

مولفه های تاثیرگذار بر انگیزش و رضایت شغلی

سعید مرادبخش^۱

چکیده

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. محققان رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگونی تعریف و توجیه نموده اند. گروهی معتقدند رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی ارتباط دارد. به عبارت دیگر، رضایت شغلی را در دو درجه اول از دیدگاه های روانی و خصوصیات فردی توجیه می نماید. رضایت شغلی و شرایط اشتغال می انگارد. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب و رضایت را برای فرد تامین نماید، در این حالت فرد از عوامل فرهنگی است پس رضایت شغلی احساس روانی است که از عوامل اجتماعی نیز متاثر می باشد. رضایت شغلی یعنی دوست داشتن وظایف مورد لزوم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود. شخص باید موارد خوب و بد شغلش را موازنه کند. بنابر این رضایت شغلی تاثیر متقابلی روی فرد و سازمان دارد. فرد همراه با خواسته ها و آرزوهایی به سازمان می پیوندد و هماهنگی و همسوئی سازمان به این آرمانها در فرد ایجاد رضایت می نماید و این رضایت شغلی خود باعث نو آوری، خلاقیت در کار، افزایش میزان تولید و یا خدمات می شود و از این رهیافت، سازمان از سلامت و پویایی برخوردار می شود. کارکنانی که از خشنود و رضایت اندکی برخوردارند به طور معمول به نرخهای بالای جایگزینی گرفتار می شوند. اینگونه کارکنان احتمال دارد چشم به جاهای دلخواه تر بدوزند، در حالیکه کارکنانی که از رضایت بیشتری برخوردارند در جای خود باقی می مانند.

واژگان کلیدی: رضایت شغلی، انگیزه، کسب و کار.

^۱ دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری

مقدمه

توجه به حرفه و شغل و انتخاب شغلی در زندگی آدمی سابقه ای بس طولانی دارد. اشتغال برای ادامه زندگی و بقایای پایداری جامعه ضروری است. حیات هر فردی به وسیله کار کردن تامین می شود و میزان خودکفایی هر کشور به میزان و نوع عملکرد شاغلین آن بستگی دارد. مطالعه و بررسی تاریخچه توسعه و تحول جوامع صنعتی و پیشرفته نشان می دهد که نیروی انسانی ماهر علاقه مند و تعلیم یافته جوامع صنعتی پیشرفته، تاثیر انکار ناپذیری داشته است. لازم است که فرد به شغلی مبادرت ورزد که باخصوصیات طبیعی او و نیازهای جامعه سازگار باشد، در این صورت است که از حداکثر کارایی افراد استفاده می شود. راجع به نیاز آدمی به شغل در زندگی، نظرات متعددی توسط صاحب نظران ارائه گردیده است که هر کدام بر اساس تصور خاصی که از انسان و فلسفه زندگی و خواسته هایشان داشته اند و اینکه آدمی چرا کار می کند، به اظهار نظر پرداخته اند و اینجاست که رضایت شغلی معنا پیدا می کند، رضایت شغلی به عنوان عاملی که در موفقیت شغلی، تاثیر بسزائی دارد باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می شود. رضایت شغلی به عنوان عاملی که در موفقیت شغلی تاثیر دارد و باعث افزایش کارایی و رضایت فردی می شود، باید مورد توجه جمعی قرار بگیرد. از طرف دیگر عدم رضایت نیز باعث کم کاری، غیبت و سهل انگاری شده و حتی در درجات بالاتر می تواند اثرات نامطلوب و مخربی بر برنامه ریزی ها داشته باشد و آنرا مواجه با شکست سازد و با ایجاد زمینه مناسب برای رشد رضایت شغلی کارکنان در بستری مناسب صورت گیرد. رضایت شغلی کارکنان اهمیت و حساسیت خاصی دارد. چرا که اگر در سازمانی خشنودی و رضایت کارکنان مقدم بر هدفهای دیگر نباشد آن سازمان محکوم به شکست و زوال و فروپاشی است.

پیشینه تحقیق

تحقیقات انجام شده در داخل کشور عطاریان (۱۳۸۶) به بررسی رابطه بین اخلاق سازمانی و رضایت شغلی پرداخته که نتایج حاصله به شرح زیر بوده است: میزان حمایت مدیریت عالی سازمان از رفتار اخلاقی و رضایت شغلی مدیران شعب بانک ملت در سطح شهرستان قم دارای رابطه معنی دار است. ۲. بین جو اخلاقی حاکم بر سازمان و رضایت شغلی مدیران شعب بانک ملت در سطح شهرستان قم رابطه معنی دار وجود دارد. زارعی (۱۳۸۴) در پژوهشی به بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی هیات علمی دانشکده های کشاورزی ایران پرداخت. این تحقیق که با هدف بررسی عوامل موثر بر رضایت شغلی اعضای هیات علمی دانشکده های کشاورزی ایران بوده، نتایج این تحقیق نشان می دهد که بیشترین میزان رضایت پاسخگویان از "عوامل مربوط به ماهیت شغل" بوده و بعد از آن به ترتیب "عوامل مدیریتی" و "عوامل بهداشتی" قرار دارند. همچنین بیشترین میزان رضایت اعضای هیات علمی در خصوص عوامل بیرونی، به ترتیب از "همکاران" و "سرپرستی" بوده و کمترین رضایت مربوط به "پاداش" و

"مقررات و رویه های اجرایی" می باشد. در ارتباط با عوامل درونی نیز، رضایت پاسخگویان از "ماهیت کار" بالاترین میزان را دارا می باشد

ترشیزی (۱۳۸۲) بررسی میزان رضایت شغل کارکنان شرکت مخابرات خراسان و عوامل موثر بر آن. این پژوهش به بررسی عوامل موثر بر رضایت کارکنان شرکت مخابرات خراسان از این شرکت پرداخته است. روش این تحقیق پیمایش بوده و از پرسشنامه استفاده کرده است. جامعه آماری کارکنان ساختمان مرکزی (حوزه ستادی) شرکت مخابرات خراسان که تعداد آن ۴۸۰ نفر بوده و از روش نمونه گیری تصادفی استفاده نموده و حجم نمونه ۱۰۰ نفر است که در استخراج و تحلیل آن از نرم افزار آماری Spss استفاده کرده است. این تحقیق شامل ۵ فصل است. شامل فرضیاتی از این قبیل: وضعیت استخدام، ارتقاء، حقوق و دستمزد، برخورد همکاران، احساسی بی عدالتی و... بر رضایت شغلی تاثیر دارد.

