

# میزان رضامندی شغلی مددکاران اجتماعی و عوامل مؤثر بر آن در تهران

دکتر طلعت اللهیاری\*\*

عصمت میری بلوچی\*\*\*

تاریخ دریافت: ۸۶/۱۲/۲۵

تاریخ پذیرش: ۸۷/۹/۱۷

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی میزان رضایت شغلی و عوامل مؤثر بر آن در میان مددکاران اجتماعی شهر تهران انجام شد. برای انجام آن، تعداد ۱۳۴ نفر شامل کلیه مددکاران اجتماعی شاغل در وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان بهزیستی شهر تهران که دانش آموخته رشته مددکاری اجتماعی بوده اند، به روش پیمایشی مورد بررسی قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از این پژوهش نشان داد:

- اکثریت مددکاران اجتماعی در حد متوسط از شغل خود رضایت دارند.

\*\* عضو هیأت علمی دانشکده علوم اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی

\*\*\* کارشناس ارشد مددکاری اجتماعی دانشگاه علامه طباطبایی

- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با وضعیت تعهل آن‌ها رابطه دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان سن آن‌ها رابطه معنی دار و منفی دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان تحصیلات آن‌ها رابطه ای ندارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با سابقه کار آن‌ها رابطه معنی دار و منفی دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با نوع مؤسسه محل خدمت آن‌ها رابطه ای ندارد.
- با استفاده از نتایج به دست آمده از تحلیل عاملی، عوامل پرسشنامه رضایت شغلی به ۶ عامل شامل، ماهیت کار، پیشرفت و ارتقای شغلی، مدیریت و سرپرستی، حقوق و مزایا، شرایط کار و ارتباط با همکاران تقسیم و سپس سهم هر یک از عوامل در تبیین رضایت شغلی مددکاران اجتماعی مشخص گردید.

**واژه‌های کلیدی:** مددکار اجتماعی، رضایت شغلی، عوامل انگیزشی، عوامل بهداشتی

## مقدمه

پیدایش و بقای سازمان‌ها اعم از دولتی و خصوصی وابسته به نیروی انسانی است، در واقع نیروی انسانی اساسی‌ترین عنصر هر سازمانی را تشکیل می‌دهد، به همین دلیل در هر سازمانی باید راه‌های مؤثر ایجاد رضایت شغلی کارکنان را شناخت تا انگیزه لازم را در آنان ایجاد نمود. عده‌ای از نظریه پردازان، عواملی چون افزایش حقوق، تغییر شغل و بهبود شرایط کار را عوامل اساسی ایجاد انگیزه می‌دانند و تعدادی از صاحب نظران، عوامل درونی همچون ماهیت کار، نوع مدیریت و توجه به حس احترام و مشورت با کارمندان را پایه و مایه انگیزش به شمار می‌آورند.

سیاری از نگرش‌های مثبت و منفی نسبت به کار، ناشی از شرایط فردی، اجتماعی و کاری هر فرد است. کسانی که در محیط کاری خود با کمبود امکانات شرایط فیزیکی و بهداشتی نامناسب، سوء مدیریت و... روبه‌رو هستند، بدون شک نگرش و تمایل متفاوتی نسبت به کار در مقایسه با آن‌هایی دارند که همه عوامل و شرایط برایشان فراهم و مناسب است.

همه افراد در زندگی روزمره خود با مسایلی برخورد می‌کنند که برایشان مطلوب یا غیرمطلوب است و از برخورد با آن و یا انجام آن، احساس رضایت یا عدم رضایت می‌کنند.

محیط کار و فعالیت آدمی نیز احساس های متفاوتی را در افراد مختلف برمی انگیزد که یکی از مهمترین آنها همان احساس رضایت یا عدم رضایتی است که در شخص ظاهر می شود. با توجه به اهمیت موضوع رضایت شغلی، هدف اصلی این پژوهش بررسی میزان رضایت شغلی، مددکاران اجتماعی است.

