

## بررسی و شناسایی مؤلفه‌های رضایت شغلی

علی فهیمی‌نیا<sup>۱</sup>

### چکیده

هدف از این پژوهش بررسی و شناسایی مؤلفه‌های رضایت شغلی در سازمان می‌باشد. روش تحقیق به صورت توصیفی و تحلیلی و استدلالی می‌باشد و از منابع و متون معتبر کتابخانه‌ای، استنادی و شبکه جهانی اینترنت نیز استفاده شده است. از نظرات ۱۵ نفر از متخصصان و کارشناسان خبره در این حوزه و اساتید دانشگاهی نیز برای تأیید و افزایش غنای نتایج کمک گرفته شده است.

نتیجه بررسی‌ها نشان می‌دهد مدل دارای ۹ مؤلفه زیر می‌باشد که مدیران سازمان‌ها، با استفاده از این مؤلفه‌ها می‌توانند در سازمان خود رضایت شغلی به شیوه علمی و صحیح را داشته باشند و از نتایج آن بهره‌مند شوند.

۱. استرس شغلی ۲. تصمیم‌گیری ۳. ارزیابی عملکرد ۴. مسئولیت ۵. حجم کار ۶. امنیت شغلی ۷. حقوق و مزایا ۸. روابط در محیط کاری ۹. تعهد سازمانی.

**واژگان کلیدی:** رضایت شغلی، مدیریت، ارتباطات.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
رتال جامع علوم انسانی

## ۱. مقدمه

رضایت شغلی نیز به عنوان مهم‌ترین نگرش، به طرز تلقی یا قضاوتی که اعضای یک سازمان نسبت به شغل و محیط کار خود دارند باز می‌گردد. منظور از رضایت شغلی فرد، آن است که وی به‌طور کلی شغل خود را دوست داشته و برای آن ارزش قائل باشد و نگرش مثبتی نسبت به آن داشته باشد (others, 2007 & mehrabian).

مشاغل مختلف در محیط‌های مختلفی انجام می‌گیرند و عوامل متعددی از جمله رضایت کلی از شغل، رضایت از درآمد، رضایت از محیط فرهنگی شغلی و رضایت از روابط با همکاران که در محیط کار بر سلامت افراد مؤثر هستند. عوامل بسیاری نیز باعث بر هم خوردن سلامت روان افراد می‌شوند که از جمله آن‌ها می‌توان به عدم رعایت عدالت، فراهم نبودن فرصت‌های شکوفایی برای افراد و وجود تبعیض‌های غیرمنطقی اشاره نمود (others, 2007 & khosravi).

یکی از عوامل مؤثر در رضایت شغلی کارگران، محتوای شغلی آنان است. کارکنان عمدتاً به دنبال شغلی هستند که با چالش روبه‌رو است. مسئولیت انجام آن به‌طور کلی به عهده‌ی خود ایشان است و برای انجام آن از اختیارات کافی برخوردارند. همچنین کارکنان وقتی از محتوای شغل خود رضایت دارند که سازمان به خدمتی که در آن شغل ارائه می‌شود نیاز داشته باشد و وجود فرد راضی برای سازمان بسیار ارزشمند باشد بدیهی است عدم وجود هر یک از مشخصات فوق ممکن است موجب نارضایتی فرد شود و کاهش وفاداری فرد را به سازمان در پی داشته باشد. رضایت شغلی احساسی است که افراد نسبت به شغلشان دارند. هنگامی که می‌گوییم فردی دارای رضایت شغلی بالایی است، بدین معنی است که فرد به‌طور کلی شغلش را دوست دارد و ارزش زیادی برای آن قائل است و احساس مثبتی راجع به آن دارد.

عوامل متعددی در ساختار شغل و رضایت شغلی مؤثر می‌باشند که می‌توان محیط داخلی، محیط خارجی و وظایف خاص شغل را در نظر گرفت. رضایت شغلی از دو بعد مورد توجه است که عبارت‌اند از: «الف. رضایت درونی که از دو منبع تأثیر می‌پذیرد. اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده‌ی پیشرفت و یا انجام مسؤولیت‌های اجتماعی و به‌ظهور رساندن توانایی‌ها در رغبت فردی به انسان دست می‌دهد. ب-رضایت بیرونی که با شرایط محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است (طاهرپور & همکاران، ۱۳۸۷).