تحقیقات انجام شده در خارج از کشور

«پارمیر» و «ایست» (۱۹۹۳) در تحقیقی تحت عنوان میزان رضایت شغلی را در میان کارکنان غیرمتمخصص ۱۲ کتابخانه دانشگاهی ایالت اوهایو مورد بررسی قرار دادند. نتایج حاصل از تحقیق، رضایت این گروه کارکنان را از سرپرستی، همکاران، طبیعت کار، مزایا، و پرداخت، و نارضایتی آنان را از ارتقای شغلی، پاداش های احتمالی، روش کار، و ارتباطات نشان داد.

در سال ۱۹۹۰ در پژوهش که به وسیله چارلز مولر در آمریکا به عمل آمد رضایت شغلی ۱۹۰ پرستار برای اندازه گیری سه بعد امنیت، مسائل اجتماعی و روانشناختی مورد بررسی قرار گرفت اگرچه فرضیه فقط سه بعدی برای رضایت شغلی تأیید نشد ولی هشت عامل رضایت «یادداشت های خارجی- برنامه ریزی، موازنه شغل و خانواده- همکاران- تعامل- فرصت های حرفه ای- تمجید و بازشناسی، کنترل و مسئولیت» پدیدار شد.

در سال ۱۹۸۲ پارسورمین به منظور ارزیابی و مشخص کردن میزان تأثیر هریک از متغیرها از پیش بینی تمایل به خدمت و عمل به ترک خدمت از تحلیل رگرسیون چند متغیره مرتبه ای استفاده کرده است نتایج همبستگی نشان می دهد که چهار وجه از پنج وجه رضایت شغلی (کار، سرپرستی، همکاران، حقوق و ترفیع) همبستگی زیاد و معکوس با تمایل به ترک خدمت دارند لیکن نتایج رگرسیون حاکی از تأثیر معنی دار فقط رضایت از ترفیع است.

در سال ۱۹۶۴ و رووم تحقیقاتی در این زمینه داشت که بنابر آن رضامندی یک ارزش برای بقاء و تداوم سازمان بوده و یک رابطه مستقیم با آن دارد در صورت عدم رضایت در افراد اوضاع سازمان وخیم می شود.

مفهوم رضایت شغلی

دانشمندان درباره رضایت شغلی تعاریف مختلفی دارند. ذکر شغلی این تعاریف عمده، موجب رسیدن به یک تعریف کامل می شود. در سال ۱۹۳۵، رابرت هاپاک^۱، رضایت شغلی را در ارتباط با عوامل روانشناختی، فیزیولوژیکی و اجتماعی تعریف کرده است. یعنی جهت رسیدن شاغل به رضایت شغلی، لازم است از نظر روانی، جسمانی و اجتماعی ارضاء شود. این تعریف ترکیبی از عوامل مختلف ارضاء کننده است

در سال ۱۹۶۴، ویکتور وروم^۲، رضایت شغلی را به عنوان تمایلات روانی فرد نسبت به نقشی که شاغل در شغل خود ایفاء می کند تعریف کرده است. در این تعریف با توجه به مفهوم نقش که عبارت است از جنبه کارآمدی از انجام یک وظیفه به وسیله فرد، می توان گفت بدین وسیله شاغل خود را در سازمان مفید می یابد. در نتیجه، احساس رضایت به او دست می دهد. (مجله تدبیر شماره ۷۷)

در سال ۱۹۸۵، دیویس نیواستورم^۳، رضایت شغلی را، مجموعه ای از احساسات سازگار نسبت به شغل می داند. این احساس زمانی حاصل می شود که خواسته ها، نیازها، آرزوها و تجربه هایی که شاغل هنگام ورود به سازمان با خود دارد، از طریق شغل برآورده شود. بدین گونه بین توقعات شاغل و برآورده شدن آنها، توازن برقرار می شود. در نتیجه شاغل، نگرشی مثبت به شغل پیدا می کند که موجب رضایت او می گردد.

بررسی الگوی ویژگی های شغل

نیروی انسانی به عنوان اصلی ترین، بزرگترین و با ارزش ترین سرمایه یک سازمان، جامعه و یک کشور محسوب می شود. لذا به همین دلیل از دیر باز کشورها و سازمان ها بر روی این نیروی با ارزش سرمایه گذاری کرده سعی در بارور نمودن آن دارند و جوامعی به پیشرفت، ترقی و تعالی می رسند که بتوانند این نیروها و استعداد های نهفته در آنها را شکوفا سازند. برای موفقیت یک خانواده، سازمان و سرانجام یک کشور نیاز به انسانهایی کارآمد و تواناست و طبیعتاً کشور ما نیز مستثنی نبوده و جهت رسیدن به خود کفایی و عدم وابستگی چاره ای جز بالا بردن مهارت، تخصص، دانش، آگاهی و خلاقیت و.... نیروی انسانی اش ندارد.

در دنیای کنونی که سازمان ها همه جا را فرا گرفته اند و تعداد زیادی از انسان ها برای معاش و گذران زندگی و ارایه خدمات ناگزیر خود را در اختیار سازمان ها قرار می دهند، بیشتر عوامل فشار های روانی منشا سازمانی دارد (کشتی دار، ۱۳۸۱ ص ۴۱).

