

به نام خدا

# بررسی رابطه‌ی مهارت‌های حل مسأله با کیفیت زندگی کاری، خودکنترلی و خودکارآمدی معلمان دوره‌ی دوم ابتدایی

مؤلف :

عاطفه رنجبر کللی

انتشارات ارسطو

(سازمان چاپ و نشر ایران - ۱۴۰۳)

نسخه الکترونیکی این اثر در سایت سازمان چاپ و نشر ایران و اپلیکیشن کتاب رسان موجود می باشد

chaponashr.ir

سرشناسه: رنجبر کللی، عاطفه، ۱۳۶۲

عنوان و نام پدیدآور: بررسی رابطه‌ی مهارت‌های حل مسئله با کیفیت زندگی کاری، خودکنترلی و خودکارآمدی معلمان دوره‌ی دوم ابتدایی / مولف عاطفه رنجبر کللی.

مشخصات نشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)، ۱۴۰۳.

مشخصات ظاهری: ۱۲۶ ص.

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۰۸-۶۳۴-۱

وضعیت فهرست نویسی: فیبا

موضوع: معلمان - مهارت‌های حل مسئله - کیفیت زندگی کاری - خودکنترلی - خودکارآمدی

رده بندی کنگره: PN۲۱۱۹

رده بندی دیویی: ۸۰۹/۲۱۹

شماره کتابشناسی ملی: ۹۴۹۳۸۱۹

اطلاعات رکورد کتابشناسی: فیبا

نام کتاب: بررسی رابطه‌ی مهارت‌های حل مسئله با کیفیت زندگی کاری، خودکنترلی و خودکارآمدی

معلمان دوره‌ی دوم ابتدایی

مولف: عاطفه رنجبر کللی

ناشر: انتشارات ارسطو (سازمان چاپ و نشر ایران)

صفحه آرای، تنظیم و طرح جلد: پروانه مهاجر

تیراژ: ۱۰۰۰ جلد

نوبت چاپ: اول - ۱۴۰۳

چاپ: زبرجد

قیمت: ۱۲۶۰۰۰ تومان

فروش نسخه الکترونیکی - کتاب‌رسان:

<https://chaponashr.ir/ketabresan>

شابک: ۹۷۸-۶۲۲-۴۰۸-۶۳۴-۱

تلفن مرکز پخش: ۰۹۱۲۰۲۳۹۲۵۵

[www.chaponashr.ir](http://www.chaponashr.ir)



تقدیم به:

ماحصل آموخته‌ام را تقدیم می‌کنم به **پدر و مادر عزیزم** و همراه  
زیبای زندگی‌ام **سبحان**؛ که با امید به هم به آینده چشم می  
دوزیم.  
«قلبم لبریز از عشق توست و خوشبختی‌ات منتهای آرزویم.»

تقدیر و تشکر

سپاس خدای را که هر چه دارم از اوست  
سپاس بی‌کران پروردگار یکتا را که هستی‌مان بخشید و به طریق  
علم و دانش رهنمونمان شد و به همنشینی رهروان علم و دانش  
مفتخرمان نمود و خوشه چینی از علم و معرفت را روزیمان ساخت.



## فهرست

۹.....	فصل اول: کلیات
۹.....	مقدمه
۱۲.....	بیان مسأله
۱۷.....	تعریف مفهومی
۱۷.....	مهارت حل مسأله
۱۸.....	کیفیت زندگی کاری
۲۰.....	خودکنترلی
۲۰.....	خودکارآمدی
۲۱.....	تعریف عملیاتی
۲۲.....	کیفیت زندگی کاری
۲۴.....	خودکنترلی
۲۴.....	خودکارآمدی
۲۷.....	