رضایت شغلی، تأثیر متقابل روی فرد و سازمان دارد. اگر سازمان ملزومات خشنودی فرد در رسیدن به آرزوهایش را مهیا سازد، این خشنودی می تواند باعث نوآوری و خلاقیت در کار، افزایش میزان تولید و خدمات شده و از این راه سازمان نیز بهره مند می شود. رشد و شکوفایی هر سازمان به چگونگی استفاده بهینه از توانائی های افراد شاغل در آن بستگی دارد. سازمان هایی که افراد در آن خشنودند، از لحاظ بهره وری و کارایی در سطح بالایی قرار می گیرند. در چنین محیطی که به نیازهای عاطفی و روانی و اجتماعی افراد توجه کافی می شود، انتظار می رود افراد هم نسبت به محیط کار خود تعلق و وابستگی احساس نمایند. بدین ترتیب، با انگیزه بیشتر در محل کار خود حاضر شوند و احساس رضایت فردی نیز داشته باشند. این موارد می تواند در حرفه مددکاری اجتماعی حایز اهمیت فراوان بوده و بر روند فعالیت مددکاران اجتماعی تأثیرگذار باشد.

هدف اساسی مددکاری اجتماعی، بهروزی و سعادت کلیه انسان هاست، که در این راستا چگونگی ارائه خدمات باید مورد توجه خاص قرار گیرد. در صورتی که این خدمات ازسوی افراد حرفه ای صورت نپذیرد می تواند در بسیاری از موارد زیان های جبران ناپذیری به شخصیت و صیانت نفس انسان ها وارد نماید و ازسوی دیگر موجب اتلاف سرمایه گذاری هایی که دولت ها در این خصوص انجام داده اند گردد. بدین ترتیب، سرمایه های لازم جهت پرورش افراد متخصص نیز از بین خواهد رفت و جامعه زیان های بسیاری را متحمل خواهد شد. بنابراین، نقش مددکاران اجتماعی به عنوان یکی از کارگزاران اصلی سیستم های رفاهی و خدمات اجتماعی حایز اهمیت است. و می توان گفت مددکاران اجتماعی در صورتی می توانند خدمات خویش را به نحو احسن ارائه نمایند که از شغل خویش رضایت داشته باشند و در سایه این رضایت نه تنها خود سود خواهند برد، بلکه جامعه نیز از اثرات آن بهره مند می گردد و به صورت غیر مستقیم سرمایه گذاری های دولت را در زمینه رفاه اجتماعی تقویت خواهد نمود.

مددکاری اجتماعی حرفه‌ای است که شاغلین آن با انسان و توسعه و پیشرفت رفاه اجتماعی سروکار دارند و بایستی مجهز به مهارت و بینش حرفه‌ای و علمی باشند و گر نه نمی‌توانند به خوبی درجهت رفاه و بهروزی انسان‌ها فعالیت نمایند. بدیهی است شدت و فشار ناشی از شغل در حرفه مددکاری نسبت به بسیاری از مشاغل دیگر بیشتر است و اگر این فشارها با عدم رضایت از شغل نیز همراه گردد، در صورتی که هیچ منبعی برای کمک به حذف فشارها وجود نداشته باشد، عملکرد همراه با عدم رضایت مددکار، نه تنها بر روی خودش اثر منفی خواهد داشت بلکه برای سا زمان، مراجع و در نهایت جامعه نیز تبعات منفی داشته و آن‌ها را متضرر خواهد ساخت.

مفاهیم اساسی در حرفه مددکاری اجتماعی عبارتند از مددکار: فردی که خدمات را ارائه می‌دهد؛ مراجع: فرد، گروه یا جامعه‌ای که خدمات را دریافت می‌دارد؛ مشکل: موقعیتی است که موجب ارتباط میان مددکار و مراجع می‌شود. رفاه اجتماعی، مفهومی وسیع تر را دربر می‌گیرد و مددکاری اجتماعی، در خدمت توسعه رفاه اجتماعی است. خدمات اجتماعی شامل کلیه برنامه‌هایی می‌شود که به وسیله جامعه برای مبارزه با مسائل و مشکلات بوجود آمده است و تأمین اجتماعی، بخشی از رفاه اجتماعی است که مجموعه برنامه‌هایی را دربر می‌گیرد که از طریق خدمات بیمه‌ای، از افراد در برابر مشکلات خاص و کاهش درآمد، محافظت می‌کند. عوامل زیادی با رضایت شغلی در ارتباط است که در یک دسته بندی کلی می‌توان از عوامل فردی، ماهیت کار، عوامل محیطی و عوامل سازمانی نام برد. رضایت یا عدم رضایت شغلی پیامدهای گوناگونی در پی دارد که می‌توان از بهره‌وری، سلامت جسمی و روانی، تعهد سازمانی و... نام برد.