^۱Rabert Hapak

^۲Viktor Vorom

^۳Deyvis niyosram

ویژگی های شغل

پیش درآمد نگرش ویژگی های شغل مطالعات ترنر و لارنس بود. آنها به منظور سنجش واکنش کارکنان در برابر شغل های مختلف یک پروژه بزرگ را به مورد اجرا گذاردند. ایشان عقیده داشتند که کارکنان شغل های پیچیده و پر تلاش را به شغل های یکنواخت و کسالت آور ترجیح می دهند و معتقدند که پیچیدگی شغل، رضایت و حضور کارکنان را به دنبال خواهد داشت (مورهد گریفین، ۱۳۸۲ ص: ۱۹۹).

ویژگی های شغل اشاره به چگونگی فعالیت ها، وظایف، تکالیف و ابعاد مختلف یک شغل دارد. بعضی از مشاغل، متعارف و جاری هستند زیرا فعالیت های آنها یک دست شده و تکراری می باشند و بعضی دیگر غیر معمول؛ بعضی ها نیاز به مهارت های گوناگون دارند و بعضی دیگر میدان عملی محدود؛ بعضی ها کارمند را با واداشتن به تبعیت دقیق از روند ها خسته می کنند و بعضی دیگر به کارمندان آزادی عمل برای انجام دادن کار به میل خود می دهند. بعضی از کارها زمانی بیشترین توفیق را به همراه دارند که به وسیله گروهی از کارمندان به صورت جمعی صورت بگیرند و بعضی دیگر به وسیله افرادی که در اصل مستقلا کار می کنند (کشتی دار، ۱۳۸۱ ص ۴۱).

نظریه ویژگی های ضروری شغل

روش مبتنی بر ویژگی های شغلی به وسیله دو پژوهشگر به نام ترنر و لارنس ادر سالهای میانی ۱۹۶۰ ارایه شد. آنها برای ارزیابی اثر انواع مختلف شغل بر میزان رضایت و غیبت کارکنان یک روش تحقیق ارایه نمودند. آنها پیش بینی کردند که کارکنان مشاغلی را ترجیح می دهند که پیچیده، چالشگر یا همواره طلب باشد؛ یعنی این شغلها موجب افزایش رضایت شغلی و کاهش نرخ یا میزان غیبت آنان خواهد شد.

این دو پژوهشگر پیچیدگی کار را بر اساس شش ویژگی تعریف کردند:

۱. گوناگونی یا متنوع بودن کار.
 ۲. استقلال یا آزادی عمل در کار،
 ۳. مسئولیت،
 ۴. دانش و مهارت،
 ۵. روابط متقابل اجتماعی که مورد نیاز است و
 ۶. روابط متقابل اجتماعی که اختیاری است.
- هر قدر شغل از نظر این ویژگی ها نمره بالاتری می گرفت، از نظر این دو پژوهشگر، پیچیده تر بود. ارایه این تئوری به وسیله این دو پژوهشگر به سه دلیل از اهمیت زیادی برخوردار بود. نخست: آنها توانستند ثابت کنند که کارکنان سازمان ها نسبت به مشاغل گوناگون واکنشهای متفاوت نشان می دهند.

دوم: آنها توانستند مجموعه ای از ویژگی های شغلی را بر شمارند که می توان کارها را بر آن اساس مورد ارزیابی قرار داد. سوم: اینکه آنها به نیاز های فردی توجه کردند تا ببینند اختلافات فردی چگونه باعث می شود که آنها در برابر شغل های متفاوت واکنشهای گوناگون از خود نشان دهند (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۶).

مورهد، گریفین^۲ (۱۳۸۲: ۱۹۹) بیان می دارند که این پیش بینی ها بر روی چهارصد و هفتاد نفر از کارکنان چندین کارخانه تولیدی که دارای چهل و هفت شغل مختلف بودند آزمایش شدند. برای اندازه گیری متغیر های مربوطه از روش مشاهده میدانی و مصاحبه استفاده شد. درجه پیچیدگی شغل برابر مجموع اندازه های شش ویژگی شغل بود و با رضایت و حضور کارکنان همبستگی داشت. نتایج بدست آمده روابط پیش بینی شده بین پیچیدگی وظیفه و حضور را تایید کردند، ولی هیچ گونه رابطه ای بین پیچیدگی وظیفه و رضایت مشاهده نشد.

حال با نگرش به تعاریف و مفاهیم ذکر شده، معلوم می گردد که رضایت شغلی تحت تاثیر اهرم هایی (عواملی) از قبیل:

۱- حقوق و مزایا

۲- محتوی شغل

۳- انگیزه های ارتقاء

۴- تجلی در کار

۵- مشارکت

۶- کار گروهی

۷- محیط و شرایط کاری می باشد. (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۷)

۱- حقوق و مزایا

دستمزدها نقش بسیار با اهمیت و معنی داری را در تعیین رضایت شغلی افراد ایفاء می کنند. حقوق آنچنان عامل تعیین کننده رضایت شغلی است که می توان گفت، یه عنوان ابزار و برطرف کننده بسیاری از نیازها می باشد. حقوق (پول) تسهیل کننده در تامین غذا، مسکن، پوشاک... بوده و کارکنان غالباً دستمزد (حقوق) را به عنوان واکنش اعتبار بخشیدن مدیریت در قبال میزان مشارکت آنها در سازمان می دانند. هر گاه توان مالی فرد کم باشد، بی میلی نسبت به کار ایجاد شده و موجب کاهش انگیزش کاری و در نهایت باعث کاهش میزان رضایت شغلی می شود (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۷).