فصل دوم: ادبیات نظری ..... ۲۷

مفاهیم و دیدگاه‌های صاحب‌نظران پیرامون توانایی حل مسأله ..... ۲۷

اهمیت پرداختن به توانایی حل مسأله در معلمان ..... ۳۰

ابعاد و فرآیند توانایی حل مسأله ..... ۳۳

سبک‌های حل مسأله ..... ۳۸

حل مسأله با رویکرد معنوی ..... ۳۹

ویژگی‌های معلمان دارای توانایی حل مسأله ..... ۴۰

پیامدهای رویکرد حل مسأله در معلمان ..... ۴۱

راهکارهای تقویت توانایی حل مسأله در معلمان ..... ۴۲

کیفیت زندگی کاری ..... ۴۵

مفاهیم و دیدگاه‌های صاحب‌نظران پیرامون کیفیت زندگی کاری ..... ۴۵

ضرورت پرداختن به مفهوم کیفیت زندگی کاری در معلمان ..... ۴۸

مؤلفه‌های کیفیت زندگی کاری ..... ۴۹

اهداف و پیامدهای کیفیت زندگی کاری ..... ۵۲

نقش کیفیت زندگی کاری در استرس و فرسودگی شغلی معلمان ..... ۵۵

نقش کیفیت زندگی کاری در تعهد سازمانی .....	۶۱
نقش کیفیت زندگی کاری معلمان در کیفیت زندگی تحصیلی و فرسودگی تحصیلی .....	۶۴
خودکنترلی .....	۶۶
مفهوم کنترل .....	۶۶
مفاهیم و دیدگاه‌های صاحب‌نظران پیرامون خودکنترلی .....	۶۸
اهمیت پرداختن به مفهوم خودکنترلی در معلمان .....	۷۳
راهبردهای خودکنترلی .....	۷۷
سطوح خودکنترلی .....	۷۹
مزایا و آثار خودکنترلی .....	۸۰
خودکارآمدی .....	۸۱
مفاهیم و دیدگاه‌های صاحب‌نظران پیرامون خودکارآمدی .....	۸۱
ثرات خودکارآمدی بر کارکردهای روانشناختی .....	۸۹
راهبردهای ایجاد و تغییر نظام باور خودکارآمدی کارکنان .....	۹۵
راهکارهایی برای غلبه بر ضعف‌ها و رسیدن به خودکارآمدی بالا .....	۱۰۳

سنجش خودکارآمدی ..... ۱۰۴

تأثیر خودکارآمدی بر فرآیندهای انگیزی ..... ۱۰۵

خودکارآمدی و عملکرد ..... ۱۰۶

منابع ..... ۱۰۹

# فصل اول:

## کلیات

### مقدمه

توجه به عامل انسانی در سازمان و بهبود منابع انسانی، گزینه‌ای است که به‌تازگی در علم مدیریت منابع انسانی توسط محققان و کارشناسان مورد توجه قرار گرفته است و نقش بسیار ارزشمندی در بهبود عملکرد و ارتقای پیشرفت تحصیلی دانش‌آموزان ایفا می‌نماید (پرداختچی و همکاران، ۱۳۸۸). در این راستا، در طی سال‌های اخیر، برنامه‌های کیفیت زندگی کاری<sup>۱</sup>، نقش مهم و ارزشمندی در ارتقاء بخشیدن به بهره‌وری نیروی انسانی و در نتیجه افزایش میزان کارآمدی و اثربخشی سازمان‌ها و شرکت‌های بزرگ عهده‌دار بوده است. در این میان، بحث کیفیت زندگی کاری معلمان، از حیث بهبودبخشی در انجام وظایف آموزشی و پرورشی حائز اهمیت شایانی است (ندرلو و یغمایی، ۱۳۹۳). نیروهای کار حرفه‌ای همچون معلمان، غالباً در مؤسسات آموزشی، زمان بسیاری را در تعامل با فراگیران صرف می‌نمایند و نقش بزرگی را نیز در فرآیند یاددهی-یادگیری، ارتقای بالندگی و سلامت روانی فراگیران و در نهایت افزایش بازدهی مؤسسات آموزشی عهده‌دار

---

<sup>۱</sup> . Quality of working life

می‌باشند (هاولو<sup>۱</sup>، ۲۰۰۰؛ به نقل از خورشیدی، ۱۳۹۹). کیفیت زندگی کاری معلمان، همچنین، منجر به بهبود کیفیت زندگی مدرسه‌ای در فراگیران - خصوصاً در دوره ابتدایی - می‌گردد و کاهش سطوح کیفیت زندگی فراگیران نیز با افزایش شدت و میزان استرس و فرسودگی تحصیلی و در نتیجه افت تحصیلی در آن‌ها همراه خواهد بود (صدوقی و غفاری، ۱۳۹۷).

