



## اثربخشی برنامه غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان

زهرا لورک آقا، علی محمد نظری<sup>۱</sup>، محسن رسولی<sup>۲</sup>

تاریخ دریافت: ۹۴/۰۷/۰۴ تاریخ ویرایش: ۹۵/۰۸/۱۹ تاریخ پذیرش: ۹۵/۱۲/۰۱

### چکیده

**زمینه و هدف:** کیفیت زندگی کاری مفهومی بحرانی با اهمیت زیاد در زندگی یک کارمند است که تعادلی مناسب بین کار و زندگی شخصی، تضمین بهره‌وری سازمانی و رضایت شغلی کارمند نشان می‌دهد. این پژوهش با هدف تعیین اثربخشی برنامه غنی‌سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری کرج برگزار شد.

**روش بررسی:** نمونه مورد مطالعه پژوهش ۳۰ نفر از کارکنان بودند که به صورت تصادفی از میان متقاضیان شرکت در این برنامه انتخاب شده و با گمارش تصادفی در دو گروه ۱۵ نفری آزمایش و کنترل قرار گرفتند. ابزار گردآوری پژوهش پرسشنامه ۲۷ سؤالی کیفیت زندگی کاری والتون (۱۹۷۳) بود، که در پیش‌آزمون و پس‌آزمون روی هر دو گروه اجرا شد. برنامه غنی‌سازی رابطه، در ۷ جلسه ۹۰ دقیقه‌ای به صورت گام به گام و به شیوه گروهی با توالی هر هفته یک جلسه برای گروه آزمایش پیاده شد، در حالی که روی گروه گواه هیچ مداخله‌ای انجام نشد. داده‌ها با روش تحلیل کوواریانس تک متغیره و چند متغیره و با استفاده از نرم افزار SPSS ۱۸ تجزیه تحلیل شدند.

**یافته‌ها:** نتایج نشان داد که بین دو گروه آزمایش و گواه پس از اعمال مداخله تفاوت وجود دارد، به عبارت دیگر کاربرد برنامه غنی‌سازی رابطه کیفیت زندگی کاری کارکنان را در پس‌آزمون افزایش داده است ( $p < 0/05$ ).

**نتیجه‌گیری:** کیفیت زندگی کاری کارکنان موضوع بسیاری مهمی در محیط کار می‌باشد. سازمان‌ها می‌توانند با استفاده از آموزش‌هایی چون برنامه غنی‌سازی رابطه، این مؤلفه را بهبود بخشیده و بهره‌وری سازمان و رضایت کارکنان را نیز افزایش دهند.

**کلیدواژه‌ها:** برنامه غنی‌سازی رابطه، کیفیت زندگی کاری، مشاوره شغلی.

### مقدمه

می‌شود [۵]. شرکت‌ها کیفیت زندگی کاری را به عنوان یک استراتژی در راه بهبود عملکرد، بهره‌وری و رقابت کارکنان، کیفیت زندگی در محل کار و به طور همزمان کاهش غیبت، گردش مالی کارکنان بدون افزایش هزینه مدیریت، ارایه یک محیط سالم، همچنین افزایش تعهد عاطفی، استخدام کارمند، افتخار و رضایت شغلی کارکنان به کار می‌برند [۶]. بطور کلی ریشه کیفیت زندگی کاری، در مطلوب و نامطلوب بودن محیط کار برای افراد است. این موضوع به کیفیت رابطه بین کارکنان و مجموع شرایط کاری مربوط می‌شود [۷]. محل کار و کیفیت زندگی کارکنان در حال اشتغال برای بهبود بهره‌وری و عملکرد شغلی نیز بسیار اهمیت دارد [۸]. کیفیت زندگی کاری به عنوان یکی از ضروریات برای جذب و ادامه کار کارکنان در صنعت است. حضور این مؤلفه در واحدهای صنعتی به نفع کارمندان و خود شرکت نیز می‌باشد.

جامعه مدرن جامعه سازمانی است. افراد مدت زمان زیادی از زندگی خود را در سازمان‌ها سپری می‌کنند [۱]. منابع انسانی نقش بسیار مهمی در موفقیت یک سازمان بازی می‌کنند. مجموعه‌ای از اصول برآند که افراد مهم‌ترین منبع در سازمانند؛ قابل اعتماد، مسئول و قادر به ساختن سهمی با ارزش از سازمان، پس باید با عزت و احترام با آن‌ها رفتار شود [۲].