برای این‌که یک شرکت موفق شود نیاز به کارکنانی دارد که در جهت اهداف سازمان گام بردارند و میل قوی به ماندن در شرکت داشته باشند؛ چنین وفاداری و تعهد ممکن است با انگیزش به وجود آید.

علاوه بر این هدف از انگیزش دسترسی به بهره‌وری کار و رضایت شغلی است (good, & hodlestone, 1990).

از طرفی اسمیت و هولین، کندال استدلال می‌کنند که رضایت از شغل در واقع معرّف چند گرایش مرتبط به هم می‌باشد که عبارت‌اند از خود شغل، حقوق و دستمزد و فرصت‌های ارتقا، سرپرستی و همکاران. مطابق ابعاد ذکر شده افراد باید در فضایی قرار گیرند که تعاملات مثبت داشته باشند و از روابط انسانی مطلوب و از سلامت روانی لازم برخوردار باشند و فکر کنند که وجود هر کدام باعث رشد دیگری می‌شود؛ در این حالت است که از شغل خود راضی می‌باشند (& mohamadzadeh, 1375).

یکی از عواملی که در رضایت شغلی مؤثر است غنی‌سازی شغل است؛ چنان‌که هارولد نشان داد که با غنی ساختن شغل می‌توان وظایف کار را برای کارگر هیجان‌انگیز و معنادارتر کرد و این‌گونه رضایت شغلی را افزایش داد (harold, 1973).

زیرا در محیط کاری که کارکنان به وظایف شغلی و غنی‌سازی شغل و کارهای گروهی ارزش بالایی قائل شوند و ارزش کمتری به پاداش و حقوق و مزایا بدهند به رضایت شغلی گسترده‌ای در سازمان‌ها منجر می‌شود (scherling, 1999).

امروزه، یکی از عواملی که در بقای سازمان‌ها بسیار مؤثر است و همواره مدنظر مسئولان قرار می‌گیرد، عامل نیروی انسانی است. در عین حال، هر فرد سعی دارد شغلی را انتخاب کند که علاوه بر تأمین نیازهای مادی، نیازهای روانی او را نیز ارضاء کند. به‌طور کلی، موفقیت یک سازمان تا حدود زیادی بستگی به تلاش و رضایت کارکنان آن سازمان دارد، به‌طوری که شاید بتوان گفت، کارکنانی که دارای روحیه بالا، خلاقیت و مهارت هستند از رضایت شغلی بهتر و بالاتری برخوردارند و این رضایت شغلی می‌تواند تعهد سازمانی را به همراه داشته و موجب کاهش تخلفات شغلی شود. بررسی و شناخت کارکنان متعهد می‌تواند در فرایند اثربخشی به مدیران منابع انسانی در مراحل مختلف روند مدیریت منابع انسانی کمک شایانی کند. تعهد سازمانی بر کاهش غیبت، افزایش ماندگاری، تعلق و وفاداری، بهره‌وری، پذیرش راهبرد و هنجارها و ارزش‌های سازمانی و جرم، نقش عمده‌ای دارد. مطالعات و بررسی‌های مربوط به تعهد کارکنان در سازمان، به کاهش هزینه‌های هنگفت ناشی از ترک خدمت و جذب نیروهای جدید و نیز بهبود شاخص‌های کلیدی عملکرد و جرم می‌انجامد (دولت ابادی فراهانی، ۱۳۷۸).

نیازهای فرد، محرک و برانگیزاننده او در اقدام به کار جهت رفع این نیازها می‌باشد؛ اما چرا برخی از مردم بیشتر از دیگران کار می‌کنند؟ در این مورد، رابینز معتقد است که توانایی و انگیزش، هر دو در این میان نقش مهمی بازی می‌کنند و باوجود انگیزش، افراد فعالیت بیشتری انجام می‌دهند. وی انگیزش را (میل کار کردن) تعریف می‌کند و از دیدگاه او، کار باید بتواند برخی از نیازهای افراد را برآورده سازد. اگر هدفی برای فرد از ارزش و اهمیت بیشتری برخوردار باشد، فرد برای دستیابی به آن، فعالیت بیشتری انجام خواهد داد تا حدی که همتایان بااستعدادتر را از میدان به در کند. برآورده شدن حاجت، رضایت خاطر فرد را به وجود می‌آورد و این احساس رضایت منجر به تحریک فرد برای تلاش بیشتر و کارایی مطلوب‌تر می‌شود. اگر انتظارات فرد از حرفه‌ایش برآورده شود و به هدفی که از انتخاب شغل خود داشته است برسد، در او ایجاد رضایت شده و خود را موفق احساس می‌کند. رضایت شغلی عاملی مهم برای افزایش کارایی و نیز رضایت فردی در سازمان تلقی می‌شود (رابینز، ۱۳۷۸).