از سوی دیگر، امروزه مفهوم خودکارآمدی<sup>۲</sup> شغلی - به طور گسترده - در حوزه‌های آموزشی، اجتماعی و سازمانی مورد بهره‌برداری قرار می‌گیرد (مرعشیان و همکاران، ۱۳۹۲). این اصطلاح، که به طور گسترده در زمینه‌های بهداشتی، کلینیکی، اجتماعی، آموزشی، و سازمانی مورد استفاده قرار می‌گیرد؛ کاربردهای گسترده‌ای نیز در موقعیت‌های دشوار یادگیری و پیشرفت فراگیران دارد و یکی از مهم‌ترین عوامل در نظام سازنده‌ی شایستگی انسان محسوب می‌گردد که از طریق فرآیندهای انگیزشی، شناختی، کارآیی، و گزینشی، عملکرد افراد را تحت تأثیر قرار می‌دهد. از این روست که انجام وظایف توسط افراد گوناگون با مهارت‌های مشابه در موقعیت‌های متفاوت شغلی به طور ضعیف، متوسط و یا قوی و یا توسط یک شخص با مهارت‌های شغلی بالا و در شرایط متفاوت به تفاوت باورهای خودکارآمدی آنان مرتبط می‌باشد (پاجاریس<sup>۳</sup>، ۲۰۰۵؛ به نقل از رحمانی، ۱۳۹۷).

---

<sup>۱</sup> . Havlo

<sup>۲</sup> . Self-Efficacy

<sup>۳</sup> . Pajares

خودکنترلی<sup>۱</sup>، نیز از جمله مهم‌ترین ویژگی‌های شخصیتی است که در توسعه‌ی مهارت‌های حل مسأله در کارکنان بسیار تأثیرگذار است و نه تنها به آن‌ها یاری می‌رساند تا مسائل را بهبود ببخشند؛ بلکه منجر به افزایش اعتماد به نفس و انگیزش شغلی در آنان نیز می‌گردد. البته، شایان ذکر است که خودکنترلی در کنار سایر ویژگی‌های شخصیتی است که می‌تواند منجر به افزایش انگیزش و عملکرد شغلی و در نتیجه دستیابی به اهداف گردد (درویشی و صفری، ۱۳۹۵).

مطالعات مختلف، حاکی از تأثیرپذیری کیفیت زندگی کاری (ولی‌زاده و تقی‌پور، ۱۴۰۲؛ میرشکاری و همکاران، ۱۴۰۰؛ و ایری و باقرپور، ۱۳۹۹)، خودکارآمدی شغلی (محولاتی و همکاران، ۱۳۹۸؛ محزون‌زاده بوشهری، ۱۳۹۶؛ اعتمادی و همکاران، ۱۳۹۴؛ و مالوف<sup>۲</sup> و همکاران، ۲۰۲۰) و خودکنترلی (پورثابت، ۱۴۰۱) معلمان از توانایی‌های حل مسأله<sup>۳</sup> می‌باشد.

توانایی حل مسأله، یک فعالیت پیچیده شناختی محسوب می‌گردد که موفقیت یافتن در آن که پیش‌درآمد دستیابی به موفقیت شغلی است؛ علی‌رغم اکتساب مهارت‌ها، مفاهیم و اصول، بستگی بسیاری به آگاهی یافتن معلمان از دانسته‌ها و نادانسته‌هایش و نیز نحوه کاربست این دانسته‌ها و جبران نادانسته‌ها دارد (ایری و باقرپور، ۱۳۹۹).