کیفیت زندگی کاری مفهومی است که تعادل بین زندگی شخصی و زندگی حرفه‌ای یک فرد را نشان می‌دهد [۳]. این مفهوم یکی از راه‌های فکر کردن در مورد مردم، کار و سازمان‌ها است، همچنین مفهوم اجرایی در ذهن کارکنان ایجاد می‌کند. این مؤلفه به ایجاد رضایت شغلی، بهبود بهره‌وری، سازگاری و اثر بخشی سازمان نیز کمک می‌کند [۴]، که به انسانی کردن محل کار و تأکید بر عامل انسانی معطوف

۱- (نویسنده مسئول) دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مشاوره شغلی، دانشگاه خوارزمی تهران، تهران، ایران. zohre.lourak@gmail.com

۲- دکتری مشاوره و عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

۳- دکتری مشاوره و عضو هیأت علمی دانشگاه خوارزمی، تهران، ایران.

افراد، زوجها و یا گروه‌های بزرگتر اجرا شوند [۱۹]. هسته رویکرد درمانی غنی سازی رابطه ابزار آموزشی است. این برنامه شامل مهارت‌های همدلی، بیانگری، بحث و مذاکره، تسهیل، مدیریت تعارض، حل تعارض، چالش‌های تغییر رفتار (خود تغییری و کمک به تغییر دیگران)، تعمیم و نگهداری (بقا) می‌باشد [۲۰]. مجری در جوی سالم و مطمئن مهارت‌ها را پیش می‌برد و آن‌ها را برای افزایش یادگیری، مدل سازی می‌کند. سپس به گونه‌ای روشن ارزش‌ها و منطق یادگیری مهارت‌های غنی سازی رابطه را تبیین می‌کند. روش‌های برنامه مورد نظر علاوه بر روابط زناشویی در مکان‌هایی چون بیمارستان‌ها، صنعت، مدرسه و در روابط بین پرستار - بیمار، سرپرست - زیر دست، معلم - شاگرد، مدیر - کارمند، همکاران و همسالان مورد استفاده قرار می‌گیرد [۱۹].

باتوجه به بررسی پیشینه، یکی از مهم‌ترین عناصری که در کیفیت زندگی کاری اثر زیادی دارد، رابطه و همکاری بین افراد است [۷ و ۲۱]. همچنین کدیور [۲۲]، یکی از مهم‌ترین مشخصه‌ها و عوامل مؤثر بر ارتقا کیفیت زندگی کاری را روند روابط انسانی می‌داند. باتوجه به این عنصر پژوهشگر بررسی برنامه غنی سازی رابطه را انتخاب کرده تا اثراش را نیز در این زمینه بررسی کند. این برنامه (RE)<sup>۱</sup> که محصول ارتباط درمانی بود، توسط برنارد گارنی، جی آر در سال ۱۹۶۲ در امتداد آن پدید آمد. گارنی این برنامه را در راستای توسعه درمان RE و به صورت همتای غیربالینی روانشناختی - آموزشی به وجود آورد [۲۳]. تحقیقاتی که تاکنون در کشورمان در زمینه کیفیت زندگی کاری صورت گرفته است، با توجه به اطلاعات پژوهشگر هیچ‌گونه پژوهشی مستقیماً در مورد اثربخشی برنامه غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری صورت نگرفته است. از این رو جای خالی چنین پژوهشی نیز محسوس است. لذا پژوهشگر درصدد پاسخگویی به این سؤال است که؛ آیا برنامه غنی

وجود نداشتن کیفیت زندگی کاری منجر به نارضایتی در کار، از بین رفتن انگیزه و مسائل دیگر می‌شود [۹]. به همان اندازه که بهبود کیفیت مراقبت از بیماران مهم است، بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز دارای اهمیت می‌باشد [۱۰].

امین بیدختی و مردانی [۱۱]، پژوهشی انجام دادند که در آن رابطه مثبت و معناداری بین عدالت سازمانی درک شده با کیفیت زندگی کاری کارکنان نیز به دست آوردند. در پژوهشی چندرانشو [۱۲] جهت‌گیری حفظ روابط، جهت‌گیری حرفه‌ای و آینده‌نگری، خودتعیینی و جهت‌دهی سیستمیک را به عنوان عوامل اثر گذار بر کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد. بهاراتی، یومیسولوی و کومار [۱۳]، در پژوهشی با عنوان مشاهده کیفیت زندگی کاری در معلمان کالج، به این نتیجه دست یافتند که هیچ تفاوت معناداری بین جنسیت، خانواده، سن، نقش، سطوح درآمد مختلف، نوع دانشکده، محل بومی پاسخ دهندگان و سطوح درک کیفیت زندگی کاری وجود ندارد. مجبل و همکاران [۱۴] در پژوهش خود عواملی چون پاداش، مزایا و جبران خسارت، رضایت شغلی، رشد شغلی، مدیریت مشارکتی، ارتباطات، انگیزه کارکنان، امنیت و بهداشت شغلی و انسجام کار و زندگی را به عنوان محرک‌های کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهند. این مفهوم با متغیرهایی چون تعهد شغلی [۱۵]، عملکرد شغلی [۸] و رضایت شغلی [۱۶] نیز در رابطه است.