## ۲. بیان مسئله

مدیران به شیوه‌های مختلف مترصد افزایش رضایت شغلی کارکنان خود هستند. محققان مختلف تعاریف گوناگونی از رضایت شغلی ارائه داده‌اند: فیشر و هانا، رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد کرده و آن را به صورت نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط شغل تعریف می‌کند؛ به این معنا که اگر شغل شرایطی مطلوب را برای فرد فراهم کند، فرد از شغلش رضایت خواهد داشت؛ اما اگر شغلی برای فرد رضایت و لذت مطلوب را فراهم نکند، فرد شروع به مذمت شغل کرده و در صورت امکان، شغل خود را ترک خواهد کرد. هاپاک، رضایت شغلی را مفهومی پیچیده و چندبعدی دانسته و آن را با عوامل روانی جسمانی و اجتماعی مرتبط کرده است. به نظر او، صرفاً وجود یک عامل موجب رضایت شغلی فرد نخواهد شد، بلکه وجود ترکیبی از عوامل مختلف موجب خواهد شد که فرد در لحظه معینی از شغل خود احساس رضایت کند (شفیع ابادی، ۱۳۷۶).

بوسو (۲۰۰۳) در تحقیقی با عنوان رابطه‌ی بین هوش هیجانی و عملکرد زمینه‌ای به مشابهی بوسو فاکتورهای تأثیرپذیر از رضایت شغلی و مرکز کنترل، گزارش کرده است که هوش هیجانی رابطه‌ی مثبتی با عملکرد زمینه‌ای و رضایت شغلی دارد درحالی‌که با کنترل بیرونی رابطه‌ای منفی دارد و رضایت شغلی و کنترل بیرونی به‌طور معناداری رابطه‌ی هوش هیجانی و عملکرد زمینه‌ای را تبیین (۲۰۰۶) نیز نشان داده‌اند کسانی که هوش هیجانی بالاتری دارند، از شغل نمی‌کند. دانگ و هاوارد و همکاران (۲۰۰۶) نیز دریافتند، هوش هیجانی کارکنان با رضایت شغلی‌شان رضایت دارند. سای و عملکرد آن‌ها رابطه‌ی مثبتی دارد و این رابطه در مورد مدیران معنادارتر است (busso, 2003).

اگر رضایت شغلی را به عنوان مجموع رضایت از مؤلفه‌های کار، سرپرست، همکار، ارتقا و پرداخت در نظر بگیریم، می‌توان چنین استنباط نمود که به لحاظ طبیعت بشری، زنان به خصوص در جامعه‌ی ما که مسئولیت امرار معاش خانوارها از عهده‌ی آنها خارج است نسبت به مردان رضایت بیشتری از شغل خود دارند، بخصوص در زمینه‌های ارتقا و پرداخت، زنان نسبت به مردان، توقعات کمتری دارند. زنان از جهت ارتقا، کمتر از مردان حساسیت نشان می‌دهند و از لحاظ پرداخت نسبت به مردان از دریافتی خود قانع‌ترند (اعتباریان & امید پناه، ۱۳۸۷).

بیکر (۱۹۷۸) طی پژوهشی که با الهام از مدل هاکمن و اولدهام انجام داد، ماهیت شغل و رضایت شغل را با شش عامل بررسی کرد که عبارت‌اند از: فرصت‌های شغلی، ارزش کار، خوداستقلال، بازخورد، امکانات شغلی و چالش‌های شغلی، که این عوامل به نوبه‌ی خود آثاری بر نتایج شغل و شخص به جای می‌گذارد. این نتایج و آثاری شامل انگیزه‌ی بالای درونی کار، عملکرد با کیفیت بالا، رضایت خاطر از کار و کاهش غیبت و ترک خدمت می‌باشند. البته ناگفته نماند که در سازمان‌ها رضایت‌مندی چه جنبه‌ی شغلی داشته باشند و چه وابستگی سازمانی، افزایش روحیه و رشد انگیزنده‌ها را در پرتو رضایت از شغل حاصل می‌شود و چنین رضایتی است که اثر بخشی و بهره‌وری سازمان را افزایش می‌دهد (baker, 1978).