مهمترین ویژگی نوع بشر، زندگی توأم با برقراری ارتباط با دیگران است و یاری رساندن انسان‌ها به یکدیگر قدمتی طولانی دارد. اما تحولات اجتماعی و صنعتی شدن و گسترش شهرنشینی و عوارض ناشی از آن، رفاه اجتماعی و توجه به انسان‌های نیازمند، جزو وظایف و کارکردهای دولت‌ها شده است و در تمام کشورها توجه به رفاه اجتماعی و توسعه آن یکی از وظایف و ضروریات دولت‌ها به شمار می‌رود. هر اجتماعی ویژگی‌های متفاوتی دارد که پیچیدگی جامعه با مسائل اجتماعی پیچیده‌تر و نیازهای متعدد بشری، موجب خارج شدن مددکاری از شکل سنتی آن گردیده است. در واقع مددکاری به شکل امروزی آن، نتیجه فرایند

پاسخ به نیازها و وابستگی انسان‌ها در زمان‌های متفاوت است. با توجه به اهمیت نقشی که مددکاران اجتماعی می‌توانند در اجتماع و خصوصاً مؤسسات دولتی داشته باشند، پرداختن به خدمات مددکاری مورد توجه زیادی واقع شده است.

از سوی دیگر، رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است. کارمندی که به استخدام یک سازمان در می‌آید، همراه با خود، خواسته‌ها و تقاضاهایش را هم می‌آورد که از آن جمله می‌توان به میل به ارتقای شغلی و احساس امنیت و شرایط کاری مناسب اشاره نمود. شایسته است سازمان نیز محیطی فراهم سازد تا کارمند احساس رضایت و خوشنودی کند و انگیزه کارکردن در وی افزایش یابد. با درک نگرش فرد نسبت به شغل خود و این که چه احساسی از کارش دارد می‌توان به نتایج زیر دست یافت:

- بهبود وضعیت شغلی و موقعیت فردی شخص شاغل؛ زیرا در واقع رضایت شغلی، تأثیرات مهم و فراوانی بر فرد شاغل و روابط اجتماعی محیط کار بر جای می‌گذارد.

- شناخت نیازها، انگیزه، تمایلات و عوامل رضایت شغلی جهت اتخاذ سیاست‌های صحیح و راهبردهای مناسب و ارائه برنامه‌های مؤثر.

- کمک به افزایش کیفی و کمی ارائه خدمات مددکاری اجتماعی.

- ایجاد زمینه‌های لازم برای یک زندگی خوشایند حرفه‌ای برای مددکاران اجتماعی.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

## مبانی نظری

مقصود از رضایت شغلی، نگرش کلی فرد درباره کارش است. نگرش، بازتابی از شیوه احساس فرد نسبت به یک موضوع است. کسی که رضایت شغلی او در سطح بالاست، نسبت به شغل یا کار خود، نگرش مثبت دارد، ولی کسی که از شغل خودش راضی نیست، نگرش منفی نسبت به شغل و کار دارد. شغل فرد ایجاد می‌کند که او با همکاران، سرپرستان و مدیران، رابطه متقابل داشته باشد؛ مقررات و سیاست‌های سازمان را رعایت و اجرا کند؛ عملکردش طبق استانداردهای تعیین شده باشد و در شرایط کاری هم که ممکن است چندان مطلوب نباشد، کار کند. این بدان معنی است که ارزیابی فرد درباره کارش و اپراز رضایت یا نارضایتی از کار، نتیجه‌ای کلی از یک مجموعه ارکان متفاوت است که در مجموع شغل وی را تشکیل می‌دهند (رابینز، ۱۳۷۸: ۶۶-۶۵).

رضایت شغلی عبارت است از حدی از احساسات و نگرش‌های مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند. وقتی یک شخص می‌گوید دارای رضایت شغلی بالایی است، مفهومش آن است که او واقعاً شغلش را دوست دارد، احساسات خوبی درباره کارش دارد و برای شغلش ارزش زیادی قائل است. نتایج تحقیقات نشان می‌دهد کارکنان با رضایت شغلی بالاتر، از نظر فیزیکی بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی قرار دارند. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است. محتوا و زمینه شغل، آن چیزی را که برای کارمند ارزشمند است فراهم می‌کند، رضایت شغلی یک حالت احساسی مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغل یا تجربه فرد است. این حالت احساسی مثبت، کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. از نظر سازمانی، سطح بالای رضایت شغلی منعکس‌کننده جوّ سازمانی بسیار مطلوب است که منجر به جذب و بقای کارکنان می‌شود (Chandan, 1997: 86-89).