در این حیطه مداخلات محدودی نیز انجام گرفته است، از جمله؛ اثربخشی آموزش مؤلفه‌های تئوری معکوس بر انگیزش شغلی و بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان [۱۷] و تأثیر مشاوره شغلی به شیوه نظریه سازگاری شغلی دیویس بر کیفیت زندگی کاری کارکنان شهرداری اصفهان [۱۸].

یکی از مداخلات مؤثر در حوزه کیفیت زندگی کاری، آموزش مهارت‌های ارتباطی می‌باشد. رویکرد غنی سازی رابطه این مهارت‌ها را به صورتی منسجم شامل می‌شود. برنامه‌های غنی سازی رابطه خدماتی آموزشی هستند در راستای روابط بین فردی که می‌توانند برای

<sup>۱</sup> Relationship Enhancement Therapy

مورد آن‌ها اعمال می‌شود و نیم دیگر آزمودنی‌ها را در گروه گواه که هیچ‌گونه متغیر مستقلى در مورد آن‌ها اعمال نمی‌شود، جایگزین می‌نماید. مدت زمان هر جلسه درمانی ۹۰ دقیقه بوده که محتوای آن در جدول ۱ شرح داده شده است.

**جامعه آماری، روش نمونه‌گیری و حجم نمونه:** جامعه آماری این مطالعه ۸۰ نفر از کارکنان شهرداری کرج که متقاضی شرکت در این پژوهش در بهار ۱۳۹۴ بودند را در بر گرفته است. از آنجا که تعداد

سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان مؤثر است؟

### روش بررسی

پژوهش حاضر نوعی پژوهش کاربردی است که به شیوه‌ی شبه آزمایشی و از نوع پیش‌آزمون و پس‌آزمون با گروه گواه می‌باشد. محقق برای تشکیل گروه‌ها با استفاده از روش نمونه‌گیری تصادفی، نیمی از آزمودنی‌ها را در گروه آزمایش که متغیر آزمایش در

جدول ۱- برنامه آموزشی

| جلسه       | هدف  | تکلیف  |
|------------|--|--|
| جلسه اول   | اجرای پیش‌آزمون، آشنایی با مجری گروه، معرفی اعضای گروه، بیان قواعد و تعیین چارچوب‌ها و بیان اصول کلی مهارت‌های غنی سازی رابطه.   | شرکت کنندگان موظف شدند برای جلسه بعد انتظارات مورد نظر خود را از جلسات نوشته و به کلاس بیاورند.  |
| جلسه دوم   | کمک به افراد تا با مهارت همدلانه ادراک متقابل تعمیق یافته و پیوند عاطفی را در دیالوگشان داشته باشند. و با مهارت همدلی پیوندهایشان را تقویت کرده و کارهای خود و دیگران را با ارزش نشان دهند.                                  | از افراد درخواست شد تا قدردانی روزانه از افراد داشته باشند، علاوه بر آن فردی برایشان خاطره- ای تعریف کرده و آن‌ها با وی همدلی داشته باشند و گزارش را به کلاس بیاورند.    |
| جلسه سوم   | کمک به افراد تا با مهارت بحث و مذاکره روح همکاری را به منظور تسهیل ارتباط باز ارتقاء داده و به تقویت مهارت حل مسأله اشتراکی برسند. همچنین خود را به گونه‌ای بیان کنند که حالت تدافعی در طرف شما را به حداقل برسانند.         | در مورد نگرانی‌هایی که در طول روز برای آن‌ها اتفاق افتاده است و به طرف دیگر مربوط نمی- شود، مکالمه کنند.   |
| جلسه چهارم | کمک به افراد تا بتوانند توانایی کنترل احساسات و مدیریت شرایط تعارض را به صورت مؤثرتری افزایش دهند؛ به شیوه‌ای که امنیت و احترام در رابطشان حفظ شود.  | هنگام مواجه شدن با مشکلات از استراتژی‌های مدیریت تعارض استفاده کرده و پرداختن به مسأله را تا یادگیری مهارت حل مسأله به تعویق بیندازند.                                   |
| جلسه پنجم  | به افراد کمک می‌شود تا با مهارت حل مسئله / تعارض در ایجاد یک راه‌حل، توافق یا طرح عمل رویکردی را اتخاذ کنند که احتمال دستیابی به یک نتیجه رضایت بخش برای هر دو طرف را فراهم کند.   | از افراد خاسته شد بر اساس مهارت‌های یادگرفته شده مکالمه‌هایی را با افراد ترتیب دهند و تا مهارتی که آموزش داده شده است، آن را پیش ببرند و گزارش آن را به کلاس ارایه دهند. |
| جلسه ششم   | به افراد کمک می‌شود تا با مهارت تغییر رفتار و کمک به تغییر دیگران احتمال اجرای موفق یک تغییر توافقی در رفتار را افزایش دهند. همچنین با استفاده از مهارت تسهیل دیالوگ‌هایشان را در مسیر مناسب حفظ کرده و بر آن‌ها نظارت کنند. | از افراد خواسته می‌شود برای رفتاری را که می- خواهند تغییر دهند، از یادآورهای میان فردی و خودیادآورها استفاده کرده و گزارش را به کلاس بیاورند.                            |
| جلسه هفتم  | به افراد کمک می‌شود تا با مهارت تعمیم جایگاه این مهارت‌ها را در زندگی استحکام بخشیده و با استفاده از مهارت نگهداری در بلند مدت تقویت شوند.   | در آخر جمع بندی و اجرای پس آزمون   |