کاریون و همکاران (۲۰۰۳) در تحقیق خود در شرکت IT بر روی عوامل جنسیت و نوع شغل و ویژگی‌های شغلی، کیفیت شغلی نشان دادند که «ویژگی‌های شغلی و ویژگی‌های سازمان بر رضایت شغلی و تلاش کارکنان زن تأثیر بیشتری دارند» و از طرفی اهمیت کمتر دادن به پاداش‌ها و اهمیت قائل شدن به چالش‌ها و تلاش برانگیزی شغل می‌تواند عاملی برای بهتر شدن کیفیت کاری در سازمان‌ها باشد (carayon & others, 2003).

میچر نیز در تحقیق خود نشان داد که در مطالعات انجام شده برای برنامه‌ریزی مجدد شغلی بسیاری از تلاش‌ها برای برنامه‌ریزی شغلی بدون در نظر گرفتن ماهیت شغل تا جایی که عوامل بهبود رضایت کارگر نمی‌توانسته ثمربخش باشد، دشوار است. با این وجود مشاغل غنی‌شده بیشتر از مشاغلی که به‌طور یکنواخت انجام می‌شوند انگیزش کارکنان بر رفتارهای عاطفی و مثبت را فراهم می‌سازند و رضایت شغلی شدیداً به برنامه‌ریزی شغلی ارتباط دارد (macher, 1981).

الگوی ویژگی‌های شغلی از بسیاری جهات مورد تحقیق قرار گرفته است. نتیجه‌ی بیشتر تحقیق‌ها چهارچوب کلی تئوری را تأیید می‌کند. یعنی مجموعه‌ای از ویژگی‌های شغلی وجود دارد و این ویژگی‌ها بر رفتار اثر می‌گذارند ولی درباره‌ی این که کدام ویژگی یا ویژگی‌ها هسته‌ی مرکزی را تشکیل می‌دهند توافق نظر کامل وجود ندارد (robbins, 1384).

احدی از دانشگاه محقق اردبیلی نیز در خصوص رضایت شغلی و سلامت روان در بین مدیران و معلمان مدارس در ایران مطالعه کرده و رابطه بین رضایت شغلی و سلامت روان در بین معلمان و مدیران را منفی و از نظر آماری حداقل در (سطوح  $P \leq 0.05$ ) معنی‌دار به دست آورده است. وی در این مقاله ۹ اختلال روانی را اندازه‌گیری کرده است (وسواس ناخواسته، افسردگی، حساسیت افراد، اضطراب، ناسازگاری و اضطراب توأم با ترس و غیره). نتایج این مطالعه نشان داده است عدم رضایت شغلی معلمان از کار، آشکارکننده تمام ۹ اختلال روانی است، اما رضایت‌مندی از همکاران بیانگر ۷ اختلال روانی است (کاهه & هیودی، ۱۳۹۰).