---

۱. Self-Control

۲. Malouff

۳. Problem-Solving Skill

از این رو، پژوهشگر حاضر در جریان این مطالعه، درصدد بررسی رابطه‌ی مهارت‌های حل مسأله با کیفیت زندگی کاری، خودکنترلی و خودکارآمدی معلمان دوره‌ی دوم ابتدایی شهر برازجان در سال تحصیلی ۱۴۰۲-۰۳ بوده است که علاوه بر مزایا و اهمیت نظری و دانشگاهی منجر به فراهم‌سازی زمینه‌های اطلاعات کاربردی پیرامون مهارت‌های حل مسأله، کیفیت زندگی کاری، خودکنترلی و خودکارآمدی شغلی معلمان در مراکز آموزشی دولتی و غیر انتفاعی می‌گردد و در حقیقت، با عنایت به اهمیت آن، می‌تواند توسط وزارت آموزش و پرورش؛ معلمان، مدیران، کارشناسان و برنامه‌ریزان درسی؛ مدارس ابتدایی دولتی و غیر دولتی؛ و مراکز علمی و دانشجویان رشته‌های مختلف علوم انسانی (خصوصاً در رشته‌های علوم تربیتی و روانشناسی) مورد بهره‌برداری واقع گردد.

### بیان مسأله

منابع انسانی، با ارزش‌ترین منابع هر سازمانی به شمار می‌آیند که با سعی و تلاش و به وجود آوردن هماهنگی و بهره‌گیری از سایر اجزای سازمان، به تحقق یافتن اهداف سازمانی کمک می‌کنند (باظهوری و همکاران، ۱۳۹۹). در این میان، معلمان، همواره وظیفه‌ی خطیر آموزش و پرورش کودکان و فعال کردن نیروهای بالقوه‌ی آن‌ها را در مسیر صحیح برعهده دارند. بنابراین، بروز هر گونه مشکل در کیفیت زندگی کاری و خودکارآمدی آن‌ها می‌تواند بر عملکرد شغلی‌شان اثرات منفی گذاشته و به جامعه‌ی دانش‌آموزی و طبیعتاً آینده‌ی کشور انتقال یابد (ثمیری و پورونچی‌صلوات، ۱۳۹۷).

امروزه، در سرتاسر دنیا و در مدیریت معاصر، مفهوم کیفیت زندگی کاری، به مفهوم اجتماعی بسیار عمده‌ای تبدیل شده و برنامه کیفیت زندگی کاری، برخلاف دهه‌های گذشته – که فقط در جست‌وجوی نظام‌های نوینی برای کمک به کارکنان سازمان‌ها جهت برقراری تعادل بین زندگی شخصی و زندگی کاری بوده است- هر گونه بهبود در فرهنگ سازمانی که منجر به رشد و عالی کارکنان می‌گردد را در بر می‌گیرد (ایری و باقرپور، ۱۳۹۹). منظور از کیفیت زندگی کاری، رضایت کارمندان یک سازمان از برآورده شدن خواسته‌ها و نیازهایشان به وسیله منابع، فعالیت‌ها و نتایجی است که از طریق مشارکت و درگیری در محل کار کسب می‌گردد (آرمسترانگ<sup>۱</sup>، ۲۰۱۴) و بر مبنای نظر والتون<sup>۲</sup> (۱۹۷۳)، دارای هشت مؤلفه است که عبارتند از: پرداخت منصفانه و کافی<sup>۳</sup>، محیط کار ایمن و بهداشتی<sup>۴</sup>، تأمین فرصت رشد و امنیت مداوم<sup>۵</sup>، قانون‌گرایی در سازمان<sup>۶</sup>، وابستگی اجتماعی زندگی کاری<sup>۷</sup>، فضای کلی زندگی، یکپارچگی و انسجام اجتماعی<sup>۸</sup>، و توسعه قابلیت‌های انسانی<sup>۹</sup>. محققان دریافته‌اند که این اجزاء منجر به کاهش میزان اعمال مقررات انضباطی، کاهش میزان شکایت کارکنان، کاهش نرخ غیبت از کار، افزایش میزان نگرش

---

<sup>۱</sup>. Armstrong

<sup>۲</sup>. Walton

<sup>۳</sup>. Fair and Adequate Payment

<sup>۴</sup>. Safe and Sanitary Work Environment

<sup>۵</sup>. providing Opportunity for Growth and Security

<sup>۶</sup>. the Social Dependence of Work Life

<sup>۷</sup>. the Overall Space of Life

<sup>۸</sup>. Integration and Social Cohesion

<sup>۹</sup>. Human Capability Development

مثبت کارمندان و همچنین افزایش میزان مشارکت آنان در برنامه‌های نظام پیشنهادها می‌گردد. همچنین، تأمین نیازهای کارکنان، منجر به بهسازی و کارآمدی کیفیت زندگی کاری بالا برای کارکنان سازمان در بلندمدت می‌گردد (رمستد<sup>۱</sup> و همکاران، ۲۰۱۰؛ به نقل از ایری و باقرپور، ۱۳۹۹).

