.

یادگیری"، دیگر زیرمضمونی است که بر اساس آن می‌توان فهمید چقدر اصل محتوای آموزش توسط کارکنان یاد گرفته شده است. مثلاً فردی به نام مستعار رستم اذعان کرد: "بعد آموزشی به امتحان می‌گیرند که ببینن چقدر مطلبو فهمیدیم و به نمره‌ای بهمون میدن". نکته دیگر، اشاره به زیرمضمون "ملاک رفتار" بود که بر اساس آن بررسی می‌شود که آیا آموزش یاد گرفته شده واقعاً در شغل به کار می‌رود؟ برای مثال، رستم در ادامه گفته‌هایش افزود: "... اما بعضی بچه‌ها ممکنه آگه هم یاد گرفته باشن، بازم ترجیح بدن همونجوری که عادت دارن کارا رو انجام بدن".

شهرت سازمان: یکی از مضامینی که اغلب کارکنان بر آن تأکید داشتند، شهرت و خوش‌نامی سازمان بود. این مضمون دربرگیرنده دو زیرمضمون "شهرت اجتماعی" و "شهرت اقتصادی" بود. کارکنان مدعی بودند که زمانی که رکود زیاد نشده بود، هرکس در این شرکت استخدام می‌شد به راحتی به او همسر می‌داده‌اند (نمونه‌ای از شهرت اجتماعی) یا بدون آنکه نیاز به ضمانت داشته باشد می‌توانسته وام بگیرد و یا از فروشگاه‌ها به صورت قسطی خرید کند (نمونه‌ای از شهرت اقتصادی).

تعادل کار - خانواده: بسیاری از کارکنان معتقد بودند تداخل چالش‌های کاری با مسائل خانوادگی تأثیری منفی هم در کار و هم در زندگی شخصی‌شان می‌گذارد. یکی از کارکنان در این رابطه گفت: "وقتی که مجبورم اضافه‌تر بمونم وقتی دیر می‌رسم خونه می‌بینم دخترم نخوابیده تا منو ببینه... خوب این چیزا ناراحتم می‌کنه فکرم رو مشغول می‌کنه و قطعاً رو کارم هم اثر داره".

استقلال و آزادی عمل: کارکنانی که بیش‌ازحد توسط سرپرست کنترل می‌شدند، از نداشتن حس استقلال در کار ابراز ناخرسندی می‌کردند و برعکس آن‌هایی که از آزادی نسبی برخوردار بودند رضایت بیشتری را هم گزارش می‌دادند.

مشارکت: کارکنان اغلب به به‌کارگیری نظام پیشنهادها اشاره داشتند و معتقد بودند زمانی که حس می‌کردند به دیدگاه‌های آن‌ها توجه می‌شود، احساس بهتری نسبت به کار خود داشتند.

بحث و نتیجه‌گیری

سؤال اصلی پژوهش این بود که چه شاخص‌هایی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان در کارخانه تولیدی و صنعتی نهان‌گل بروجن تأثیرگذار هستند؟ بر این اساس، حقوق و مشوق‌ها (شامل سه زیرمضمون مادی، روانی، مادی-روانی) از جمله مضامین استخراج شده بودند. حقوق در نظریه هرزبرگ، جزو نیازهای بهداشتی در نظر گرفته شده (هاکمن و لاولر، ۲۰۱۵)، در این راستا با توجه به اینکه حقوق و مزایای شغلی یکی از عوامل نگهدارنده است، تلاش برای ایجاد انگیزه و ارتقای کیفیت زندگی کاری در کارکنان و افزایش بهره‌وری، پیش از تأمین و پرداخت به هنگام حقوق کارکنان نتیجه‌ای را به دنبال نخواهد داشت؛ اما برای پرورش کارکنانی پویا توجه به عوامل انگیزشی نیز اهمیت دارد. نقش مشوق‌ها در افراد با توجه به اولویت نیازهای افراد متفاوت است (سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱)، واضح است که در یک فرد مشوق می‌تواند تأمین‌کننده نیازها برای بقا باشد، در صورتی که برای افراد دیگر مشوق می‌تواند در تأمین نیازهای عزت، خودشکوفایی و ظرافت طبع نقش داشته باشد؛ بنابراین به نظر می‌رسد که حداقل سرپرستان واحدها ملزم هستند تا از نیازهای مسلط کارکنان خودآگاه باشند و گرنه پاداش‌ها اثربخشی خود را از دست خواهند داد. نکته مهم دیگر تلفیق مشوق‌های مادی با مشوق‌های روانی است که به نظر می‌رسد جذابیت این مشوق‌ها را برای کارکنان بیشتر از ارزش هر یک از آن‌ها به تنهایی، جلوه‌گر می‌کند که این امر می‌تواند نشانگر اثرات هم‌افزایی بین این دو مشوق باشد به گونه‌ای که برای مثال ارائه یک تشویق مادی در حضور دیگران حسی از مباحثات را در آنان تقویت می‌کند که در تقویت خودپنداره آن‌ها بسیار مؤثر بود، به علاوه با تحریک عاطفه مثبت کارکنان نسبت به هم‌قطاران و مدیران، حس هویت و یکی بودن آنان با سازمان تقویت می‌شد.

پیشگیری از حوادث، شامل زیرمضمون‌های شرایط فیزیکی (نور، دما، سروصدا) و ایمنی بود. روان‌شناسان دریافته‌اند که شرایط نامناسب فیزیکی و ایمنی می‌تواند منجر به استرس، پرخاشگری، بی‌اعتمادی، تحریک‌پذیری، اختلال در ارتباطات شده و سبب افزایش میزان حوادث کاری گردد (مهرداد، ۱۳۸۷)، اما قابل توجه است که بر اساس پژوهش‌ها

عدالت ادراک شده: رعایت انصاف و عدم تبعیض، عاملی مهم در نگرانی کارکنان نسبت به کیفیت زندگی کاری بود. این مضمون شامل سه زیر مضمون عدالت توزیعی (منصفانه بودن میزان دستمزد دریافتی فرد در مقایسه با دیگران)، عدالت رویه‌ای (منصفانه بودن فرآیند تخصیص دستمزدها و پاداش‌ها) و عدالت تعاملی (منصفانه بودن رفتارهای ادب و احترام بالادستان در برخورد با زیردستان به گونه‌ای مشابه و به دور از تبعیض) بوده است. برای مثال، یکی از کارگرها گفت: "پاداشی که سرپرستم می‌گیرد خیلی در مقایسه با زحمتی که ما معقول نیست... مقدار پاداش ما هم باید بیشتر باشد یا اقل توجیه‌موند کنن که چرا باید این قدر اختلاف بین ما و سرپرستمون باشه؟" یا فردی دیگر گفت: "سرپرست ما اون کارگرایی رو که مال قوم خودشون هستن، بیشتر هوشونو داره، باشون گرم‌تر می‌گیره."