در هر صورت باید در عمومیت دادن بیش از حد این یافته‌ها محتاط بود، چراکه رضایت شغلی عواقبی غیر از اختلالات روانی دارد. با توجه به بررسی‌های انجام شده در رابطه با فرهنگ و رضایت شغلی، در پژوهش حاضر، رابطه معناداری میان رضایت شغلی و سلامت روان از محیط فرهنگی (با مؤلفه‌های روابط سالم، رعایت اخلاق اسلامی، وجود روابط ایمانی و انقلابی) و رفتار فرهنگی (با مؤلفه‌های رعایت ادب اسلامی و احترام، امکان رقابت سالم و رشد سازمانی، وجود عدالت و رعایت حقوق) در سازمان‌های همگن زیر میانگین به دست آمد. صادقی علویچه، بررسی تأثیر فرهنگ‌سازمانی بر رضایت شغلی را مورد بررسی قرار داده و در مطالعاتش نشان داد بین فرهنگ‌سازمانی و رضایت شغلی ارتباط معنی‌دار وجود دارد. مطالعات مربوط به ارتباط بین فرهنگ‌سازمانی و رضایت شغلی در این مقاله نشان می‌دهد که اگر فرهنگ‌سازمانی قوی باشد و از انسجام داخلی برخوردار باشد، موجب افزایش رضایت شغلی خواهد شد. بنابراین قرار دادن ارزش‌ها به عنوان محور همه برنامه‌ها توسط سیاست‌گذاران و مدیران عالی، توجه به اهمیت و نقش فرهنگ‌سازمانی در تمام ابعاد سازمان، افزایش آگاهی‌های کارکنان و تفاهم میان آن‌ها و توجه به فرهنگ‌سازمانی قبل از هرگونه تحول و دگرگونی در سازمان از مهم‌ترین پیشنهادها در این مقاله است (alavijeh, 1997). مصدق راد و ادوین فرلای، داسکا رونبرگ نیز در بررسی رابطه بین رضایت شغلی و تعهدات سازمانی، جابجایی و تغییر در بین کارکنان بیمارستان به این نتیجه دست یافتند که رضایت شغلی کارکنان، رابطه مثبت با رضایت بیماران در مراکز سلامت و مراقبت‌های بهداشتی دارد. همچنین تعهدات سازمانی و جلب بهبود رضایت شغلی کارکنان، انگیزه‌کارایی و خلاقیت را افزایش و غیبت و جابجایی را کاهش داده است. مؤلفه‌های فرهنگی بررسی شده در این مقاله عبارت‌اند از: نگرش‌ها، عقاید و ارزش‌ها که هر یک از این موارد بر روی سطح رضایت شغلی و تعهد سازمانی تأثیرگذارند (others, 2008 & mosadeghrad).

مسئله رضایت شغلی همواره به عنوان یک مشکل در سازمان‌ها مطرح بوده و هست به طوری که تا سال ۱۹۸۰ بیش از چهار هزار مقاله پیرامون آن انتشار یافته است. رضایت شغلی حالتی عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است که دارای ابعاد و عوامل گوناگون است. اغلب مدل‌های

سنتی که به رضایت شغلی می‌پردازد بر احساس فرد در مورد شغلش تمرکز دارد، اما آنچه رضایت شغلی را شکل می‌دهد ماهیت آن حرفه نیست بلکه انتظاراتی است که فرد از آن شغل دارد. (Lu & others, 2007)

پرستاری از جمله مشاغلی است که به دلیل سختی آن از زمان شروع به تحصیل تا زمان بازنشستگی فراز و نشیب‌های متعددی دارد. نوبت‌های کاری طولانی، بیش از یک نوبت کاری کارکنان، اضافه‌کاری‌های خواسته و ناخواسته، همگی از جمله مواردی است که بر رضایت شغلی پرستاران تأثیر می‌گذارد (eghtedari, 2001). تحقیقات Lu نیز نشان می‌دهد عواملی نظیر سطح تحصیلات پرستار، نوبت کاری و شرح وظایف می‌تواند بر رضایت شغلی کارکنان مؤثر باشد (۲) (عدم توجه به مسأله رضایت شغلی، در بلندمدت نظام سازمان را مختل نموده و موجب بروز عصبان، کاهش حس مسئولیت و درنهایت ترک خدمت شود. عارضه زیان‌بار نارضایتی شغلی ترک خدمت است. Hellrigel و همکاران ترک خدمت پرستاران را بین ۶۰ تا ۷۰٪ تخمین زده‌اند.

آن‌ها معتقدند که علت اصلی ترک خدمت، عدم رضایت کاری است که مشکل اساسی مدیران پرستاری را تشکیل می‌دهد (hellrigel & others, 1999).

بر اساس نتایج به دست آمده از پژوهش زیرمجموعه‌های «امنیت شغلی در حرفه پرستاری» و «میزان رضایت پرستاران از محیط کار و امکانات رفاهی» بالاترین امتیاز رضایت، و از سوی دیگر «شرح وظایف حرفه پرستاری»، «وجه اجتماعی حرفه پرستاری در جامعه» و «روش‌ها و نحوه ارتباط با مدیران پرستاری» به ترتیب بیشترین امتیاز نارضایتی پرستاران را کسب کرده است. در مجموع می‌توان گفت ترمیم حقوق و مزایا و رعایت عدالت در میزان حقوق کارکنان بهداشتی درمانی به ویژه پرستاران در مقایسه با سایر کارکنان دولت، تعدیل ساعت کار، اضافه‌کاری و نوبت کاری جهت حفظ کیفیت خدمات پرستاری، رضایت پرستار و در نتیجه رضایت بیمار ضروری است. از سوی دیگر هموار کردن مسیر ارتقای شغلی، فراهم نمودن امکان ادامه تحصیل و آموزش مداوم و فرهنگ‌سازی در زمینه حرفه پرستاری از اقدامات مهم در جهت افزایش رضایت شغلی در پرستاران است.