^۱Rabinz

^۲Morhed, gerifin

۲-محتوی شغل

انسان، کاری را که مورد علاقه اش است با جدیت انجام می دهد. علاقه به کار، تمایل اجرایی را در فرد تقویت می کند و برای او روشن می شود که چرا کار می کند. از طرفی تمایل به کار موجب افزایش کیفی کار می شود و موجبات عشق به کار را فراهم می آورد. اصولاً محتوی شغل نقش عمده ای در تعیین میزان رضایت شغلی افراد دارد به طور کلی افراد کاری را می خواهند که چالش برانگیز باشد. آنها نمی خواهند کاری را که روزانه انجام می دهند بی معنی و بی محتوی باشد. در این رابطه دو عامل تنوع و نوع کنترل بر کار می توانند تاثیر به سزایی بر رضایت شغلی کارکنان داشته باشند. مشاغلی که عموماً دارای حدود و میزان متعادلی از تنوع کاری باشند بیشترین رضایت شغلی را ایجاد می نمایند. از طرف دیگر، مشاغلی که دارای تنوع کمتری هستند (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۸).
اصولاً باعث می شوند افراد احساس ملامت و خستگی نمایند. و نیز مشاغلی که به افراد اختیار عمل و به نوعی استقلال کاری می دهند، بدین معنی چگونه کار خود را انجام دهند، بیشتر بر رضایت شغلی را برای آنها فراهم می نمایند. در مقابل کنترل مداوم مدیران بر کارکنان، علاوه بر اینکه موجب کاهش سرعت انجام کارها موجب کاهش سرعت انجام کارها می گردد، به میزان زیادی باعث عدم رضایت شغلی افراد می شود (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۸).

۳-انگیزه های ارتقاء

فرصتهای ارتقاء و ترفیعاتی اثر ملایم و اعتدالی بر رضایت شغلی دارند. ارتقاء به سطوح بالا در یک سازمان نوعاً موجب تغییرات مثبت در سرپرستی، محتوی شغل و حقوق می گردد. مشاغلی که در سطوح بالای یک سازمان قرار دارند معمولاً برای افراد آزادی عمل بیشتر کاری، تکالیف شغلی چالش برانگیزتر و حقوق بالاتری را فراهم می کنند. (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۹).

۴-تجلی در کار

هر کس دوست دارد بوسیله کار خود، شکوفا و شناخته شود. اشتغالی که موجبات شناخت فردی را فراهم نسازد، برای فرد ضایعه می آفریند. بدین گونه که کار فاقد شکوفایی، موجب می شود که فرد آن را منفی قلمداد کند و از طرفی، فرد دوست دارد که از نظر سازمان، انسانی مفید و مطلوب جلوه دهد و بدین ترتیب رشد در سازمان برایش یک زمینه انگیزه کاری را فراهم می کند، که این امر تاثیر زیادی در رضایت شغلی فرد بوجود می آورد. (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۲۹).

۵-مشارکت

افراد دوست دارند که در امور سازمان، مورد مشورت قرار گیرند و از تجارب آنها استفاده شود و در اختیار دیگران قرار گیرد. مورد مشورت قرار گرفتن فرد در سازمان موجب می شود که عضو سازمانی، خود را مهم و سهمیم در سازمان بداند. ایجاد چنین انگیزه ای می تواند موجب افزایش رضایت شغلی کارکنان در سازمان شود (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۳۰).

۶- کار گروهی

همکاری مشارکتی و دوستانه یکی از اهرم های نسبتاً موثر در رضایت شغلی هر یک از افراد سازمان می باشد. افراد مایلند ضمن کار، فرصتهای حرف زدن با یکدیگر را داشته باشند. اصولاً کارکنان مشاغلی را که آنها را به طور فیزیکی از یکدیگر جدا می سازد، دوست ندارند. افراد اغلب از همکاران به عنوان منعکس کننده نظرات و مشکلات خویش یاد می کنند. لذا زمانی که افراد از داشتن روابط با همکاران راضی هستند، نمی توان اینگونه اظهار داشت، که داشتن روابط مطلوب با همکاران به اندازه سایر اهرم ها در رضایت شغلی مهم نیست. بنابراین به نظر می رسد کارکنان، همکاران خویش را دوست دارند. بر همین اساس با کسانی که معتقد به کار گروهی به عنوان یک عامل اصلی در رضایت شغلی نیستند، دائم در بحث و جدل می باشند (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۳۰).

۷- محیط و شرایط کاری

محیط کار نیز سهم متعادلی را در ایجاد رضایت شغلی افراد د اراست عوامل نظیر، دما، رطوبت، تهویه، نور، سرو صدا، برنامه کاری، نظافت محل کار، ابزار آلات کافی و ... می توانند در میزان رضایت شغلی تاثیر بگذارند. دلیل این امر نیز روشن است. زمانی که افراد دارای محیط و شرایط کاری مناسب باشند، منجر به سلامت جسمانی و روانی آنها می گردد. مثلاً دمای بسیار بالا یا نور ضعیف می توانند ناراحتی های جسمی برای افراد ایجاد نمایند. یا هوای آلوده، تهویه نامطبوع نیز می توانند از نظر جسمانی خطرناک باشند. علاوه بر موارد ذکر شده، شرایط کاری از نظر زمانی برای افراد مهم است، زیرا این شرایط می تواند بر زندگی خارج از محیط کاری آنها تاثیر گذار باشد (رابینز، ۱۳۸۳ ص ۹۳۰).

نظریه سلسله مراتب نیازهای مازلو^۱

نظریه نیازهای مازلو در اکثر تحقیقات سازمانی که به بررسی رضایت شغلی می پرداختند، مورد استناد قرار گرفته است. به اعتقاد مازلو همه فرد بشر پنج طبقه نیاز دارند:

۱- نیازهای فیزیولوژیک:

این طبقه از نیازها شامل به اصطلاح سابقه های فیزیولوژیک مانند نیاز به غذا، پوشاک، مسکن و... می شود که انسان برای زنده ماندن کاملاً به آنها نیاز دارد.

۲- نیاز به امنیت:

اگر نیازهای طبقه اول در حالت نسبی ارضا شوند، آن گاه مجموعه جدیدی از نیازها پدید می آیند که بطور کلی تحت عنوان نیاز به ایمنی، طبقه بندی می شوند. مانند: نیاز به داشتن حامی، رهایی از ترس، نگرانی و آشفتگی، احساس تامین آتیه و....