معناداری: اینکه فرد تا چه حد حس می‌کند، نقش اثرگذاری در انجام کار دارد یکی از موارد مهم مورد نظر کارکنان بود. فرامرز در این باره معتقد بود: "اینکه بدونم کارم به یه دردی می‌خوره و حس کنم توش مؤثرم، انگیزمو برای بهتر کارکردن زیاد می‌کنه."

معنویت: اعتقاد و توکل به خداوند به عنوان نیرویی پشتیبان، از جمله مواردی بود که تعدادی از کارکنان روی آن تأکید داشتند. مثلاً یکی از افراد اظهار داشت: "همیشه حس می‌کنم خدا همراهمه، با اینکه یه وقتایی شرایط واقعاً سخت میشه ولی ناامید نیستم."

مسئولیت اجتماعی سازمان: این مضمون همراه با دو زیرمضمون مسئولیت نسبت به جامعه و مسئولیت نسبت به کارکنان استخراج گردید. برای مثال یکی از کارکنان در مورد زیرمضمون اول گفت: "تو یه سری کارای اجتماعی احساس مسئولیت کارخونمون بالاس، مثلاً بخشی از هزینه‌ها رو صرف آسایشگاه سالمندا میکنن... یا از فیلترهایی استفاده کردن که محیط زیستو کمتر آلوده کنه... به هر حال این کارا رو ما هم تأثیر داره" یا در مورد زیرمضمون دوم اظهار کرد: "قبلاً که اوضاع مالی بهتر بود برا بچه‌ها برنامه استخر می‌داشتن... هر چند وقت برنامه پیاده روی همگانی برا کارمندا و خونواده‌هاشون می‌داشتن... این چیزا اثر خوبی داشت رو ما."

(هاینی و همکاران، ۲۰۱۸) در سازمان قابل دستیابی است. همدلی درک افکار و احساسات دیگران در هنگام بیمناکی آنان (بلوم، ۲۰۱۷) و یکی از عوامل ضروری پایبندی به اخلاقیات است (ماستو، ۲۰۱۵) که حمایت و عملکرد فرادستان پیرامون این‌گونه رفتارهای اخلاقی، در کارکنان پیامدهای مثبت متعددی از جمله ارتقای رضایت شغلی (گل‌پرور و برازنده، ۱۳۸۹) و رفتارهای شهروندی-سازمانی (لیون و همکاران، ۲۰۱۸) را همراه دارد که این امر با توسعه رفاهی که موضوع افزایش کیفیت زندگی است (گل‌پرور و همکاران، ۱۳۸۸)، رابطه دارد. این‌گونه رفتارها چنانچه به رفتارهای میان‌فردی نیز اشاعه یابد، احساس تعلق خاطر را بیشتر کرده و حس قوی‌تری از هویت اجتماعی (می و همکاران، ۲۰۰۴) را در کارکنان ایجاد می‌کند که موجب تعدیل و اصلاح شناخت، عواطف، رفتار و برقراری روابط مؤثر می‌شود که برای عملکردهای موفقیت‌آمیز امری ضروری است.

مضمون‌های دیگر شامل جو آموزشی اثربخش (با ۵ زیرمضمون)، مشارکت، استقلال عمل، عوامل شغلی (با ۲ زیرمضمون) و امنیت شغلی بودند. جو حامی آموزش بر اساس دیدگاه تریسی و توس (۲۰۰۵) نیازمند سازمان و مدیرانی است که در قوانین و رویه‌های خود یادگیری مربوط به شغل و نوآوری را تشویق کنند. در این پژوهش، پافشاری سازمان و مدیریت در برگزاری دوره‌های آموزشی و دغدغه کارکنان در مورد تناسب آموزش‌ها با نیازهایشان، اهمیت این دیدگاه را برجسته ساخت که پیش‌بینی‌کننده اثربخشی سازمان (برازنده و همکاران، ۱۳۹۱؛ رینالدو و همکاران، ۲۰۱۷) است. از جمله زیرمضامین استخراج شده در این مضمون، ملاک‌های تبیین‌کننده آموزش اثربخش بود که با الگوی مشهور کیرک‌پاتریک (۱۹۷۷) به نقل از اسپکتور، (۱۳۸۷) در ارزیابی اثربخشی آموزش همسو است. در ارزیابی‌های سنتی متداول صرفاً با یک آزمون و کسب نمره قبولی در آن یادگیری افراد تأیید می‌شود اما این مسئله به‌تنهایی نمی‌تواند تأثیر یک آموزش موفق را نشان دهد. جذاب بودن آموزش‌های ارائه شده (ملاک واکنش) (که همسویی با نیازها، حداقل شرط لازم آن است) در علاقه‌مند کردن کارکنان برای دنبال کردن برنامه‌های آموزشی نقش مهمی دارد و تأثیر چنین آموزشی، به مراتب فراتر از کسب

تعداد کمی از سوانح کاری به دلیل شرایط فیزیکی نامطلوب بوده و بخش عمده آن ناشی از رفتارهای نایمن کارکنان است که در این میان ادراکات کارکنان از الویت دادن سازمان به ایمنی نیز اهمیت دارد که تحت تأثیر میزان اهمیت بالادستان به این نکته است (هافمن و همکاران، ۲۰۱۷). این امر نشان‌دهنده آن است که اگر فرادستان به ایمنی متعهد شوند، احتمالاً کارکنان نیز در حین کار آن را اجرا خواهند کرد و از طرف دیگر هشدار می‌دهد که گرچه ممکن است کارگران از ایمن‌ترین روش‌ها برای کار در سازمان آگاهی داشته باشند، اما اگر آن‌ها یک نگرش قوی در مورد مزایای اقدامات ایمن‌ساز نداشته باشند، آنگاه صرف آگاهی داشتن، آنان را در حفظ اصول ایمنی یاری نمی‌کند.