بر اساس تحقیقات انجام شده توسط هرزبرگ و همکارانش، عوامل موجود در محیط کار که منجر به رضایت شغلی می‌شوند در واقع همان عواملی نیستند که سبب عدم رضایت می‌شوند. این عوامل به دودسته تقسیم می‌شوند:

۱) عوامل بهداشتی - محیطی یا عوامل ناراضی‌کننده: هرگاه مردم می‌گویند که از شغل خود ناراضی هستند، منظور آن‌ها محیط و شرایط کار است. این عوامل بهداشتی - محیطی مورد نظر هرزبرگ عبارتند از: ۱- امنیت شغلی؛ ۲- زندگی شخصی؛ ۳- شرایط کار؛ ۴- حقوق؛ ۵- خط و مشی و قوانین و مقررات مؤسسه یا شرکت؛ ۶- ماهیت و میزان سرپرستی؛ ۷- روابط متقابل با همکاران؛ ۸- روابط متقابل با سرپرستان؛ ۹- روابط متقابل با زیردستان؛ ۱۰- مقام و موقعیت. هرگاه در محیط کار این عوامل تأمین نشود، افراد احساس ناراضی‌تی خواهند کرد و رضای نیازهای بهداشتی - محیطی، فقط از ناراضی بودن افراد جلوگیری می‌کند، ولی الزاماً سبب انگیزش و کارایی آن‌ها نمی‌شود.

۲) عوامل برانگیزنده یا انگیزشی: هنگامی که مردم از کار خود احساس رضایت دارند منظور آن‌ها بیشتر متوجه خودکار و ماهیت آن است. این عوامل برانگیزنده مورد نظر هرزبرگ عبارتند از: ۱- پیشرفت و توسعه شغلی؛ ۲- مسؤلیت؛ ۳- ماهیت کار؛ ۴- رشد فردی؛ ۵- شناخت از طرف دیگران؛ ۶- کسب موفقیت. با توجه به این عوامل ششگانه، اگر فردی در محیط شغلی خود موفقیت‌هایی به دست آورد، از نظر علمی و شخصیتی رشد کند،

مسئولیت‌هایی به او محول شود و یا به طور کلی، فردی با ارزش به حساب آید و به اصطلاح به رسمیت شناخته شود، در درون خود احساس رضایت و خشنودی خواهد کرد و همواره به کار خود علاقمند خواهد بود. برای آن که افراد برانگیخته شوند، باید نیازهای انگیزشی آن‌ها ارضا شود. در نتیجه، وقتی افراد از درون خود احساس رضایت کنند بر میزان کارایی و موفقیت آن‌ها افزوده می‌شود. (میرکمالی، ۱۳۷۸: ۶۲-۶۰) به طور کلی، مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که عوامل زیادی با رضایت شغلی مرتبط است، که در چهار گروه زیر قابل طبقه‌بندی است: (مقیم، ۱۳۷۷: ۳۸۵)

۱- عوامل سازمانی؛ ۲- عوامل محیطی؛ ۳- ماهیت کار؛ ۴- عوامل فردی  
بسیاری از تحقیقات نیز بیانگر این مطلب هستند که رضایت معمولاً با فاکتورهای روحی مرتبط با محتوای کار همچون «کمک کردن به مردم» سنجیده و بیان می‌شود، در حالی که عدم رضایت عموماً با فاکتورهای خارجی، عوامل اقتصادی یا غیراقتصادی در سازمان توصیف می‌گردند. پاداش‌ها و عوامل رضایت شغلی که بر اساس مدل گورین (Gurin) طبقه‌بندی شده است عبارتند از:

۱) عوامل یا جنبه‌های بیرونی:

الف - اقتصادی، مثل حقوق و مزایا.

ب - غیراقتصادی، مثل حجم کاری، ترفیع و ارتقای کاری، نوع سازمان.

۲) عوامل یا جنبه‌های درونی:

الف - عوامل موفقیت، همچون استفاده عملی از مهارت‌ها.

ب - عوامل ایجاد وابستگی و ارتباط، مثل کمک به افراد و روابط دوستانه بین همکاران.

ج - عوامل موثر بر اعتبار، مثل استقلال در تصمیم‌گیری.

د - عوامل مرتبط با ابتکار، مثل کار جذاب و یاد گرفتن مهارت‌های جدید.

(Janet George, 1986: 2)

همان‌گونه که درباره تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی، وحدت عقیده‌ای وجود ندارد، درباره نظریه‌های رضایت شغلی نیز عقاید متفاوت و گوناگون ابراز شده است.