^۱(Maslow)

۳- نیاز به محبت و تعلق:

اگر دو طبقه نیاز قبلی نسبتاً ارضاء شوند، نیازهای طبقه سوم آشکار می‌شوند. در این صورت فرد برخلاف گذشته به ابراز علاقه به دیگران می‌پردازد و به شدت غیاب دوستان، معشوق، همسرو... را احساس می‌کند. او تشنه روابط عاطفی و بطور کلی داشتن جایگاه در گروه یا خانواده خواهد بود. و خواهد کوشید به این هدف برسد. حتی ممکن است فراموش کند که روزگاری در هنگام فقر و فقدان امنیت، عشق را غیر واقعی و بی اهمیت می دانسته است.

۴- نیاز به احترام:

همه فرد بجز بیماران به یک ارزشیابی ثابت و معمولاً عالی از خود، احترام به خود ویا احترام به دیگران نیاز و تمایل دارند. ارضاء این طبقه از نیازها به اعتماد به نفس، احساس ارزش، کفایت و مفید بودن منجر می شود اما بی اعتنائی به آنها موجب احساس حقارت، ضعف و ناامیدی می گردد. و بدین روش در احساس رضایتمندی یا نا رضایتی موثر می افتد.

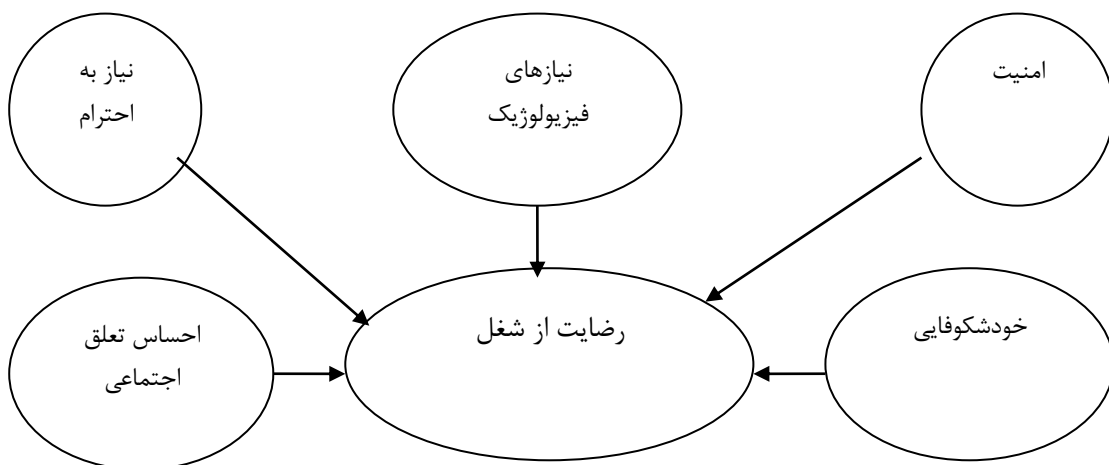
۵- نیاز به خودشکوفایی:

حتی اگر همه نیازها هم ارضاء شوند، باز هم می توان انتظار داشت که به زودی نارضایتی و بی‌قراری تازه ای به وجود آید، بطوری که زندگی انسان دائماً تحت تاثیر نیازهای اوست و هر چه بیشتر در برآوردن آنها می کوشد باز هم نمیتواند به رضایت کامل برسد. پارسنز در این طبقه، نیازها به شکوفا کردن استعدادهای بالقوه و والای انسانی را قرار میدهد و می گوید هر گاه انسانها از بر آوردن نیازهای قبلی فارغ شدند یکباره متوجه این دسته از نیازها می شوند و رضایتمندی را در ارضاء آنها میجویند، مگر آنکه سرگرم کاری باشند که برایشان مناسب است. (مازلو ص ۷۰)

بدین جهت، اگر می‌خواهیم رفتار کار برانگیخته و بارور داشته باشیم، باید محیط‌های کار را طوری تغییر دهیم که به نیازهای سطح بالا فرصتی برای ارضا و کامروایی بدهند. بهبود محیط‌های کار هم برای سازمان سودمند است و هم برای فرد. زیرا کامروایی فرد برای خود شکوفایی، او را خلاقتر، بارورتر، کمتر تدافعی تر و توان‌تر در تعامل با دیگران می‌سازد. (کودمن، ص ۱۲۸)

جدول شماره ۱ شاخص سازی نظریه نیازهای مازلو

مفهوم	ابعاد	شاخص	گویه	
نیازها	فناوری-نیازهای	خوراک و پوشاک	درآمد نگهبانان تقریباً می تواند هزینه خوراک و پوشاک را در حد متعادل برآورده کند	
		مسکن	حقوق دریافتی ام نسبتاً هزینه های مسکن را پوشش می دهد	
	امنیت	ثبات شغلی	نگهبانان شغل ثابتی دارند و از این بابت خیالشان راحت است	
		جانمی-جانی	نگهبانان دائماً در معرض خطر های جانی هستند	
		سلامتی-ایمنی	به خاطر شغلی که دارم بیشتر از دیگران در معرض بیماریم	
	احساس اجتماع	احساس در گروه	چقدر به گروهی که در آن عضو هستید علاقه دارید	
		احساس تعلق اجتماع	به نظر من نگهبانان مسئولیت یزرگی را بر عهده دارند و این نشان میدهد که شغل آنان اهمیت زیادی دارد	
	به	احساس محترم	احساس	احساس میکنم پیش همکاران و دوستانم آدم محترمی هستم
		خودشکو	پیشرفت	من میتوانم در شغلم پیشرفت کنم و به پست های بالاتر دست یابم



نمودار ۱: مدل تحلیلی نظریه ی مازلو

فرضیه های حاصل از نظریه ی مازلو

- ۱- هر چقدر نیازهای فیزیولوژیک فرد بیشتر برآورده شود رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت.
- ۲- هر چقدر احساس امنیت فرد بیشتر باشد رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت.
- ۳- هر چقدر احساس تعلق اجتماعی فرد بیشتر برآورده شود رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت.
- ۴- هر چقدر خودشکوفایی فرد بیشتر برآورده شود رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت.
- ۵- هر چقدر نیاز به احترام فرد بیشتر برآورده شود رضایت شغلی بیشتری نیز خواهد داشت.