مضمون‌های مهم شناسایی شده دیگر ادراک کارکنان از عدالت سازمانی (شامل ۳ زیرمضمون) و روابط همدلانه (شامل ۳ زیرمضمون) بود. عدالت ادراک شده مطابق با دیدگاه سیتیر (۲۰۰۳) در قالب برابری توزیع نتایج از قبیل پرداخت‌ها و فرصت‌های ارتقا (عدالت توزیعی)، وجود انصاف در فرآیندهای تصمیم‌گیری (عدالت رویه‌ای) و وجود انصاف در رعایت احترام و رفتارهای میان‌فردی با زیردستان (عدالت تعاملی) مطرح شده است که همسو با نتیجه پژوهش قرچه و احمدی (۱۳۹۷) و گیلت و همکاران (۲۰۱۳) است. با توجه به اینکه کیفیت زندگی کاری مطابق با الگوی والتون (۱۹۷۲) و گروه و گست (۲۰۱۶) دارای ابعادی مانند پرداخت منصفانه و رعایت انصاف در مورد کارکنان در تمامی جنبه‌ها است؛ بنابراین عدالت سازمانی از عوامل مهم و مؤثر بر آن است. ممکن است سازمانی بر اساس معیارهای پذیرفته شده افراد عدالت را پیاده کند اما با این حال، برخی کارکنان چنین برداشتی نداشته باشند. در این‌گونه مواقع صرفاً اجرای عدالت کافی نیست، بلکه نیاز است تا مدیران هر از گاهی جلسه‌هایی به صورت انفرادی و جمعی با کارکنان داشته باشند تا کارکنان منتقد را توجیه کرده و به سؤالات آنان در این زمینه پاسخ‌های شفاف دهند. واضح است ادراک عدالت هنگامی که فضای گفتگوی بدون ترس برای کارکنان فراهم باشد، بسیار متفاوت خواهد بود؛ در غیر این صورت ابهامات کارکنان زیاده‌تر شده و ارزیابی آن‌ها از عدالت سازمان در سطح نازلی قرار خواهد گرفت. این امر در بستر یک فضای حمایت‌گرانه و همدلانه میان سرپرستان و کارکنان

باشد، نیاز به شغلی دارد که پتانسیل لازم را برای رشد او مهیا سازد، در غیر این صورت رضایت فرد کاهش و دلسردی در او بروز یافته و در پی آن اعتماد و توجه او به سازمان و کارش کمتر گشته و احتمالاً به جستجوی شغل در جایی دیگر ترغیب خواهد شد. این تبیین‌ها همسو با نظریه‌های مازلو (۱۹۴۳)، بهداشتی-انگیزشی هرزبرگ (به نقل از هاگمن و لاولر، ۲۰۱۵)، والتون (۱۹۷۳)، سیرگی و همکاران (۲۰۰۱)، گروه وگست (۲۰۱۶) است.

تعادل کار-زندگی، مضمون مهم دیگر بود. دستیابی به تعادل کار-زندگی در کیفیت کلی زندگی سهم است و زمانی که تعادل میان کار و زندگی حفظ نشود، تعارض نقش‌ها شامل تعارض کار-خانواده رخ می‌دهد (کمپیل کلارک، ۲۰۰۰) و این مسئله با نتایج منفی از جمله کاهش رضایت شغلی و خانوادگی و افزایش مشکلات سلامتی مرتبط است (هیوگز و پارکس، ۲۰۰۷) که همسو با نتایج پژوهش پاغوش و همکاران (۱۳۹۵)، لی و همکاران (۲۰۱۸) و الگوی سیرگی و همکاران (۲۰۰۱) است. در این حالت، به قول کرینر و همکاران (۲۰۰۹)، مرزهای زندگی افراد نقض می‌شود، پس عملاً به محدوده کار-زندگی مدنظر یک فرد شاغل احترامی گذاشته نمی‌شود که این حریم شکنی می‌تواند برای افراد تنش‌زا باشد؛ از سوی دیگر برقراری تعادل بین خواسته‌ها بر مبنای توانایی‌های یک فرد شاغل باعث می‌شود استعدادهای وی به هدر نرود، بنابراین ضروری است تا حد امکان برنامه‌های کاری به صورتی قابل‌انعطاف در مورد کارکنان اجرا شود. هنگامی که انعطاف‌پذیری در محیط کار تجربه گردد می‌تواند یکپارچگی کار و زندگی خانوادگی کارکنان و قدرت مدیریت خواسته‌ها را در آنان افزایش دهد و از تعارض‌های آنان بکاهد. پرواضح است که سازمان‌ها نیز از آثار مثبت چنین تعادلی در زندگی کارکنان بی‌نصیب نخواهند ماند و مزایایی مانند کارکرد بهتر کارکنان و افزایش بهره‌وری آنان و بهبود تصویر سازمان در جامعه به دست خواهد آمد.

مضمون دیگر تأثیر عوامل برون‌سازمانی بود. کیفیت زندگی کاری در جوامع گوناگون با هم تفاوت‌های بسیاری دارند، به گونه‌ای که میلز، افت بهره‌وری اقتصادی و تورم و رکود را عاملی مؤثر بر کیفیت زندگی کاری کارکنان می‌داند (غلامی، ۱۳۸۸). محیط عمومی سازمان دربرگیرنده