کورمن (Kerman) در کتاب روان‌شناسی صنعتی و سازمانی در این زمینه می‌نویسد، سه نظریه عمده خشنودی شغلی، به عنوان مرجع برای بسیاری از پژوهش‌ها در این زمینه به کار

رفته‌اند. این نظریه‌ها از سنت‌های متفاوت و از دیدگاه‌های گوناگون ناشی می‌شوند.

#### ۱- نظریه کامروایی نیازی (Need - Fulfillments Theory)

از جهاتی، منطقی‌ترین نظریه خشنودی شغلی و آن که احتمالاً آشکارترین مشابهت را با نظریه مشوق عملکرد دارد، این مفهوم است که ۱) شخص اگر آن چه را که می‌خواهد به دست آورد خشنود خواهد شد؛ ۲) هرچه شخص چیزی را بیشتر بخواهد (یا هرچه چیزی برای او مهم‌تر باشد) وقتی آن را به دست آورد خشنودتر خواهد شد و هنگامی که آن را به دست نیآورد ناخشنودتر خواهد گردید. دو نوع نظریه عمده، این چارچوب را مورد استفاده قرار داده‌اند. یکی الگوی «کاهشی» است و دیگری الگوی «ضربی». هر دو الگو فرض می‌کنند که خشنودی شغلی، تابعی مستقیم از درجه‌ای است که محیط با ساختار نیازی فرد همخوانی دارد. الگوی کاهشی چنین پیشنهاد می‌کند که خشنودی شغلی، تابعی است مستقیم و منفی از تفاوت میان نیازهای یک شخص و درجه‌ای که محیط کامروایی آن نیازها را فراهم می‌کند. هرچه مجموع تفاوت میان نیازها بیشتر باشد، خشنودی کمتر است و هر چه این تفاوت کمتر باشد، خشنودی بیشتر است. در الگوی ضربی، نیازهای شخص را در درجه‌ای که شغل از عهده کامروایی آن‌ها بر می‌آید ضرب می‌کنیم و سپس این حاصل ضرب‌ها را برای همه نیازها جمع می‌کنیم. آن‌گاه، این مجموع، بیانگر میزان خشنودی شغلی او خواهد بود.

#### ۲- نظریه گروه مرجع (Group Theory - References)

نظریه گروه مرجع با نظریه کامروایی نیازی مشابه است، با این تفاوت که این نظریه به عنوان نقطه عطف خود، خواست‌ها، نیازها، و علائق فرد را در نظر نمی‌گیرد، بلکه دیدگاه و عقاید گروهی را مورد نظر قرار می‌دهد که فرد برای هدایت و ارشاد به آن می‌نگرد. چنین گروه‌هایی به «گروه مرجع» فرد معروفند، چه این گروه‌ها دیدونگرش شخص را از دنیا و نیز چگونگی ارزشیابی وی را از پدیدارهای گوناگون در محیط (تا اندازه زیادی) تعیین می‌کنند. بنابراین نظریه، می‌توان پیش‌بینی کرد که اگر شغل، علائق، خواست‌ها و شرایط گروه مرجع شخص را برآورد، شخص آن را دوست خواهد داشت، و اگر چنین نکند، به آن علاقه‌ای نخواهد داشت. این چارچوب مرجع اساساً دارای ماهیتی اجتماعی - اقتصادی است و همچنین به گذشته و آینده شخص نیز مربوط می‌شود.