ماهیت رضایت شغلی

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد (هاپاک ۱۹۳۵). رضایت شغلی به شدت با عوامل روانی در ارتباط است. کسی که از شغلش رضایت دارد این شغل سازگاری عاطفی و لذت مطلوبی را برای او تأمین می نماید.

رضایت شغلی تنها با یک عامل بدست نمی آید بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون مثل میزان در آمد، ارزش اجتماعی شغلی، شرایط محیط کار، آرامش روحی و روانی و..... می باشد.

رضایت شغلی بر دوتنوع است: رضایت شغلی بیرونی و درونی، رضایت شغلی از دو منبع حاصل میشود احساس لذتی که از کار می برد و نیز لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت وانجام برخی مسئولیتها و به ظهور رساندن برخی توانمندیها و رغبت ها به فرد دست می دهد. رضایت بیرونی با شرایط و محیط کار ارتباط دارد و در حال تغییر و تحول است، البته عوامل درونی از ثبات بیشتر برخوردارند و پایدارتر از رضایت بیرونی هستند. افراد از نظر میزان رضایتی که شغلشان برای آنها فراهم می سازد بسیار متفاوتند. در مورد رضایت شغلی بررسی های بسیاری انجام گرفته است. اصلی که حاکم بر همه بررسیهای رضایت

شغلی است این است که کارمند، انسانی است با نیازهای بیشمار، بسیاری از این نیازها اگر نه اکثر آنها، چنانچه او تولید کننده و خوشحال و مفید باشد در کارش ارضاء می گردند.

محققان در زمینه رضایت شغلی توافق نظر دارند که هر چه سطح شغل پایین تر باشد رضایت کمتری در کار یافت می شود، با این که پول ناکافی ممکن است دلیل اولیه عدم رضایت شغلی باشد، جامعه شناسان معتقدند که عوامل دیگری وجود دارد که باعث بیگانگی شغلی می شود از جمله عدم تناسب شغل با تصویری که فرد از خویشتن دارد، جالب نبودن شغل، ثابت نبودن آن و عدم امکان پیشرفت.

در رابطه با رضایت شغلی دو مفهوم وجود دارد، اول که با تعابیر مختلف نقل شده است و مفهوم مشترک دارد که آن تمایلات عاطفی افراد نیست به نقشهای شغل خود می باشد. مفهوم دیگر رضایت شغلی در رابطه با اثر بخشی و کارآیی تابعی از توافق رفتار سازمانی با نیازها و مقاصد شخصی می باشد. رضایت به رابطه میان انتظارات سازمانی و نیازهای فردی اشاره می کند. در واقع رضایت را می توان حد مناسب اندازه بودن نقش سازمانی برای افراد عضو سازمان دانست. رضایت موقعی در حد مطلوب خواهد بود که انتظارات سازمان یا انتظارات سازمان یا نیازها و تمایلات شخصی توافق و همخوانی داشته باشد.

کارگر چه کسی است ؟

کارگزار لحاظ این قانون (قانون کار) کسی است که به هر عنوان در مقابل دریافت حقی السعی اعم از مزد، حقوق، سهم سود و سایر مزایا به درخواست کارفرما کار می کند

مفهوم کار و نیازهایی که توسط آن بر آورد می شوند :

بدیهی است که مفاهیم کار طی زمان تغییر یافته و از فردی به فرد دیگر متفاوت می باشند. امروزه بسیاری کار را به منزله صرف انرژی جهت کسب یک هدف مطلوب شخصی می دانند برای بعضی ها نتیجه مطلوب شخصی کار در محصول جنبی آن یعنی پول نهفته است. برای عده ای دیگر هدف، مطلوب شخصی کار در این احساس نهفته است که از طریق کارشناسان به دنیا خدمت می کنند. برای اینها کارشان بخودی خود فعالیتی است که از آن لذت برده و کسب رضایت می نمایند. عقاید دیگر در باره مفهوم مار عبارتند از :

۱- کار بندرت یک وسیله امرار معاش برای فرد است

۲- اکثر مردان و زنان خواهان تامین زندگی خود هستند لیکن دوست دارند بکاری بپردازند که به زندگی شان معنی و مفهوم بدهد.

۳- غالباً روابط اجتماعی کار شخصی را برای وی قسم و با معنی می سازد.

۴- گاهی اوقات کار یعنی اجبار به انجام آنچه که ما هرگز آزادانه آن کار را انجام نمی دهیم.

نگرشهای افراد نسبت به کار به مقدار زیادی بستگی به تجارب زمان رشد و تعلیم و آموزش و پرورش آنان دارد یک اقتصاد دان کار را جهت استقلال مالی و لذت بردن از زندگی ضروری می داند.

بطور کلی نیازهای شخصی زیر توسط کاربر آورده می شوند.

- ۱ - نیاز به تسلط یا توافق بر اوضاع و احوال اشخاص، افکار و ماشین ها
- ۲ - نیاز به تاثیر دیگران
- ۳ - نیاز به روابط شخصی و اجتماعی
- ۴ - نیاز به موقعیت اجتماعی یارستیژ
- ۵ - نیاز به خدمت کردن به دیگران

با اینکه ممکن است این پنج نیاز و نیازهای روانی دیگر توسط حرفه شخصی برآورده شود، باید تفریح گردد که برای همه مردم این نیازها توسط کارشناسان ارضاء نمی شود میزان رضایت و نارضایتی در میان کارمندان بسیار متفاوت است.