نمره بالا در یک آزمون، ظهور خود را در تغییر رفتارهای آموزش‌گیرنده در شغل با کنار گذاشتن رویه‌های کهنه قبلی (ملاک رفتاری) و در کل سازمان نشان می‌دهد. مطالعات نشان داده است که مشارکت کارکنان در یادگیری، یکی از مهم‌ترین روش‌های پیش‌بینی برای مشارکت در رشد حرفه‌ای به شمار می‌رود (برازنده و همکاران، ۱۳۹۱؛ کوچویان و همکاران، ۲۰۱۶)؛ بنابراین مشارکت یا توانمندسازی آنان (کامینگر و ورلی، ۱۳۸۵) در تدوین برنامه‌های آموزشی می‌تواند مقدمه‌ای برای توانمندسازی در سایر فعالیت‌های سازمانی باشد که با رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مستقیم دارد (بایرد و وانگ، ۲۰۱۰) و یکی از عوامل بسترساز در ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان است (برازنده، ۱۳۹۴). مشارکت، انگیزش را نیرومند می‌سازد زیرا کارکنان احساس می‌کنند مقبول سازمان هستند و در کارهای آن فعالانه (و نه منفعلانه) درگیرند و مطابق با نتایج پژوهش رودریگوئز و همکاران (۲۰۱۶) تأثیر مثبتی بر ادراک افراد از استقلال شغلی و در پی آن بر پیامدهای شغلی مطلوب (انجی و فلدمن، ۲۰۱۴) دارد. این امر سبب احساس ارزشمندی خصوصاً در افرادی می‌شود که جایگاه پایین‌تری در مراتب سازمانی داشته‌اند و از این راه احساس حرمت نفس در آن‌ها افزایش یافته و از آنجایی که احساس می‌کنند که جای نیکویی برای کار دارند، بنابراین ادراک امنیت شغلی آن‌ها از آینده شغلی‌شان (تورنر و لینگارد، ۲۰۱۶) افزایش یافته و دگرگونی‌ها را بهتر می‌پذیرند. افراد توانمند شده، مستقل و دارای احساس امنیت؛ حسی از قدرت و نفوذ را دارند که آن‌ها را به سمت نوآوری و کشف الزامات جدید ترغیب می‌کند. در چنین حالتی فرد هنگام مواجهه با چالش نیازی ندارد تا فرآیندهای کاری سازمان را دچار وقفه نماید تا بالادستان روش‌های اصلاح و رفع مشکل را به او دیکته کنند، به‌علاوه این مسئله می‌تواند خودکارآمدی (ساراگیه، ۲۰۱۱) و عزت نفس فرد را ارتقا دهد که مزیتی دو جانبه برای کارکنان و سازمان خواهد بود. البته لازمه بروز این شکوفایی آن است که سازگاری ارزش‌ها و ویژگی‌های شغلی و شخصی (جسمی، روانی، عاطفی، اجتماعی، رفتاری و دانشی) برقرار باشد. بر این اساس افراد جذب مشاغلی در سازمان‌ها می‌شوند که وسیله‌ای برای دستیابی به اهداف فرد هستند؛ بنابراین واضح است زمانی که فرد میلش به پیشرفت

مدل کارکردی کیفیت زندگی کاری که تابعی از ویژگی‌های کار و محیط کاری در یک سازمان و تأثیرات آن‌ها بر رفاه و بهزیستی کارکنان است، سازگار است (کیم و همکاران، ۲۰۱۷). از نگاه دیگر، تقابل تعمیم‌یافته (گرینینگ و توربان، ۲۰۰۰) حالتی از جبران است که به صورت غیرمستقیم بین سه نفر یا بیشتر است، برای مثال سازمان به جامعه کمکی می‌کند و مردم جامعه در سیستم اجتماعی می‌توانند آن کمک را به شخص اول (سازمان و متعاقباً کارکنان آن) بازگردانند؛ به بیان دیگر اقدامات اختیاری ناشی از مسئولیت اجتماعی و شهرت مطلوب یک شرکت با سودی که به مردم و گروه‌های اجتماعی می‌رساند؛ باعث می‌شود که آن‌ها از سازمان و اعضای آن به شایستگی یاد کنند که این مسئله فراهم‌کننده بازخوردهای مثبت و افزایش اعتبار برای کارکنان سازمان می‌گردد؛ چنانچه بر اساس مصاحبه‌ها، اغلب کارکنان اذعان داشتند که اعتبار سازمانشان باعث شد که سایر ارگان‌ها بدون درخواست ضمانت و با اقساط به آن‌ها وام یا کالا بدهند و یا خانواده‌ها به واسطه اعتبار این سازمان حاضر شدند با ازدواج دختران خود با کارکنان آن به راحتی موافقت کنند. این امر باعث افزایش احساس پیوستگی کارکنان با سازمان (تعهد عاطفی) (کیم و همکاران، ۲۰۱۷) و افزایش رفتارهای شهروندی سازمانی (هادیزاده مقدم و همکاران، ۱۳۹۵؛ مهتاب و کوکالان، ۲۰۱۲) آنان می‌شود. از آنجایی که وابستگی سازمانی، موقعیت اجتماعی به اعضای سازمان تفویض می‌کند کارکنان می‌توانند با پیوستن به شرکتی که از نظر نحوه رفتار با افراد در داخل و خارج مطلوب دیده می‌شود، تصویر مثبت‌تری از خود را تجربه کنند. تأکید بر تجربه مثبت نکته مهمی است. راجرز معتقد بود واقعیت محیط شخص بر اساس چگونگی درک او از محیط است. او اعتقاد داشت چارچوب داوری و قضاوت هر شخص، میدان تجربی اوست که تجربه‌های کنونی و خاطره‌های تجربه‌های گذشته را در برمی‌گیرد (شولتز، ۱۳۹۲)؛ این مسئله در راستای مطالعات قبلی است که نشان می‌دهد چنانچه سازمان در یک چشم‌انداز مثبت دیده شود، کارکنان تمایل دارند خودپنداره خود را افزایش داده (تاجفیل و ترنر، ۱۹۷۹) به نقل از ماکاریوس و همکاران، ۲۰۱۷) و تمایل بیشتری برای باقی ماندن در سازمان از خود نشان می‌دهند. به نظر می‌رسد نظریه پردازان کیفیت زندگی کاری (برای مثال والتون، ۱۹۷۳؛

بخش‌هایی مانند دولت، مسائل قانونی و سیاسی، شرایط اقتصادی و اجتماعی است که تأثیر بلندمدتی بر پیامدهای سازمانی دارد (ژانگ و همکاران، ۲۰۱۲). گرچه معمولاً مدیران ارشد اختیار مستقیم چندانی در مورد قوانین و شرایط محیطی بیرونی ندارند، اما می‌توانند با کمک اتحادیه‌های کارگری (فیندلی و همکاران، ۲۰۱۷) و رایزنی با مقامات دولتی آن‌ها را از پیامدهای شرایط نامطلوب و قوانین ناکارآمد آگاه سازند. این مسئله می‌تواند در جهت منافع کارگر، سازمان و جامعه قرار گیرد و علاوه بر آن در هنگام مواجهه با شرایط سخت اقتصادی، همدلی و همسویی میان دولت، سازمان و کارکنان را بیشتر کند. به نظر می‌رسد به جز نظریه میلز (غلامی، ۱۳۸۸) که مستقیماً بر تأثیر شرایط اقتصادی بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأکید دارد سایر نظریه‌ها (برای مثال والتون، ۱۹۷۳؛ سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱) از این مقوله غافل شده‌اند و شناسایی آن دستاورد مهم این پژوهش است که اهمیت موضوع کیفیت زندگی کاری کارکنان را فراتر از بحثی درون‌سازمانی و به صورت کلان برجسته می‌سازد.