در همین راستا یکی از مهم‌ترین اقدامات سازمان نظام پرستاری از بدو تشکیل تعیین نرخ خدمات پرستاری (تعرفه گذاری) است که به‌نوعی به ترمیم حقوق پرستاران انجامیده است. این تحقیق به منظور کسب اطلاعات پایه از وضعیت رضایت شغلی در کل کشور به صورت مقطعی و توصیفی انجام گرفته است. پیشنهاد می‌شود مطالعه‌ای ارتباطی به منظور بررسی دقیق‌تر عوامل مؤثر در رضایت شغلی پرستاران انجام یابد. همچنین با توجه به تعدد مطالعات انجام شده در مورد رضایت شغلی پرستاران شهرها و استان‌های مختلف کشور پیشنهاد می‌شود مطالعه فرا تحلیلی در مورد نتایج آن‌ها صورت گیرد (میرزا بیگی & همکاران، ۱۳۸۸).

### ۳. پیشینه تحقیق

ممبئی، سعیدی و حسین زاده (۱۳۹۲) در پژوهشی با عنوان «بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز» با استفاده از روش تحقیق پیمایشی نتیجه می‌گیرند که سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی کارکنان تأثیر مثبت و معناداری بر تعهد سازمانی کارکنان دارد. در واقع، با افزایش سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی، تعهد سازمانی کارکنان نیز افزایش می‌یابد و بالعکس (ممبئی & همکاران، ۱۳۹۲).

قمری (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «مقایسه رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت‌علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی» نتیجه می‌گیرد که بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت‌علمی رابطه مثبت وجود دارد. همچنین، بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. بین تمامی مؤلفه‌های رضایت شغلی (رضایت از ویژگی کار، مدیریت، همکار، ارتقا و پرداخت) و تعهد سازمانی اعضای هیئت‌علمی و کارکنان رابطه مثبت وجود دارد. رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت‌علمی و کارکنان متفاوت نیست. میزان رضایت شغلی و تعهد سازمانی اعضای هیئت‌علمی و کارکنان متفاوت نیست. همچنین، نتیجه تحلیل رگرسیون نشان داد که تغییرات تعهد سازمانی تحت تأثیر رضایت از پرداخت، ویژگی کار و نحوه همکاری بین کارکنان تبیین می‌کند (قمری، ۱۳۹۰).

شاکری نیا و نبوی (۱۳۸۹) در پژوهشی با عنوان «رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک‌شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس‌راه و پلیس راهور استان گیلان» بیان می‌کنند که تحقیقات روانشناسان صنعتی و سازمانی نشان داده است که متغیرهای رفتار سازمانی بر بهره‌وری نیروی کار تأثیرات نیرومندی دارند. از سوی دیگر، رضایت شغلی و تعهد سازمانی در کارکنان بیشتر از حمایت سازمانی ادراک شده است. همچنین بین حمایت سازمانی، رضایت شغلی و تعهد سازمانی آن‌ها رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. رضایت شغلی کارکنان تعهد سازمانی آنان را پیش‌بینی می‌کند. کارکنان به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی با یکدیگر تفاوت معناداری دارند. بین کارکنان بومی و غیربومی به لحاظ حمایت سازمانی و تعهد سازمانی و رضایت شغلی تفاوت معنادار وجود دارد (شاکری نیا & نبوی، ۱۳۸۹).

زکی (۱۳۸۳) در پژوهش با عنوان «بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی در میان معلمان مرد و زن دبیرستان‌های شهر اصفهان» به این نتایج رسید که رابطه میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی، رابطه‌ای علی است و با کنترل متغیرهای جنس، سن و سنوات شغلی، رابطه فوق همچنان برقرار



بوده و از میزان آن کاسته نشده است و رضایت شغلی موجب تعهد سازمانی می‌شود که علی‌بودن رابطه فوق در راستای تحقیقات پیشین است (زکی، ۱۳۸۳).