#### ۳- نظریه انگیزشی - بهداشتی هرزبرگ



بر اساس سومین نظریه خشنودی شغلی که طی سالیان گذشته حایز اهمیت بوده، خشنودی شغلی، تابعی است از آن دسته فعالیت‌های شغلی یا محتوای شغلی که تلاش انگیز و محرک باشند. این‌ها را عوامل «انگیزشی» می‌نامند. ناخشنودی شغلی تابعی است از محیط، سرپرستی، همکاران، زمینه کلی شغل. اینها را عوامل «بهداشتی» می‌خوانند. افزون بر این، به نظر هرزبرگ، این‌ها دنباله‌های متضاد یک پیوستار نیستند، بلکه درنظریه چنین مستتر است که برای خشنودکننده تر ساختن مشاغل باید آن‌ها را دشوارتر و تلاش انگیزتر کرد، نه آسان‌تر و نیز، مردم برای خشنود شدن در مشاغل دشوارتر، سخت‌تر به کار می‌پردازند. پژوهش‌های گسترده‌ای در رابطه با پیشنهاد‌های این نظریه به عمل آمده است. (کورمن، ۱۳۷۰: ۳۲۲-۳۱۵). با پیچیده تر شدن محیط و سازمان‌ها یک نظریه نمی‌تواند به تمام پرسش‌های ممکن دربارهٔ چرایی رفتار افراد در سازمان پاسخ قطعی بدهد. در واقع می‌توان گفت هیچ الگویی کامل نیست، ولی هر یک از آن‌ها به آگاهی ما از انگیزش کارکنان اضافه می‌نمایند. از مجموعه نظریه‌هایی که به آن‌ها اشاره داشتیم نظریه دو عاملی هرزبرگ با دو مقوله جدا از هم، مفروضاتی ارائه نموده و مجموعه عواملی را که به رضامندی شغلی و نارضایتی از شغل منجر می‌شود، مشخص و جدا نموده است. برخلاف دیگر نظریات مربوط به نیازها، نظریه دو عاملی به جای تکیه بر ارضای نیازهای فرد، تأکید بر افزایش کلی رضایت دارد. عوامل بهداشتی در کارکنان ایجاد انگیزه نمی‌کند تا بیشتر تلاش کنند. اما برای تأثیر عوامل انگیزشی، این عوامل می‌بایست تا حدی ارضا شده باشند. از آن‌جا که اکثر پژوهش‌های مربوط به رضایت شغلی، آن را به عنوان کامروایی نیازهای شغلی تعریف می‌کنند، گنجانیدن الگوی هرزبرگ در این بخش به آسانی قابل فهم است. هرزبرگ اظهار می‌دارد که عوامل بهداشتی، آنچه را نیازهای دون پایه می‌نامیم، برآورده می‌کنند. از سوی دیگر، عوامل انگیزشی نیازهای بلندپایه تر را ارضا می‌سازند و این نیازهای آخرند که به استدلال وی اغلب در سازمان‌های امروزی ارضا نمی‌شوند.

این نظریه به سرعت شهرت خود را به دست آورد و بیش از سایر نظریه‌ها در زمینه رفتار سازمانی مورد موشکافی دقیق علمی قرار گرفته است. این نظریه دو ویژگی منحصر به فرد دارد:

- ۱- تأکید می‌کند که برخی از عوامل شغلی به رضایت خاطر منجر می‌شود؛ در حالی که سایر عوامل می‌توانند مانع عدم رضایت باشند و منبع رضایت خاطر نخواهند بود و ۲- این نظریه بیان می‌دارد که رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی، بر روی یک پیوستار واحد

قرار ندارند (رضاییان، ۷۹: ۱۲۷).