مضمون‌های مهم دیگر شهرت سازمانی (با ۲ زیرمضمون) و مسئولیت اجتماعی سازمان (با ۲ زیرمضمون) بودند. شهرت سازمانی، شاخصی است که معرف میزان مورد احترام بودن سازمان در جامعه است (لوما-آهو، ۲۰۰۸). فامبرون و وانریل (۲۰۰۳) اظهار می‌دارند که مسئولیت اجتماعی سازمان یکی از جنبه‌های مهم شهرت سازمانی و نوعی تعهد سازمان برای کمک به کارکنان و جامعه به منظور بهبود کیفیت زندگی است (لینز و همکاران، ۲۰۱۶؛ فاروق و همکاران، ۲۰۱۶) که بر اساس علت‌های بشردوستانه است (فاروق و همکاران، ۲۰۱۴) و به همین دلیل با برجای گذاشتن اثری مطلوب از خود، اعتبار خود را نزد مردم و جامعه ارتقا می‌دهد و بر نگرش و رفتارهای کارکنان تأثیرگذار می‌شود (کیم و همکاران، ۲۰۱۷). از این لحاظ، مطابق با نظر سیرگی و همکاران (۲۰۰۱)، مسئولیت اجتماعی سازمان و شهرت مطلوب مشمول مرتبه بالاتر کیفیت زندگی کاری می‌گردد چرا که شرایط مطلوب اجتماعی را افزایش می‌دهند زیرا آگاهی از اینکه دیگران احساس خوبی از محل کار شخص دارند، حس ثبات به فرد می‌دهد (ماکاریوس و همکاران، ۲۰۱۷)؛ از این رو مسئولیت اجتماعی سازمان با

را گسترده‌تر دیده و در نتیجه پویایی بسیار زیادی از خود نشان می‌دهد که این سرزندگی و اشتیاق مانند یک بازی دومینو اثرات خود را در سراسر سازمان گسترش داده و بنابراین پیکره انسانی سازمان را در قالب وحدت با یک تن واحد سرزنده و پرتحرک می‌سازد؛ بنابراین درک این موضوع ضروری است که کارکنان ارزش‌های بنیادین اخلاقی شخصی را که با زمینه‌های فرهنگی و اعتقادی آنان پیوند دارد، به کارشان می‌آورند که این امر به‌طور طبیعی کیفیت زندگی و عملکرد آن‌ها را تحت تأثیر قرار خواهد داد. در نظریه‌های شاخص کیفیت زندگی کاری (برای مثال والتون، ۱۹۷۳؛ سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱؛ گروته و گست، ۲۰۱۶) به نقش مهم تأثیرگذاری معنویت بر کیفیت زندگی کارکنان اشاره نشده و بنابراین شناسایی این عامل از دیگر دستاوردهای مهم و نوآورانه این پژوهش است.

در نهایت آنچه به‌طور کلی می‌توان دریافت این است که بهبود کیفیت زندگی کاری می‌تواند به‌عنوان یک مقدمه و زیرساخت برای حفظ و افزایش بهره‌وری نیروی انسانی و به دنبال آن رشد و بالندگی سازمان باشد، زیرا تا زمانی که کارکنان در درون یک سازمان احساس آرامش و رضایت نکنند شوقی برای کار کردن نخواهند داشت و در نتیجه بهره‌وری و اثربخشی پایین خواهد آمد. سازمان‌ها با درک این مطالب پی خواهند برد که فقط ارائه پاداش‌های کلان نمی‌تواند تنها عامل تأثیرگذار بر کیفیت زندگی نیروی انسانی باشد بلکه به‌عنوان پیشنهادی کاربردی، آموزش شیوه صحیح تفکر و بهبود کیفیت زندگی کارکنان به سازمان‌ها توصیه می‌گردد که به مراتب کم‌هزینه‌تر بوده و فواید بلندمدت‌تری دارد. همچنین همان‌طور که انتظار می‌رفت محدود نشدن این پژوهش به شیوه‌های کمی و نظریه‌های غیربومی راه را برای شناسایی شاخص‌های مهم اثرگذار جدید (شامل عوامل برون‌سازمانی، اثر شهرت سازمانی و معنویت) که پیش از این در الگوهای کیفیت زندگی کاری از آن غفلت شده بود گشود که به تفصیل مورد بحث قرار گرفت. در تعمیم نتایج این پژوهش می‌بایست به این محدودیت که پژوهش در یک سازمان تولیدی خصوصی و کارکنان بخش تولید آن در بروجن صورت گرفته و امکان دارد این سازمان از نظر ساختار، وضعیت و فرهنگ با سازمان‌های دولتی و خدماتی در مناطق بومی دیگر تفاوت‌هایی داشته باشد توجه کرد.

سیرگی و همکاران، ۲۰۰۱؛ گروته و گست، ۲۰۱۶) از نقش مهم شهرت سازمان (چه جنبه اجتماعی و چه جنبه اقتصادی آن) بر کیفیت زندگی کاری غافل شده‌اند، درحالی‌که این مسئله خصوصاً در شهرهای کوچک و بومی از اهمیت خاصی برای اعضای بومی سازمان برخوردار بوده و شناسایی آن از دیگر نوآوری‌های این پژوهش است.