برنامه ریزی برای کار رضایتمندانه

نیازها و خواسته هایی که برآورده ساختن شان، موجب رضایت شغلی افراد می شوند، به کلی با انگیزه هایی که فرد را برای انجام کار مطلوب بر می انگیزد متفاوت است برای اینکه افراد وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند، باید از کاری که انجام می دهند رضایت داشته باشند و فضایی دلخواه بر محیط کار حاکم باشد آنگونه که با کمال میل، پذیرای وظایف و مسئولیتهای خویش باشند. باری رسیدن به این وضعیت، باید برنامه ای را طراحی کرد تا افراد رضایت شغلی پیدا کرده و برای انجام وظایف و مسئولیت ها، تمایل قبلی داشته باشند.

ایجاد شرایط مناسب : عوامل گوناگونی موجب می شود که فرد به کار خود علاقه مند شود و با اشتیاق آن را انجام دهد و یا از کاری گریزان شود و با بیزاری به آن بپردازد.

افراد نسبت به شغلشان احساس رضایت و علاقه مندی دارند و از انجام آن لذت می برند که :

- ۱ - در کارشان مهارت دارند
 - ۲ - هنگام کار، حداکثر شایستگی و کارآمدی خود را بروز می دهند
 - ۳ - دستمزد دریافت می کنند
- عوامل فوق که مربوط به خود فرد است، بر عملکرد او تاثیر مثبت می گذارند. اما عوامل دیگری وجود دارد که می تواند سبب دلسردی و نارضایتی فرد شود مانند :

- ۱ - سیاستها و مقررات اداری
- ۲ - کاغذ بازی و بوروکراسی
- ۳ - شرایط حاکم بر کار

این عوامل، از کنترل فرد خارج است و نوعی فشار خارجی به شمار می آیند. برای اینکه افراد از انگیزه کافی برخوردار باشند و وظایف خود را به نحو احسن انجام دهند، باید به آنان فرصت داده شود. باید شرایطی مناسب بر ایشان فراهم آید و در مقابل کاری که انجام می دهند، دستمزد کافی دریافت نمایند

و دائماً تشویق شوند. باید پذیرفت که عوامل خارجی، تاثیری جدی بر عملکرد افراد می گذارند و می توانند افراد را متحول کنند.

افزایش رضایت شغلی: باید شرایطی فراهم شود تا افراد، نسبت به شغل خود احساس غرور و سر بلندی کنند و از انجام آن لذت ببرند و با تمام توان، به کار و فعالیت بپردازند. افراد هنگامی از شغل خود رضایت دارند که:

۱ - کارشان را هدفمند بدانند

۲ - خودشان مسئول نتیجه کارشان باشند

۳ - نسبت به نتیجه کار خود مطلع شوند

خلاصه اینکه کارکنان باید احساس کنند که به کاری مفید و سازنده اشتغال دارند تا به رضایت و علاقه لازم و کافی دست یابند. آنها باید از اهمیت کار خود آگاه باشند و همواره باید فرصتی در اختیار داشته باشند تا شایستگی ها و قابلیت های خود را بروز دهند. کسب آگاهی لازم، درباره جوانب گوناگون کار، موجب می شود که افراد خود را کنترل کنند و هر چه بیشتر به سطح مطلوب، نزدیک شوند.

خود آگاهی و عزت نفس

اصولاً، هر فرد ادراک و مفهومی ممتاز از افراد و اشیای دیگر از خویش گسترش و بروز می دهد، این ادراک یا تصویر شخص، نقش هایی را که بازی می کنیم و گروه هایی را که به آنها متعلقیم را در بر می گیرد. شناخت خود در نظریه های پیشرو رشد حرفه ای امروز تکرار شده است. در هر عصری به مردم تاکید شده است که بدانند کیستند تا بتوانند آنچه که می خواهند بشوند.

اصول افزایش کسب اطلاعات شغلی

جهت تشویق پی گردی و کسب و کسب اطلاعات شغلی اصول متعددی وجود دارد.

اصول اول: اظهار می دارد که پی گردی و کسب اطلاعات چنانچه کار جالبی باشد احتمال انجامش بیشتر است.

اصول دوم: این است که به مردم نیاز و مسئولیت شان را در کسب اطلاعات یادآور شویم.

اصل سوم: ابراز می دارد که وقتی مردم برای کسب اطلاعات شغلی پاداش بگیرد به انجام آن اقدام می نماید.

چهارمین اصل: مردم وقتی ببینند افرادی که مورد تحسین آنها هستند به کسب اطلاعات شغلی اقدام می نماید و از آن نتیجه و پاداش می گیرند به این عمل مبادرت می ورزند.

انگیزش شغلی

انگیزش شغلی برای ادامه اشتغال لازم و ضروری است. اگر انسان به شغلش علاقه مند نباشد و شغل فرد را برنیانگیزاند ادامه اشتغال ملامت آور و حتی غیر ممکن خواهد بود.

رضایت شغلی - ارتباط انگیزش - عملکرد - رضایت

رضایت شغلی که هم یک دستاورد مهم سازمانی و هم در ارتباط با انگیزش است می تواند به عنوان واکنش احساس یک فرد به جنبه های مختلف کار (مانند دستمزد، سرپرستی، و مزایا) یا به نقش کار تعبیر شود. کلمه روحیه معمولاً مترادف با رضایت شغلی، مانند انگیزش، برداشت پیچیده ای است که خود را به طرق مختلف در افراد مختلف آشکار می کند. بالا یا پایین بودن رضایت شغلی بستگی به عوامل متعددی دارد از جمله، میزان و چگونگی برآورد شدن نیازها و خواسته های فردی از طریق کار، نفس شرایط کاری، گسترده ای که شخص خود را از طریق کار بیان می کند و ویژگی های شخصیتی فرد.