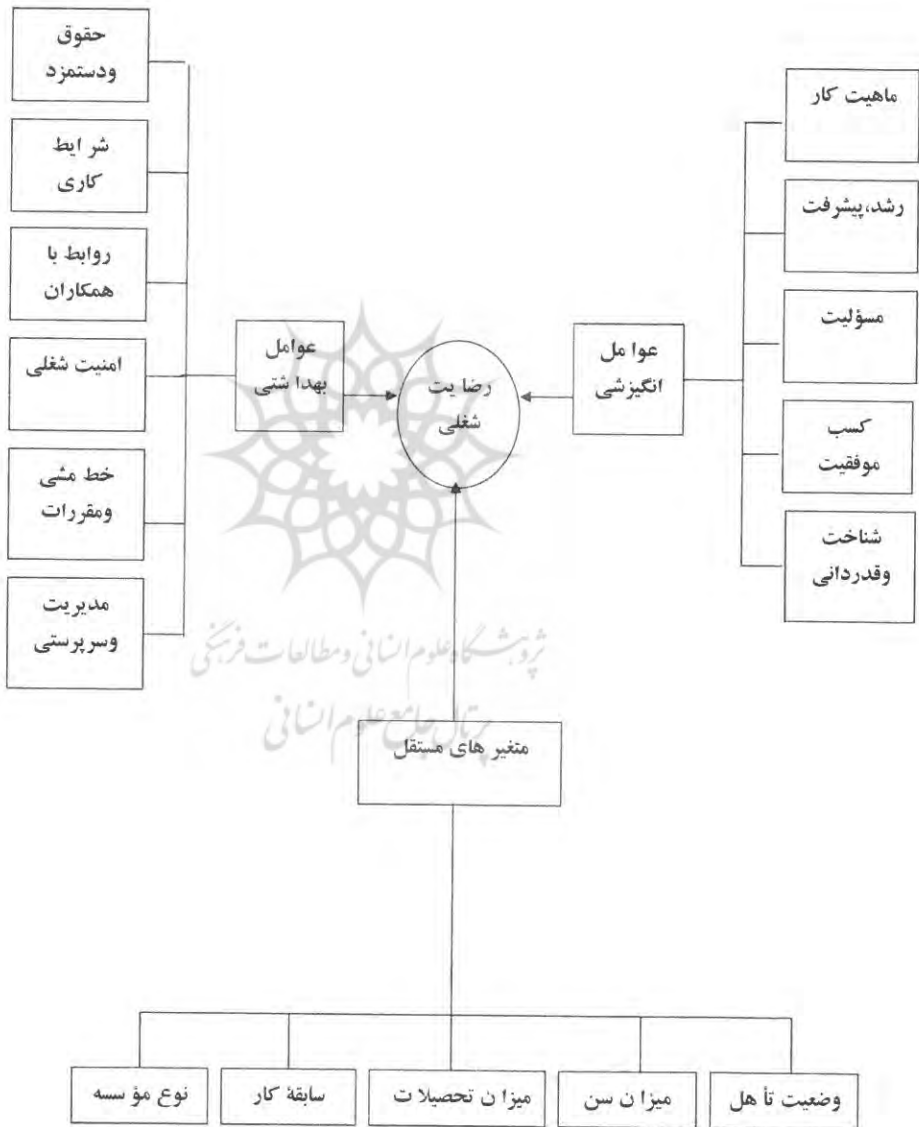
به طور کلی، تحقیقاتی که براساس این نظریه انجام شده، مشخص نموده اند که عوامل انگیزشی و بهداشتی مطرح شده در این نظریه در تحقیقات مختلف تأثیرات متفاوتی بر رضامندی و نارضایتی شغلی دارند. بعضی از این تحقیقات نشان داده‌اند که با بالا رفتن سطح شغل، عوامل انگیزشی مهم‌تر از عوامل بهداشتی است، ولی بعضی از این تحقیقات این نظریه را تایید نکرده‌اند. از این رو نمی‌توان گفت که این نظریه در تمام مکان‌ها و زمان‌ها صادق است؛ زیرا نمی‌توان عوامل فرهنگی و تأثیر آن را در ردّ و اثبات این نظریه نادیده انگاشت. با توجه به این موارد و این که در حال حاضر نظریه جامعی برای سنجش رضایت شغلی وجود ندارد، در این پژوهش از این نظریه استفاده شد و رضایت شغلی به عنوان عاملی که براساس کلیه عوامل بهداشتی و انگیزشی هرزبرگ به دست می‌آید مورد سنجش قرار گرفت. عوامل مؤثر بر این رضایت در وهله اول، دو گروه عوامل بهداشتی و انگیزشی این نظریه خواهند بود و علاوه بر آن، به دلیل این که از میان عوامل شخصی مؤثر بر رضایت شغلی، برخی نظیر سن، سطح تحصیلات و سابقه کار به عنوان مهم‌ترین عوامل در تحقیقات گوناگون شناخته شده‌اند، همبستگی این عوامل با رضایت شغلی سنجیده شد و از سوی دیگر، به دلیل این که گروه هدف این پژوهش در سازمان‌های مختلف مشغول انجام وظیفه هستند، به بررسی این رابطه با نوع سازمان نیز پرداخته شد.

پژوهشگاه علوم انسانی و مطالعات فرهنگی

### فرضیه‌های پژوهش

- مددکاران اجتماعی از شغل خود رضایت دارند.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با وضعیت تأهل آن‌ها رابطه دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان سن آن‌ها رابطه دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان تحصیلات آن‌ها رابطه دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با سابقه کار آن‌ها رابطه دارد.
- رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با نوع مؤسسه محل خدمت آن‌ها رابطه دارد.

### مدل نظری پژوهش



## روش پژوهش

برای انجام این پژوهش، از روش پیمایشی استفاده شده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مددکاران اجتماعی (بخش دولتی) شاغل در زیر مجموعه‌های وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی و سازمان بهزیستی شهر تهران هستند که به دلیل پایین بودن حجم، کلیه جامعه آماری، نمونه آماری این پژوهش محسوب شدند.

برای جمع آوری داده‌ها در این پژوهش از پرسشنامه استفاده شده است. این پرسشنامه دارای دو بخش است که بخش اول آن شامل مشخصات فردی آزمودنی‌ها از قبیل: سن، میزان تحصیلات و... است. بخش دوم نیز که در حقیقت بخش اصلی پرسشنامه را تشکیل می‌دهد از ۳۶ عبارت بسته پاسخ تشکیل شده است که در مقابل هر عبارت یک مقیاس ۵ درجه‌ای لیکرت وجود دارد و از پاسخگو خواسته شده است تا ضمن مطالعه دقیق عبارتها، میزان موافقت خود را با هر یک از عبارات مشخص نماید. درجه ۱، کمترین و درجه ۵، بیشترین موافقت با عبارت را نشان می‌دهند (پیوست).