دو مضمون دیگر احساس معناداری و معنویت بود. معناداری انگیزه اصلی افراد در محیط کار برای کسب ارزش است (می و همکاران، ۲۰۰۴) که نشان از هدفمندی و اهمیت آن کار از منظر شخص دارد (زورن، ۲۰۱۷) و از این‌رو، کار معنادار پیش‌بینی کننده رضایت فرد است (تیمز و همکاران، ۲۰۱۶) اما کار معنادار کاملاً فراتر از رضایت شغلی است (زورن، ۲۰۱۷). رضایت شغلی یعنی تأکید بر دغدغه‌های کنونی و بلادرنگ، درحالی‌که کار معنادار مبین دغدغه‌هایی والاتر است. از طرف دیگر رضایت شغلی هم از طریق منابع بیرونی و هم درونی قابل حصول است ولی معناداری سازه‌ای است که به نظر می‌رسد با انگیزش درونی ارتباط دارد. در بسیاری از پژوهش‌ها معنویت با معناداری در کار یکسان دانسته شده (برای مثال نگاه کنید به می و همکاران، ۲۰۰۴) اما آنچه نتایج این پژوهش نشان داد بیان آن بود که معنویت فراتر از احساس معناداری است، به بیان دیگر معناداری در رابطه طولی با معنویت قرار دارد و هم‌عرض با آن نیست. معنویت کاری اذعان این است که مردم به محیط کار با نیرویی فراتر از بدن و ذهن خود وارد می‌شوند. معنویت در محیط کار فرهنگی ایجاد می‌کند که در آن کارکنان شادتر و اثربخش‌تر خواهند بود (کلوآده و زامور، ۲۰۰۳). معنویت از طریق مفاهیم متنوع مانند نظام ارزش و باور، به‌عنوان راهی برای برقراری اتصال با خود درونی و تجربه درونی (گارگ، ۲۰۱۷a)، معرفی شده که از طریق آن شخص خود را با دیگران و جهان (گارگ، ۲۰۱۷b)، در قالب یک پیکر واحد ادراک می‌کند. معنویت به‌منزله یک هوش هیجانی خارق‌العاده است (ژهر و مارشال، ۲۰۰۰) که باعث می‌شود فرد نسبت به محیط کاری خود متعهدتر گشته، با اشتیاق بیشتری عملکردهای مطلوب را بروز داده (گارگ، ۲۰۱۷b) و زمینه نهادینه‌شدن یک محیط بالنده را فراهم سازد؛ زیرا می‌تواند در انسان طبعی ظریف و عمیق نسبت به پیرامونش ایجاد کند. در این راستا شخص چشم‌انداز پیش‌رو

شریفی، آ؛ کمالی، م؛ و چابک، ع. (۱۳۹۳). نیازهای اجتماعی افراد فلج مغزی: یک مطالعه کیفی به روش پدیدارشناسی. *توانبخشی نوین*، ۸(۲)، ۲۱-۳۰.

شولتز، د. (۱۳۹۲). *نظریه‌های شخصیت*. ترجمه یوسف کریمی، فرهاد جمهری، سیامک نقشبندی، بهزاد گودرزی، هادی بحیرایی و محمدرضا نیکخو. تهران: نشر ارسباران. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۹).

غلامی، ع. ر. (۱۳۸۸). عوامل مؤثر بر کیفیت زندگی کاری در سازمان. *دو ماهنامه توسعه انسانی پلیس*، ۲۴(۶)، ۱۰۰-۷۹.

قرچه، س؛ و احمدی، ع. (۱۳۹۷). پیش‌بینی کیفیت زندگی کاری بر اساس ابعاد عدالت سازمانی در پرستاران بیمارستان‌های شیراز. *مجله پرستاری و مامایی ارومیه*، ۱۶(۳)، ۱۷۰-۱۶۴.

کامینگز، ت. ج؛ و ورلی، ک. ج. (۱۳۸۵). *تحول و توسعه سازمان*. ترجمه کورش برارپور. تهران: انتشارات فرااندیش سبز. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۰).

کلوث، ا؛ و بلوف، ر. (۱۳۸۲). *اصول و کاربرد پژوهش در مامایی*. ترجمه پروین بهادران و حمیدرضا عریضی. اصفهان: انتشارات دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۰).

گل‌پرور، م؛ و برازنده، آ. (۱۳۸۹). نیاز به عدالت متغیری مفقود در پیوند بین اخلاق‌گرایی مدیران با رضایت شغلی: مقدمه‌ای بر یک نظریه. دومین کنگره دوسالانه روانشناسی صنعتی و سازمانی ایران. دانشگاه آزاد اسلامی واحد خوراسگان (اصفهان). اسفندماه ۱۳۸۹- اصفهان.

گل‌پرور، م؛ عریضی، ح. ر؛ و مدنی قهفرخی، س. (۱۳۸۸). نقش نگرش به رفاه اجتماعی در رابطه همدلی و گرایش اجتماعی با عدالت اجتماعی. *فصلنامه علمی - پژوهشی رفاه اجتماعی*، ۹(۳۲)، ۱۶۶-۱۳۱.

مهداد، ع. (۱۳۸۷). *روانشناسی صنعتی سازمانی*. تهران: انتشارات جنگل.

میرسپاسی، ن. (۱۳۹۴). *مدیریت استراتژیک منابع انسانی و روابط کار*. تهران: نشر کتابسرا.

نعیمی، گ؛ نظری، ع. م؛ و ثنایی‌ذاکر، ب. (۱۳۹۱). بررسی رابطه بین کیفیت زندگی کاری و تعارض کار-خانواده با عملکرد شغلی کارکنان مرد متأهل. *فصلنامه مشاوره شغلی و سازمانی*، ۴(۱۰)، ۷۲-۵۷.

هادیزاده مقدم، آ؛ امیرخانی، ط؛ و عبدالملکی، م. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر شهرت سازمانی بر رفتار شهروندی سازمانی. *فصلنامه علمی - پژوهشی مطالعات مدیریت بهبود و تحول*، ۲۵(۸۱)، ۲۴-۱.

قاعدتاً این الگو نسبت به مدل‌های خارجی با شرایط فرهنگی سازمان‌های ایرانی منطبق‌تر است اما با این حال به دلیل تفاوت‌های ناشی از خرده‌فرهنگ‌ها بررسی این الگو و میزان تطابق آن با شرایط دیگر سازمان‌ها و تدوین مداخله‌های مبتنی بر بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان بر اساس عوامل شناسایی شده، به پژوهشگران علاقه‌مند پیشنهاد می‌گردد.

سپاسگزاری

در پایان شایسته است از زحمات بی‌دریغ و دلسوزانه جناب آقای مهندس حمیدرضا نیکی مدیریت محترم کارخانه نهان‌گل، جناب آقای مهندس سعید مختاری و پرسنل محترم آن مجموعه که نهایت همکاری را طی این پژوهش داشته‌اند کمال تشکر و سپاس را داشته باشیم.