معیارهای سنجش رضایت شغلی

رضایت شغلی را با ابزار و ادواتی می توان سنجیده و اندازه گرفت. قبل از تهیه پرسشنامه مناسب برای سنجش رضایت شغلی باید فلسفه کار، معین و مشخص گردد. پس از تعیین روش و اساس کار به تهیه پرسشنامه اقدام و سپس اجرا گردد به نظر بری فیلد و روش (۱۹۵۱) هر پرسشنامه سنجش رضایت شغلی باید دارای خصوصیات زیر باشد.

- ۱- سوالات واضح و روشن مطرح گردند.
- ۲- رضایت شغلی را از دیدگاه معین و شخص اندازه گیری کند.
- ۳- بین آزمون شونده و اجرا کننده پرسشنامه ها همکاری لازم بوجود آید.
- ۴- پرسشنامه حتی الامکان موثق و معتبر باشد.
- ۵- پرسشنامه به آسانی نمره گذاری و تعبیر و تفسیر شود.
- ۶- ضمن اجرای پرسشنامه به حالات روانی آزمون شونده توجه گردد و از آن در تعبیر و تفسیر پرسشنامه استفاده بعمل آید.

در حال حاضر، بررسی و تفسیر برخورد فرد، همراه با مصاحبه های عمیق با فرد شاید بهترین شاخص رضایتمندی شغلی را به دست دهد. اما این روش نیز دارای محدودیتهای در خور توجهی در اجرا و تفسیر است. برای سنجش رضایتمندی از کار که بر اساس بررسیهای وسیع با دیگر اندازه های رفتارهای اجتماعی دارند، همبستگی متقابل شاخص های مشابه مواردی که کریستین (۱۹۷۴) در سخنرانی خود در سازمان همکاریهای اقتصادی و توسعه ارائه کرد مورد نیاز است. این روش شامل بررسی مستقیم دراز مدت برخورد و مصاحبه و نیز مشاهده مستقیم رفتار در محیط کار و جامعه است. با این هدف که شاخص هایی از رفتارهای کاری و شاخص های رفتار اجتماعی همراه با همبستگی میان آنها گردآوری شود.

بنابر این پیشنهاد می شود که مطالعاتی که هم اکنون در حوزه تحقیق برای شاخص های اجتماعی صورت می گیرد گسترش یابد تا مطالعات ویژه ای برای تعیین رابطه میان رضایتمندی از کار و رضایتمندی از زندگی ارائه شاخص هایی برای اندازه گیری رضایتمندی شغلی را در بر می گیرد.

فهرست منابع و مآخذ

- احمدی، سید احمد، (۱۳۸۱). حقوق کار، ناشر: حقوقدان.
- به پڑوه، احمد؛ چه کسی، با چه نوع شخصیتی، کدام شغل را انتخاب می کند؟، تهران، سازمان انجمن اولیاء و مربیان، ۱۳۷۷، چاپ سوم، ص ۲۴.
- تی.ام.فریزر، (۱۳۹۰). تنش، کار و رضایت شغلی، ترجمه: جلال رسول. اف و ماندانا جلالی ۱ نائینی، مشهد، جهاد دانشگاهی.
- جعفری، سید محمدباقر، آرین فر، مسعود، الوانی، سید مهدی. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر انگیزه های فردی بر رفتار به اشتراک گذاری دانش با توجه به نقش تعدیل کنندگی ارزش ها (مطالعه موردی: ایده شهر. (فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت فناوری اطلاعات، ۸(۲)، ۲۷۲-۲۵۳
- رضائیان، علی؛ (۱۳۸۰). مدیریت رفتار سازمانی، تهران، سمت، ۱۳۸۰، چاپ دوم.
- اسپینگتون، اندرو؛ (۱۳۷۹). بهداشت روانی، حمیدرضا حسین شاهی برواتی، تهران، نشر روان، چاپ اول.
- ساعتچی، محمد، (۱۳۸۳). روانشناسی کار، ناشر.
- شاه حسینی، محمدعلی، استیری، مهرداد، کشفی، مریم السادات. (۱۳۹۵). بررسی تأثیر حمایت سازمانی ادراک شده و حمایت سرپرست ادراک شده بر تعهد سازمانی و عملکرد فردی کارکنان. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت دولتی، ۸(۲)، ۳۷۳-۳۹۱.
- شعاری نژاد، علی اکبر؛ (۱۳۷۰). روان شناسی عمومی، تهران، توس،
- شفیق آبادی، عبدالله، (۱۳۸۸). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای و نظریه های انتخاب شغلی، ۱ ناشر: رشد.
- طالقانی، غلامرضا، عبدالملکی، جمال، غفاری، علی. (۱۳۹۵). بررسی عوامل فردی مؤثر بر قصد ترک شغل کارکنان اداره کل آموزش و پرورش استان کردستان. فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت دولتی، ۸(۱)، ۲۱۹-۲۳۲.
- محمدی، جیران، نداف، مهدی، صفریان، سارا. (۱۳۹۶). تبیین تأثیر اعتماد و سلامت سازمانی بر مقاومت کارکنان در برابر تغییر در سازمان های دولتی با توجه به نقش میانجی تعهد سازمانی (مطالعه موردی: شهرداری اهواز). فصلنامه علمی- پژوهشی مدیریت دولتی، ۹(۱)، ۸۵-۱۰۶.
- نگاری، شهرام، (۱۳۹۲). مهمترین عوامل نارضایتی شغلی و ترک کار و راه حل های پیشنهادی.
- هافمن، کارل و دیگران؛ (۱۳۷۹). روان شناسی عمومی (از نظریه تا کاربرد)، سیامک نقش بندی و دیگران، تهران، ارسباران.
- هکت ینی، (۱۳۷۶). مدیریت منابع انسانی (استخدام و اداره کارکنان). ترجمه: ملوک دیوانگاهی ۱ ناشر: فرهنگ جامع (۱۳۷۶).