از نرم افزار آماری SPSS نسخه ۱۸ انجام شد. در سطح آمار توصیفی جدول توزیع فراوانی، نمودار، میانگین و انحراف معیار مطرح شده‌اند. در بخش آمار استنباطی برای بررسی فرضیه‌های پژوهش از تحلیل کوواریانس چندمتغیره و تک متغیره استفاده گردیده‌است.

### یافته‌ها

افراد مورد مطالعه از لحاظ سنی بین ۲۰ تا ۶۰ سال بوده، که ۳۳/۳۵٪ آن‌ها مجرد و ۶۶/۶۵٪ از آن‌ها نیز متأهل بودند. به لحاظ تحصیلات؛ ۱۰٪ دیپلم، ۶/۶۶٪ فوق دیپلم، ۵۰٪ لیسانس، ۳۳/۳۳٪ فوق لیسانس بودند.

جدول ۲، میانگین و انحراف استاندارد متغیر کیفیت زندگی کاری را به تفکیک گروه‌ها نشان می‌دهد. بررسی پیش فرض‌ها مقادیر آزمون کولموگروف - اسمیرنوف برای متغیر کیفیت زندگی کاری در هیچ یک از مراحل پیش آزمون و پس آزمون در گروه‌های آزمایش و کنترل معنادار نمی باشد ( $p > 0/05$ ). لذا می‌توان نتیجه گرفت که توزیع نمرات در این متغیر نرمال می‌باشد و نمی‌توانند نتایج مداخله را تحت تأثیر قرار دهند، این نتایج در جدول ۳ نشان داده شده است.

افراد حاضر در نمونه گیری را در پژوهش‌های آزمایشی و شبه آزمایشی به صورت نرمال ۳۰ نفر معرفی می‌کنند، از این بین برای انتخاب نمونه‌های مورد نظر در مطالعه در بین ۸۰ نفر متقاضی ۳۰ نفر از افرادی که از نظر پارامترهای مورد مطالعه همسان بودند، انتخاب شدند. در نهایت این افراد به شیوه تصادفی در دو گروه ۱۵ نفره آزمایش و کنترل قرار گرفتند.

**ابزار پژوهش:** در این پژوهش برای جمع‌آوری اطلاعات در مورد میزان کیفیت زندگی کاری کارکنان، از پرسشنامه کیفیت زندگی کاری والتون استفاده شده است. این پرسشنامه دارای ۲۷ گویه می‌باشد. سطح اندازه‌گیری پرسشنامه، فاصله‌ای و براساس مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت درجه‌بندی شده‌است و شامل مؤلفه‌های پرداخت منصفانه و کافی، محیط کاری ایمن و بهداشتی، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم، قانون‌گرایی در سازمان، رابطه اجتماعی زندگی کاری، فضای کلی زندگی، انسجام اجتماعی در سازمان و توسعه قابلیت انسانی می‌باشد. والتون ضریب پایایی این آزمون را ۰/۸۸٪ گزارش کرده است. همچنین میزان آلفای کرونباخ گزارش شده در پژوهش اربابی [۲۴]، ۸۸٪ گزارش شده‌است. تجزیه تحلیل داده‌ها با استفاده

جدول ۲- میانگین و انحراف استاندارد متغیر کیفیت زندگی کاری

| متغیر            | مرحله آزمون | گروه آزمایش (n = ۱۵) |                  | گروه کنترل (n = ۱۵) |                  |
|------------------|-------------|----------------------|------------------|---------------------|------------------|
|                  |             | میانگین              | انحراف استاندارد | میانگین             | انحراف استاندارد |
| کیفیت زندگی کاری | پیش آزمون   | ۷۲/۳۳                | ۱۲/۵۹            | ۶۷/۱۳               | ۷/۸۳             |
|                  | پس آزمون    | ۷۸                   | ۱۰/۸۸            | ۶۶/۶۷               | ۶/۰۹             |