منابع

اسپکتور، پ. (۱۳۸۷). *روانشناسی صنعتی و سازمانی*. ترجمه شهناز محمدی. تهران: انتشارات ارسباران. (سال انتشار اثر به زبان اصلی، ۲۰۰۶).

برازنده، آ. (۱۳۹۴). ارتقای کیفیت زندگی کاری کارکنان از رهگذر توانمندسازی آنان. دومین همایش ملی روانشناسی کاربردی، تیرماه ۱۳۹۴، مؤسسه آموزش عالی امین، اصفهان.

برازنده، ا؛ آتش‌پور، س. ح؛ و گل‌پرور، م. (۱۳۹۱). رابطه جو آموزشی با ابعاد عملکرد سازمانی ادراک شده در یک کارخانه تولیدی خصوصی. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۱۳(۳)، ۶۴-۵۷.

باغوش، ع؛ زارعی، ا؛ زینلی، ح؛ و دمی‌زاده، ح. (۱۳۹۵). تأثیر تعارض کار-خانواده بر فرسودگی شغلی با میانجیگری کیفیت زندگی و رضایت شغلی در کارکنان شرکت پالایش گاز سرخون و قشم. *دانش و پژوهش در روانشناسی کاربردی*، ۱۷(۳)، ۷۲-۵۹.

حجتی، م؛ و رامین، ه. (۱۳۹۶). بررسی وضعیت بهره‌وری نیروی کار و بهره‌وری دستمزد (رقابت‌پذیری نیروی کار) در صنایع با ۱۰ نفر کارکن و بیشتر. تهران: معاونت پایش، پژوهش و مشاوره بهره‌وری سازمان ملی بهره‌وری ایران.

حسام، م؛ آسایش، ح؛ روحی، ق؛ شریعتی، ع. ر؛ نصیری، ح؛ و شعوری بیدگلی، ع. ر. (۱۳۹۱). بررسی ارتباط کیفیت زندگی کاری پرستاران و تمایل به ترک حرفه پرستاری. *فصلنامه مدیریت پرستاری*، ۱(۳)، ۳۶-۲۸.

- Baird, K., & Wang, H. (2010). Employee empowerment: extent of adoption and influential factors. *Personnel Review*, 39(5), 574-599.
- Bloom, P. (2017). Empathy and its discontents. *Trends in Cognitive Sciences*, 21(1), 24-31.
- Campbell Clark, S. (2000). Work/family border theory: A new theory of work/family balance. *Human Relations*, 53(6), 747-770.
- Cascio, W. F. (2010). *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. 8th ed. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Claude, J., & Zamor, G. (2003). Workplace Spirituality and Organizational Performance. *Public Administration Review*, 63(3), 355-363.
- Chan, K. W., & Wyatt, T. A. (2007). Quality of Work Life: A Study of Employees in Shanghai, China. *Asia Pacific Business Review*, 13(4), 501-517.
- Edward, K.L., & Welch, T. (2011). The extension of Colaizzi's method of phenomenological enquiry. *Contemporary Nurse*, 39(2), 163-171.
- El Akremi, A., Gond, J. P., Swaen, V., De Roeck, K., & Igalens, J. (2015). How do employees perceive corporate responsibility? Development and validation of a multidimensional corporate stakeholder responsibility scale. *Journal of Management*, In press. DOI: 10.1177/0149206315569311
- Famburn, C.J., & Van Riel, C.B.M. (2003). *How successful companies build winning reputations*, Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Farooq, O., Payaud, M., Merunka, D., & Valette-Florence, P. (2014). The impact of corporate social responsibility on organizational commitment: Exploring multiple mediation mechanisms. *Journal of Business Ethics*, 125, 563-580.
- Farooq, O., Rupp, D.E., & Farooq, M. (2016). The multiple pathways through which internal and external corporate social responsibility influence organizational identification and multi foci outcomes: The moderating role of cultural and social orientations. *Academy of Management Journal*, 60(3), 954-985.
- Felstead, A., Gallie, D., & Green, F. (2015). *Unequal Britain at work*. Oxford: Oxford University Press.
- Findlay, P., Kalleberg, A., & Warhurst, C. (2013). The challenge of job quality. *Human Relations*, 66(4), 441-451.
- Findlay, P., Warhurst, Ch., Keep, E., & Lloyd, C. (2017). Opportunity knocks? The possibilities and levers for improving job quality. *Work and Occupations*, 44 (1), 3-22.
- Garg, N. (2017a). Workplace Spirituality and Employee Well-being: An Empirical Exploration. *Journal of Human Values*, 23(2), 129-147.
- Garg, N. (2017b). Workplace Spirituality and Organizational Performance in Indian Context: Mediating Effect of Organizational Commitment, Work Motivation and Employee Engagement. *South Asian Journal of Human Resources Management*, 4(2), 191-211.
- Gillet, N., Fouquereau, E., Bonnaud-Antignac, A., Mokoukolo, R., & Colombat, P. (2013). The mediating role of organizational justice in the relationship between transformational leadership and nurses' quality of work life: A cross-sectional questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 50(10), 1359-1367.
- Greening, D. W., & Turban, D. B. (2000). Corporate Social Performance As a Competitive Advantage in Attracting a Quality Workforce. *Business & Society*, 39(3), 254-280.
- Grote, G., & Guest, D. (2016). The case for reinvigorating quality of working life research. *Human Relations*, 20(2), 149-167.
- Hackman, R., & Lawler, E. (2015). *Job Characteristics Theory*. In: Miner, J.B. (ed) *Organizational Behavior 1*. New York: Taylor & Francis.
- Hannif, Z., Cox, A., & Almeida, S.H. (2014). The impact of ICT, workplace relationships and management styles on the quality of work life: Insights from the call centre front line. *Journal of the Social and Economic Relations of Work*, 24(1): 69-83.
- Haynie, J. J., Baur, J., Harris, J. N., Harris, S. G., & Moates, K. N. (2018). When Caring Leaders Are Constrained: The Impact of LMX Differentiation on Leader Empathic Concern in Predicting Discretionary Work Behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, doi:10.1177/1548051818767394
- Hofmann, D. A., Burke, M. J., & Zohar, D. (2017). 100 years of occupational safety research: From basic protections and work analysis to a multilevel view of workplace safety and risk. *Journal of Applied Psychology*, 102(3), 375-388.
- Hughes, E. L., & Parkes, K. R. (2007). Work hours and well-being: The roles of work time control and work-family interference. *Work and Stress*, 21(3), 264-278.
- Huseyin, A. (2018). The Relationships between Quality of work life, School Alienation, Burnout, Affective Commitment and Organizational Citizenship: A Study on Teachers. *European Journal of Educational Research*, 3(2), 83-87.
- Jafari, P.H., Borji, M., Borji, M., & Moslemi, A. (2016). The Relationship between Spiritual Well-being and Quality of Life and Optimism on the Staff of Arak University of Medical Sciences. *Health, Spirituality and Medical Ethics*, 3(2), 9-16.
- Kim, H. L., Rhou, Y., Uysal, M., & Kwon, N. (2017). An examination of the links between corporate social responsibility (CSR) and its internal consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 61, 26-34.
- Kochoian, N., Raemdonck, I., Frenay, M., & Zacher, H. (2016). The Role of Age and Occupational Future Time Perspective in Workers' Motivation to Learn. *Vocations and Learning*, 10(1), 27-45.
- Koonmee, K., Singhapakdi, A., Virakul, B., & Lee, D.J. (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(1), 20-26.
- Kreiner, G. E., Hollensbe, E. C., & Sheep, M. L. (2009). Balancing borders and bridges: Negotiating the work-home interface via boundary work tactics. *Academy of Management Journal*, 52(4), 704-730.