خودکارآمدی، نیز یکی از عوامل مهم انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و مهارت‌های مهم مورد نیاز برای انجام دادن آن و توان سازنده‌ای است که از طریق آن؛ مهارت‌های اجتماعی، شناختی، عاطفی (هیجانی) و رفتاری افراد به منظور تحقق اهداف گوناگون - به طریقی اثربخش- سازماندهی می‌گردد (جعفری و همکاران، ۱۳۹۶) و به مفهوم اعتقاد افراد به توانایی خود جهت دستیابی به موفقیت در یک هدف خاص می‌باشد که علی‌رغم تأثیرپذیری از عوامل فردی- اجتماعی، همواره تأثیر آن بر حالت‌های روانی، انگیزه‌ها و رفتارها مورد بررسی قرار گرفته است (خالق‌خواه و بابایی‌منقاری، ۱۳۹۵). بنابراین، خودکارآمدی بر مبنای مدل ریگز و نایت<sup>۲</sup> (۱۹۹۴)، خودکارآمدی دارای چهار مؤلفه‌ی باورهای خودکارآمدی فردی<sup>۳</sup>، انتظار پیامد فردی<sup>۴</sup>، باورهای خودکارآمدی جمعی<sup>۵</sup>، و انتظار پیامد جمعی<sup>۶</sup> است و از جمله عوامل مهم و تأثیرگذار برای انجام موفقیت‌آمیز عملکرد و

---

<sup>۱</sup>. Ramstad

<sup>۲</sup>. Riggs & Knight

<sup>۳</sup>. Individual Self - Efficacy Beliefs

<sup>۴</sup>. Expectation of Individual Outcome

<sup>۵</sup>. Collective Efficacy Beliefs

<sup>۶</sup>. Expectation of Collective Outcome

مهارت‌های اساسی لازم برای انجام آن محسوب می‌گردد. عملکرد شغلی مناسب، نیز به نوبه خود، نیازمند داشتن مهارت‌ها و باور در توانایی انجام آن‌ها است (ایری و باقرپور، ۱۳۹۹) که یکی از این مهارت‌ها، مهارت در حل مسأله می‌باشد.

مهارت حل مسئله، شامل یک رشته پاسخ‌های رفتاری، شناختی و عاطفی است که به منظور ایجاد سازگاری با چالش‌های درونی و بیرونی ابراز می‌گردند (رشیدی‌طرقی و همکاران، ۱۴۰۲) و از دیدگاه الیویرا<sup>۱</sup> (۲۰۰۹؛ به نقل از ایری و باقرپور، ۱۳۹۹)، یکی از مهم‌ترین راهبردهای مقابله‌ای محسوب می‌گردد که توانایی و پیشرفت فردی-اجتماعی شخص را ارتقاء بخشیده و موضع تئوری پردازان به آن، نیازمند راهبردهای هدفمند و خاصی است که از طریق آن، شخص به تعریف مشکلات اقدام می‌نماید، تصمیم به اتخاذ راه‌حل می‌گیرد، راهبرد حل مسأله را به انجام رسانده و به نظارت بر آن می‌پردازد. بر این اساس، بهره‌گیری از رویکرد حل مسأله، منجر به تقویت روحیه پژوهشگری و انتقادی در فرد می‌گردد. بر مبنای نظر هپنر و پترسون<sup>۲</sup> (۱۹۸۲)، رویکرد حل مسأله دارای سه مؤلفه‌ی مهم اعتماد به نفس در حل مسائل<sup>۳</sup>، سبک گرایش-اجتناب<sup>۴</sup> و کنترل شخصی<sup>۵</sup> است.

<sup>۱</sup>. Oliverira

<sup>۲</sup>. Heppner & Peterson

<sup>۳</sup>. Self - Confidence in Issues,

<sup>۴</sup>. The Style - of the Tendency- Avoiding

<sup>۵</sup>. Self - Control