جدول ۳- نتایج آزمون کولموگروف- اسمیرنوف

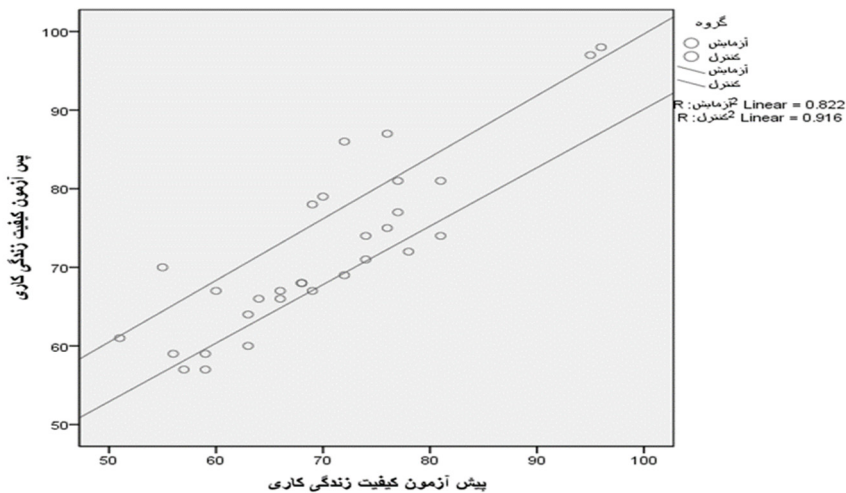
| متغیر            | مرحله آزمون | گروه آزمایش |              | گروه کنترل |              |
|------------------|-------------|-------------|--------------|------------|--------------|
|                  |             | مقدار Z     | سطح معناداری | مقدار Z    | سطح معناداری |
| کیفیت زندگی کاری | پیش آزمون   | ۰/۶۰۲       | ۰/۸۶۱        | ۰/۴۵۳      | ۰/۹۸۶        |
|                  | پس آزمون    | ۰/۴۸۳       | ۰/۹۷۴        | ۰/۶۰۹      | ۰/۸۵۲        |

جدول ۴- نتایج آزمون لون: بررسی همگنی واریانس‌ها

| متغیر            | مرحله آزمون | آماره F | درجه آزادی |    |
|------------------|-------------|---------|------------|----|
|                  |             |         | ۱          | ۲  |
| کیفیت زندگی کاری | پیش آزمون   | ۱/۴۸    | ۱          | ۲۸ |
|                  | پس آزمون    | ۳/۱۷    | ۱          | ۲۸ |

جدول ۵- خلاصه نتایج تعامل بین گروه و نمرات پیش آزمون

| منبع تغییر              | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | آماره F | سطح معناداری |
|-------------------------|---------------|------------|-----------------|---------|--------------|
| گروه * کیفیت زندگی کاری | ۵۰/۵۶         | ۲          | ۲۵/۲۸           | ۱/۰۰۶   | ۰/۲۰۳        |



شکل ۱- نمودار پراکنش بین متغیر کنترل و متغیر وابسته کیفیت زندگی کاری

**سوال پژوهش:** آیا برنامه آموزشی غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری کارکنان تأثیر گذار است؟ برای بررسی از آزمون تحلیل کوواریانس تک متغیره استفاده شده است، که نتایج آن در جدول ۶ ارایه شده است. نتایج تحلیل کوواریانس تک متغیری تفاوت معناداری را بین دو گروه آزمایش و کنترل در کیفیت زندگی کاری ( $F = ۲۹/۹۱$  و  $p < ۰/۰۱$ ) نشان می دهد. با توجه به مقادیر میانگین این متغیر برای گروه آزمایش در پیش آزمون (۷۲/۳۳) و پس آزمون (۷۸)، مشاهده می شود که اجرای برنامه آموزشی باعث افزایش میانگین نمرات آزمودنی ها در پس آزمون گردیده است. میزان تأثیر برنامه آموزشی نیز ۵۲٪ بوده است. بدین معنا که ۵۲٪ از تغییرات حاصل شده در نمرات پس آزمون گروه آزمایش ناشی از اجرای برنامه آموزشی بوده است. با توجه به این نتیجه پاسخگویی به سؤال تحقیق این گونه است که اجرای برنامه آموزشی غنی سازی رابطه باعث بهبود کیفیت زندگی کاری می گردد.