صالحی، نیازآذری و کاشف (۱۳۹۰) در پژوهشی با عنوان «بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدان کاری و فرهنگ خودکنترلی (مورد مطالعه: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران)» نقش عوامل فرهنگی، اجتماعی، فردی، شخصیتی، خانوادگی و تربیتی را بر نهادینه‌سازی فرهنگ خودکنترلی و وجدان کاری کارکنان مؤثر دانسته‌اند (صالحی & همکاران، ۱۳۹۰).

لی، احمد و زمان (۲۰۰۸) در پژوهشی با عنوان «بررسی اثرات متعادل‌کننده فرهنگ سازمانی بر روابط میان رفتار رهبری و تعهد سازمانی و میان تعهد سازمانی و رضایت شغلی و کارایی» به این نتیجه رسیدند که رفتار رهبری به‌طور چشم‌گیری مرتبط با تعهد سازمانی می‌باشد و فرهنگ سازمانی نقش مهمی در متعادل‌سازی این رابطه ایفا می‌کند. مشخص شد که رفتار سازمانی به‌طور چشم‌گیری مرتبط با رضایت شغلی می‌باشد، ولی مرتبط با کارایی کارمند نیست. با این حال، تنها فرهنگ حمایتی بر رابطه میان تعهد و رضایت اثرگذار می‌باشد (others, 2008 & lei).

اغلب گفته می‌شود «کارمند خوشحال یک کارمند کاراست» و «یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضا شود». اهمیت رضایت شغلی از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کاری می‌گذرانند. حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند را رضایت شغلی می‌گویند. وقتی که شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، این بدان مفهوم است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند (chondon, 1997).

در پایان پیشنهاد می‌شود که مسئولان سازمان با دادن آزادی عمل و خود استقلالی به کارکنان به آنان فرصت دهند تا در مورد نوع و چگونگی عملیات لازم برای انجام تکالیف شغلی خود تصمیم‌گیری کنند و مهارت‌ها و استعدادهای متنوع خود را به‌کارگیرند. ضمناً بازخورد به‌موقع و منظم کارکنان را از کیفیت عملکردشان مطلع کنند و بر اساس آن می‌توانند رفتارشان را به‌گونه‌ای تعدیل نمایند که از پاداش‌های مطلوب برخوردار شوند. شناخت و قدردانی از موفقیت‌های کارکنان از عوامل عمده‌ی رضایت شغلی است و موجب رشد خود‌پنداری مثبت و ارضای نیازهای عزت‌نفس، خود شکوفایی و پیشرفت آنان می‌شود و این شاید نیرومندترین ولی کم‌هزینه‌ترین عامل در جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان سازمان باشد.

جدول ۱: مؤلفه‌های رضایت شغلی

ردیف	عنوان	نظرات تأییدشده
1	استرس شغلی	۱۴
2	تصمیم‌گیری	13
3	ارزیابی عملکرد	۱۰
4	مسئولیت	15
5	حجم کار	۱۲
6	امنیت شغلی	۱۱
7	حقوق و مزایا	14
8	روابط در محیط کاری	۱۰
۹	تعهد سازمانی	۱۳

شکل ۲: نمودار مفهومی مؤلفه‌های رضایت شغلی



#### ۴. نتیجه گیری

بررسی‌ها نشان می‌دهد مدل دارای ۹ مؤلفه زیر می‌باشد که مدیران سازمان‌ها، با استفاده از این مؤلفه‌ها می‌توانند در سازمان خود رضایت شغلی به شیوه علمی و صحیح را داشته باشند. و از نتایج آن بهره‌مند شوند:

۱. استرس شغلی
۲. تصمیم‌گیری
۳. ارزیابی عملکرد
۴. مسئولیت
۵. حجم کار
۶. امنیت شغلی
۷. حقوق و مزایا
۸. روابط در محیط کاری
۹. تعهد سازمانی



پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی  
پرتال جامع علوم انسانی

## منابع

- Imam Sadiq .Effect of organizational culture in job satisfaction. MS Thesis .(۱۹۹۷) .alavijeh  
university
- .Certain dimension of job content and their relationship to job satisfaction .(۱۹۷۸) .baker  
Pace University: Published DPS
- The relationship between Emotional intelligence and contextual performance .(۲۰۰۳) .busso  
as influenced by job satisfaction and locus of control orientation
- Job characteristic and quality of working life in the IT workforce .(۲۰۰۳) .others و carayon  
.The role of gender. Acm siecff sigmis Conference
- .New Dehli: Vikas Publishing .Organizational Behavior .(۱۹۹۷) .chondon
- .tehran Molavi Publication .Organization and management .(۲۰۰۱) .eghtedari
- Monthly Labor, Review ?What's wrong with work in America .(۱۹۷۳) .harold
- Organizational Behavior. Sixth edition. St. Paul: MN West .(۱۹۹۹) .others و hellrigel  
Publishing Company
- International Job motivators in Russian and Polish retail firms .(۱۹۹۰) .good و hodlestone  
.Distribution Management & Journal of Retail
- A survey of mental health among fire department employees by .(۲۰۰۷) .others و khosravi  
.Hakim Medical Journal .GHQ-28 questionnaire in 2005
- The moderating effects of organizational culture on the relationships .(۲۰۰۸) .others و lei  
between leadership behaviour and rganizational commitment and between organizational  
Organization & Leadership .commitment and job satisfaction and performance  
.Development Journal
- Job satisfaction and its related factors: a questionnaire survey of .(۲۰۰۷) .others و Lu  
.Int J Nurs Study hospital nurses in Mainland China
- Job Enrichment performance and moraleina simulated factory new .(۱۹۸۱) .macher  
perspectives in job Enrichment

Survey the level of job satisfaction among managers and others (۲۰۰۷). mehriban supervisors in different units of Guilan governmental hospitals in 1384 *Journal of Guilan University of Medical Sciences*

rganizational Behavior, A Contingency Approach (۱۳۷۵). mehrvarzan و mohamadzadeh A study of the relationship between job satisfaction others (۲۰۰۸). mosadeghrad *Health organizational commitment and turnover intention among hospital employees Survey Management Research*

Management theories, practices, Organizational Behavior: Concepts (۱۳۸۴). robbins *Training Center*

Job satisfaction, work values and sex difference in Taiwan's organization (۱۹۹۹). scherling *Journal of psychology*

اسدالله ممبئی، و همکاران. (۱۳۹۲). بررسی تأثیر سرمایه اجتماعی و رضایت شغلی بر تعهد سازمانی کارکنان دانشگاه علوم پزشکی اهواز. کنفرانس مدیریت، تحول و نوآوری در توانمندسازی مدیریت. اعتباریان، و امید پناه. (۱۳۸۷). رابطه‌ی هوش هیجانی و رضایت شغلی. اندیشه و رفتار.

داوود کاهه، و طیبه هیودی. (۱۳۹۰). رضایت شغلی و سلامت روان. فصلنامه پیش. دولت‌آبادی فراهانی. (۱۳۷۸). بررسی تعهد سازمانی در سازمان‌های دولتی و رابطه آن با عملکرد شاغلین. پایان‌نامه کارشناسی ارشد. رایبیز. (۱۳۷۸). رفتار سازمانی. جلد اول.

شاکری‌نیا، و نبوی. (۱۳۸۹). رابطه رضایت شغلی و حمایت سازمانی ادراک شده با تعهد سازمانی در کارکنان پلیس راه و پلیس راهور استان گیلان. فصلنامه مطالعات مدیریت انتظامی. شفیق‌آبادی. (۱۳۷۶). راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای. تهران: انتشارات رشد.

صالحی، & همکاران. (۱۳۹۰). پژوهشی بررسی و تبیین راهکارهای نهادینه‌سازی وجدانکاری و فرهنگ خودکنترلی (مورد مطالعه: کارکنان واحدهای دانشگاه آزاد اسلامی استان مازندران. مدیریت فرهنگی فاطمه طاهرپور، و همکاران. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین ماهیت شغل و رضایت شغلی. پژوهشنامه‌ی مدیریت اجرایی.

محمدعلی زکی. (۱۳۸۳). بررسی تأثیر ابعاد رضایت شغلی بر تعهد سازمانی. *مجله دانشکده علوم اداری و اقتصاد دانشگاه اصفهان، سال شانزدهم.*

محمد قمری. (۱۳۹۰). مقایسه رابطه رضایت شغلی و تعهد سازمانی در بین اعضای هیئت علمی و کارکنان دانشگاه آزاد اسلامی. *فصلنامه رهبری و مدیریت آموزشی. دانشگاه آزاد اسلامی.*

میرزابیگی، و همکاران. (۱۳۸۸). رضایت شغلی پرستاران ایران. *مجله دانشکده پرستاری و مامایی دانشگاه علوم پزشکی تهران.*