- Lautizi, M., Laschinger, H. K. S., & Ravazzolo, S. (2009). Workplace empowerment, job satisfaction and job stress among Italian mental health nurses: an exploratory study. *Journal of Nursing Management*, 17(4), 446–452.
- Lee, D.J., Yu, G.B., Sirgy, M.J., Singhapakdi, A., & Lucianetti, L. (2018). The Effects of Explicit and Implicit Ethics Institutionalization on Employee Life Satisfaction and Happiness: The Mediating Effects of Employee Experiences in Work Life and Moderating Effects of Work–Family Life Conflict. *Journal of Business Ethics*, 147(4), 855–874.
- Ling, M., Lin, X., Zhang, L., Xu, W., & Su, CH. (2017). The effects of safety organizing on quality of nurse work life in PICU. *Chinese Journal of Primary Medicine and Pharmacy*, 24(4), 499–502.
- Lins, V.L., Servaes, H., & Tamayo, A. (2016). Social capital, trust, and firm performance: The value of corporate social responsibility during the financial crisis. *Journal of Finance*, doi:10.1111/jofi.12505
- Luoma-aho, V. (2008). Sector reputation and public organizations. *International Journal of Public Sector Management*, 21(5), 446–467.
- Lyon, A. R., Cook, C. R., Brown, E. C., Locke, J., Davis, C., Ehrhart, M., & Aarons, G. A. (2018). Assessing organizational implementation context in the education sector: confirmatory factor analysis of measures of implementation leadership, climate, and citizenship. *Implementation Science*, doi:10.1186/s13012-017-0705-6
- Makarius, E.E., Stevens, C. E., & Tenhiälä, A. (2017). The tether or stepping stone? The relationship between perceived external reputation and collective voluntary turnover rates. *Organizational Studies*, 38(12), 1665–1686.
- Maslow, A.H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50 (4), 370–396.
- Masto, M. (2015). Empathy and its role in morality. *Southern Journal of Philosophy*, 53(1), 74–96.
- May, D.R., Gilson, R.L., & Harter, L.M. (2004). The psychological conditions of meaningfulness, safety and availability and The engagement of the human spirit at work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77, 11–37.
- Mehtap, O., & Kokalan, O. (2012). The relationship between corporate reputation and organizational citizenship behavior: A comparative study on TV companies and banks. *Quality & Quantity*, 47(6), 3609–3619.
- Ng, T.W. H., & Feldman, D.C. (2014). The moderating effects of age in the relationships of job autonomy to work outcomes. *Work, Aging and Retirement*, 1 (1), 64–78.
- Rinaldo, A., Vogler-Bisig E., & Tresch T.S. (2017). How Information Sharing Improves Organizational Effectiveness in Coalition Operations. In: Goldenberg I., Soeters J., & Dean, W. (eds) *Information Sharing in Military Operations*. Advanced Sciences and Technologies for Security Applications. Springer, Cham.
- Rodríguez, D., Buyens, D., Van Landeghem, H., & Lasio, V. (2015). Impact of Lean Production on Perceived Job Autonomy and Job Satisfaction: An Experimental Study. *Human Factors and Ergonomics in Manufacturing & Service Industries*, 26(2), 159–176.
- Saragih, S. (2011). The Effects of Job Autonomy on Work Outcomes: Self Efficacy as an Intervening Variable. *International Research Journal of Business Studies*, 4 (3), 203–215.
- Saroghi, H., Libaers, D., & Burkemper, A. (2015). Examining the relationship between creativity and innovation: A meta-analysis of organizational, cultural, and environmental factors. *Journal of Business Venturing*, 30(5), 714–731.
- Sirgy, J.M., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D.J. (2001). A new measure of QWL based on need satisfaction and spillover theories. *Social Indicators Research*, 55, 241–302.
- Sitter V.L. (2003). Communication style as a predictor of interactional justice. International leadership studies conference, Virginia Beach, VA. USA.
- Tims, M., Derks, D., & Bakker, A.B. (2016). Job crafting and its relationships with person–job fit and meaningfulness: A three-wave study. *Journal of Vocational Behavior*, 92, 44–53.
- Tracey, J.B., & Tews, M.J. (2005). Construct validity of a general training climate Scale. *Organizational Research Methods*, 8(4), 353–374.
- Turner, M., & Lingard, H. (2016). Improving workers' health in project-based work: job security considerations. *International Journal of Managing Projects in Business*, 9(3), 606–623.
- Walton, R. F. (1973). Quality of Work life: what is it? *Sloan Management Review*, 15(1):11–21.
- Zhang, X., Majid, Sh., & Foo, S. (2012). Environmental scanning - an emerging discipline for LIS education. library and information science trends and research: Asia-Oceania. Emerald LIS Book Series UK (pp 124–147).
- Zohar, D., & Marshall, I. (2000). SQ: Spiritual intelligence the ultimate intelligence. London: Bloomsbury.
- Zorn, T.E. (2017). Meaningful Work. In: Scott, C.R. & Lewis, L. (eds). *The International Encyclopedia of Organizational Communication*, John Wiley & Sons.