همچنین در جدول ۴، مقادیر آماره F که نشان دهنده مقدار آزمون لون برای بررسی همگنی واریانس های گروه های آزمایش و کنترل می باشد، در مؤلفه کیفیت زندگی کاری معنادار نمی باشد ( $p > ۰/۰۵$ ). با توجه به این نتیجه پیش فرض برابری واریانس های دو گروه آزمایش و کنترل در این متغیر تأیید می شود. نتایج بررسی همگنی شیب های رگرسیون در جدول ۵ نشان داده شده است، بر اساس این جدول مقادیر آماره F برای متغیر کیفیت زندگی کاری معنادار نمی باشد ( $p > ۰/۰۵$ ) بنابراین تعاملی بین گروه ها و نمرات پیش آزمون وجود ندارد و بنابراین پیش فرض همگنی شیب رگرسیون رعایت گردیده است. با توجه به اینکه در شکل ۱ شیب خطوط رگرسیون با یکدیگر موازی است، بنابراین می توان نتیجه گرفت که بین متغیر همگام و متغیر وابسته رابطه خطی وجود دارد. با توجه به اینکه پیش فرض های استفاده از آزمون تحلیل کوواریانس رعایت شده است، نتایج بررسی سؤال پژوهش در ادامه ارایه گردیده است.

جدول ۶- نتایج تحلیل کوواریانس تک متغیری تأثیر برنامه آموزشی بر میزان نمرات کیفیت زندگی کاری

| منابع تغییر   | مجموع مجذورات | درجه آزادی | میانگین مجذورات | F      | سطح معناداری | اندازه اثر |
|---------------|---------------|------------|-----------------|--------|--------------|------------|
| اثر پیش آزمون | ۱۸۳۹/۴۸       | ۱          | ۱۸۳۹/۴۸         | ۱۴۶/۱۴ | ۰/۰۰۱        |            |
| اثر پس آزمون  | ۳۷۶/۵۷        | ۱          | ۳۷۶/۵۷          | ۲۹/۹۱  | ۰/۰۰۱        | ۰/۵۲       |
| خطا           | ۳۳۹/۴۸        | ۲۷         | ۱۲/۵۸           |        |              |            |
| مجموع         | ۱۵۸۱۲۱        | ۳۰         |                 |        |              |            |

## بحث و نتیجه گیری

هدف این پژوهش بررسی اثربخشی برنامه غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کارکنان بود. نتایج این پژوهش نشان داد که آموزش این مهارت‌های ارتباطی بین فردی در محیط شغلی نیز می‌تواند بر کیفیت زندگی کارکنان مؤثر واقع شود. از این رو این پژوهش با یافته‌های پژوهش‌هایی که در این زمینه صورت گرفته همسو می‌باشد. مولن [۲۵]، در پژوهش خود به این نتیجه می‌رسد که برنامه غنی سازی رابطه بر حل تعارض در بین دانش آموزان اثر بخش می‌باشد. نظری، طاهری راد و اسدی [۲۶] به این نتایج دست یافتند که برنامه غنی سازی رابطه بر بر سازگاری زناشویی مؤثر است. پورعوض [۲۷]، در پژوهشی تحت عنوان اثربخشی مهارت‌های ارتباطی بر کیفیت زندگی کاری نشان می‌دهد که؛ شرکت در دوره آموزشی مهارت‌های ارتباطی و آشنایی با تکنیک‌های آن توانسته کیفیت زندگی کاری کارکنان را در سازمان‌های دولتی و خصوصی ارتقا دهد. نیر [۷] اثربخشی کیفیت زندگی کاری را بر رفتار شهروندی سازمانی می‌سنجد و در آن پژوهش نشان می‌دهد که یکی از مهم‌ترین عناصری که در کیفیت زندگی کاری اثر زیادی دارد، رابطه و همکاری بین افراد است. نانجون دسواراس و امی و اسوامی [۲۱] در مطالعه خود به بررسی پیشینه کیفیت زندگی کاری می‌پردازد. وی نیز در آن تحقیق یکی از مهم‌ترین عناصر مؤثر بر این مؤلفه را رابطه و همکاری بین افراد می‌داند. همچنین هاشمی مطلق و مظفری [۲۸]، تحقیقی با هدف بررسی کیفیت زندگی کاری و مهارت‌های ارتباطی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها انجام دادند. نتایج این گونه نشان داد که میان این دو شاخص رابطه معناداری حاکم است.

در تبیین نتایج به دست آمده می‌توان گفت که رابطه یکی از مؤثرترین ابزارهای محرک کیفیت زندگی کاری می‌باشد. این یافته‌ها با نظریه والتون مبنی بر این که کیفیت زندگی کاری می‌تواند با نشان دادن بسته‌ای از پاداش‌های رقابتی، سیاست‌های ارتقا به صورت شفاف، رابطه بهتر و نظارت افزایش پیدا کند، همخوان می‌باشد. با توجه به نظریات و پژوهش‌های بعمل آمده مشخص می‌شود که رابطه صحیح و مناسب تأثیر زیادی بر کیفیت زندگی کاری دارد، از آن جا هسته آموزش‌های برنامه غنی سازی رابطه گفت‌وگوی مناسب و صحیح و برقراری رابطه به شیوه مناسب می‌باشد، توانسته است کیفیت زندگی کاری را افزایش دهد. شرکت در یک دوره آموزشی مناسب ضمن انتقال صحیح و ماهرانه مفاهیم به افراد می‌تواند علاوه بر اینکه زمینه بهبود نگرش و رفتار افراد را فراهم کند، باعث بروز احساس مثبت و تغییر رفتار در آن‌ها گردد، از آن جا که کیفیت زندگی کاری مفهومی عینی و ذهنی است و همچنین طبق گفته اکچ و همکاران [۲۹] نشان‌گر واکنش عاطفی و نگرش مثبت یک فرد نسبت به شغل خود می‌باشد این تأثیر را از این مداخله نیز پذیرفته است. با توجه به تئوری‌های ذکر شده مشخص می‌شود که پژوهش حاضر در راستای آن‌ها پیش رفته‌است و بدین ترتیب سؤال اصلی پژوهش مبنی بر اثربخشی برنامه غنی سازی رابطه بر کیفیت زندگی کاری نیز معنادار شده است. این پژوهش همچون دیگر پژوهش‌ها دارای محدودیت‌هایی نیز بود، به دلیل بدیع بودن مطالعه حاضر، منابع اطلاعاتی و پژوهشی محدودی نیز وجود داشت. همچنین هنگام برگزاری کلاس آموزشی در سازمان امکانات نامناسب بوده و این خود بر کیفیت کلاس آموزشی تأثیری منفی

Management. 2013;6:34-46.

8. Rastegari M, Khani A, Ghalriz P, Eslamian J. Evaluation of quality of working life and its association with job performance of the nurses. Iranian journal of nursing and midwifery research. 2010;15(4): 224-239.

9. Sharma N and Singh Verma D. Importance of quality of work life in small scale industries for employee. International Journal of Latest Research in Science and technology. 2013;2(2): 495-499.

10. Rai GS. Improving Quality of Working Life among Nursing Home Staff: Is it really needed? International Journal of Caring Sciences. 2013;6:380-391.

11. Amin Bidokhti AA and Mardani A. The relationship between perceived organizational justice quality of working life in the staff of a hospital in Ahvaz. Iranian Journal of Medical Ethics and History. 2004;7:58-69. [Persian]

12. Cahndranshu S. factors affecting quality of wok life: Empirical Evidence From Indian Organizations. Australian Journal of Business and Management Research. 2012;1:31-40.

13. Bharathi PS, Umaselvi M and kumar NS. quality of work life perception of college teachers. Indian journal of commerce & management studies, internationally indexed journal. 2011;2, pp. :47-65.

14. Mejbil AA, Almsafir AK, Siron R, Mheidi Alnaser AS. The Drivers of Quality of Working Life (QWL): A Critical Review. Australian Journal of Basic and Applied Sciences. 2013;7(10):398-405.

15. Farjad HR, Varnous Sh. Study of Relationship of Qality of Work Life (QWL) And Organizational Commitment. Interdisciplinary Journal of Contemporary research in Business. 2013;4(0):449-456.

16. Nekouei MH, Othman MBT, Masud JBT, Ahmad ABt. Quality of Work Life and Job Satisfaction among employee in government organizations in Iran. Journal of Basic and Applied Scientific Research. 2014;4(1):217-229.

17. Omidi H, et al. Review the effectiveness of the components of the inverse theory on job motivation and improve the quality of working life of employees. Research consultancy. 2011;11(43):77-96. [Persian]

18. Ghasem Zadeh A, Ahmadi A, Abedi MR. Career counseling and job compatibility Davis theoretical impact on quality of life in the manner of municipal employees. News and

گذاشته است. در آخر پیشنهاد می شود؛ مطالعات پژوهشی در حیطه بهبود کیفیت زندگی کاری کارکنان انجام شود، مشاوران، برنامه غنی سازی رابطه را در سازمان ها برای افزایش کیفیت زندگی کاری کارکنان استفاده کنند. همچنین سازمان ها برنامه های کیفیت زندگی کاری را در قالب آموزش های ضمن خدمت به کارکنان و مدیران خود آموزش دهند. در کل پیشنهاد می شود مانند بسیاری از سازمان های موفق، به روابط موجود در محیط کار اهمیت زیادی داده شود، تا هم خود کارکنان انرژی بیشتری برای انجام امورشان داشته باشند و هم کارایی سازمان افزایش یابد.

## منابع

1. Venkata Subrahmanyam CV, Pattu Meenakshi S, Ravichandran K. Quality of Work Life – The Need of the Hour. International Journal of Business and Management Invention, 2013;2:1-4.

2. Reddy LM, Reddy MP, Pradesh A. Quality of work life of employees: emerging dimensions. Asian journal of management research. 2010: 827-839.

3. Baitul Islam M. Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on Factors Affecting Quality of Work Life: An Analysis on. Global Journal of Management and Business Research, 2012;12:22-31.

4. Muhamad Noor S and Abdullah MA. quality of work life among factory workers in malaysia. Procedia - Social and Behavioral Sciences. 2011;35:739-745.

5. Jayakumar A, Kalaiselvi K. Quality of worlklife- an overview. International Journal of Marketing, Financial Services & Management Research. 2013;1:140-151.

6. Almalki MJ, Gerald GF, Clark M. The relationship between quality of work life and turnover intention of primary health care nurses in Saudi Arabia. BMC Health Services Research. 2012;12:2-11.

7. Sandhya Nair GS. A study on the effect of quality of work life (QWL) on organisational citizenship behaviour (OCB) - With Special reference to College Teachers in Thrissur District, Kerala. Integral Review- A Journal of



- research consultancy. 2009;8(32):47-59.
19. Nazari AM. Foundations couple therapy and family therapy. Tehran: Science, 2007.
20. Scuka RF. Relationship enhancement therapy. New york: Routledge, 2005.
21. Nanjundeswaraswamy TS, Swamy DR. Review of literature on quality of worklife. 2, bangalor : S.N., International Journal for Quality Research. 2014;7:201-214.
22. Kadivar P. Educational Psychology. Tehran: Samt, 2000. [Persian]
23. Guerney BJ. Relationship Enhancement couple/marital/family therapist's manual. Bethesda: MD: IDEALS. 2005.
24. Arbabi H. The relationship between quality of work life and job satisfaction empower teachers Torbat city. Master thesis, University Kharazmi, Tehran. 2012. [Persian]
25. Mullen Jill A. A Case Study Integrating the Relationship Enhancement Model in Conflict Resolution. Counselor Education Master' s Theses, State University of New York. 2005.
26. Nazari AM, Taherifard M, Asadi M. Its impact enrichment program on marital couples. Journal of Counseling and Family Therapy 2012; 3(4):527-542. [Persian]
27. Pouravaz M. Assess the effect of communication skills training on quality of work life rehabilitation centers. Welfare and Rehabilitation Sciences University master's thesis. 2010. [Persian]
28. Hashemi Motlagh SH, Mozaffari AA. Compare communication skills and the quality of working life of faculty members active and inactive Islamic Azad University of East Azerbaijan Province. Beyond Management. 2010;3(12)7-32.[Persian]
29. Aketch JR, Odera O, Chepkuto P, Okaka O. Effects of Quality of Work Life on Job Performance: Theoretical Perspectives and Literature Review. Current Research Journal of Social Sciences. 2012;4(5):383-388.



## The effectiveness of relationship of enhancement program on quality of work life (QWL)

Zohre lourak Agha<sup>1</sup>, Ali Mohammad Nazari<sup>2</sup>, Mohsen Rasouli<sup>3</sup>

Received: 2015/09/26

Revised: 2016/11/09

Accepted: 2017/02/19

### Abstract

**Background and aims:** Quality of working life is a critical concept with great importance in the life of an employee which shows an appropriate balance between work and personal life, ensuring organizational productivity and employee's job satisfaction. This study aimed to determine the effectiveness of relationship enhancement program on quality of work life (QWL) among Karaj Municipality staff.

**Methods:** The sample of the study included 30 employees who were randomly selected from among the applicants to participate in this program, and they were random assigned into experiment and control groups (15 subjects per group). The data collection tool was the 27-item Walton quality of work life questionnaire (1973), which was performed on both groups in the pre-test and post-test stages. Relationship enhancement program was implemented in 7 sessions with 90 minutes duration with step by step method for the experiment group, while the control group did not receive any intervention. The Data were analyzed through Univariate and multivariate analysis of covariance by using the software SPSS 18.

**Results:** The results suggested that there is a difference between experimental and control groups after performing the intervention. In other words, the use of relationship enhancement program has enhanced quality of life among the employees in the post-test ( $p < 0.05$ ).

**Conclusion:** Quality of work life is an important issue in the Workplace. Organizations can use training such as Relationship enhancement program in order to improve this components and increase Organization productivity and employees' satisfaction, as well.

**Keywords:** Quality of work life, Relationship Enhancement Program, Career counselling.

1. (**Corresponding author**) MA in Career counseling, Kharazmi University, Tehran, Iran. zohre.lourak@gmail.com

2. PhD in Counseling, Kharazmi University of Tehran. Tehran, Iran.

3. PhD in Counseling, Kharazmi University of Tehran. Tehran, Iran.