برای سنجش پایایی، یکی از معمول و مورد اعتمادترین روش‌ها، سنجش همبستگی درونی سوالات است که به آلفای کرونباخ مشهور است. در پژوهش حاضر این ضریب مساوی  $\alpha = 0.92$  بود. و برای روایی به جهت این که ابزار اندازه‌گیری داده‌ها از لحاظ محتوا رعایت شود، با توجه به مبانی نظری پژوهش از پرسشنامه‌ای که بر پایه نظریه دو عاملی هرزبرگ ساخته شده بود استفاده شد. سپس پژوهشگر ضمن انجام آزمون مقدماتی از پرسشنامه‌ها با تعدادی از مددکاران اجتماعی در خصوص پرسشنامه تبادل نظر نمود تا با توجه به برداشت آن‌ها ضمن روشن شدن نقاط ابهام سوالات، مشخص شود آیا سوالات آنچه را که مورد نظر پژوهشگر بوده است می‌سنجد یا خیر.

به منظور تجزیه و تحلیل یافته‌های پژوهش، از آمار توصیفی و آمار استنباطی استفاده شده است. برای توصیف داده‌های پرسشنامه از جداول توزیع فراوانی، درصد، میانگین، واریانس و انحراف معیار و از جداول‌های دوبعدی جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش استفاده گردیده است و در نهایت با استفاده از روش تحلیل عاملی، نقش هر یک از عوامل در تبیین رضایت شغلی معین گردیده است. رضایت شغلی عبارت است از جمع نمره‌ای که فرد از پرسشنامه رضایت شغلی مورد استفاده در این پژوهش کسب می‌کند. دامنه تغییرات متغیر فوق بین ۱۸۰-۳۶ است

که براساس امتیاز کسب شده در سطح کم (۸۴-۳۶)، متوسط (۱۳۲-۸۵) و زیاد (۱۸۰-۱۳۳) سنجیده می‌شود.

عوامل انگیزشی عبارت است از جمع نمره‌ای که فرد از گویه‌های ۱ تا ۱۶ و ۲۰ پرسشنامه رضایت شغلی کسب می‌کند. دامنه تغییرات این متغیر بین ۱۷-۸۵ است و عوامل بهداشتی عبارت است از جمع نمره‌ای که فرد از گویه‌های ۱۷، ۱۸، ۱۹ و ۲۱ تا ۳۶ پرسشنامه رضایت شغلی کسب می‌کند. دامنه تغییرات این متغیر بین ۹۵-۱۹ است.

### یافته‌های پژوهش

در این پژوهش ۱۳۴ نفر از مددکاران اجتماعی شاغل در وزارت بهداشت و سازمان بهزیستی بررسی شدند که از این تعداد ۱۲۰ نفر (۸۹/۶ درصد) را زنان و ۱۴ نفر (۱۰/۴ درصد) را مردان تشکیل می‌داده‌اند و از این میزان، ۴۵ نفر (۳۳/۶ درصد) مجرد و ۸۷ نفر (۶۴/۹ درصد)، متأهل هستند. بنابراین، اکثر گروه نمونه را زنان و متأهلین تشکیل می‌دهند. از نظر توزیع سنی جمعیت مورد مطالعه (۳۹ نفر) ۲۹/۱ درصد در گروه سنی ۲۵ تا ۳۰ سال، (۱۴ نفر) ۱۰/۴ درصد در گروه سنی ۳۱-۳۵ سال، (۲۱ نفر) ۱۵/۷ درصد در گروه سنی ۴۰-۳۶ سال، (۲۲ نفر) ۱۶/۴ درصد در گروه سنی ۴۱-۴۵ سال، (۲۲ نفر) ۱۶/۴ درصد در گروه سنی ۴۶-۵۰ سال و (۱۶ نفر) ۱۱/۹ درصد در گروه سنی بالای ۵۰ سال قرار دارند. بنابراین، بیشترین میزان آن‌ها در گروه سنی ۲۵-۳۰ سال و کمترین تعداد آن‌ها در گروه سنی ۳۱-۳۵ سال قرار دارند و بیش از نیمی از آن‌ها کمتر از ۴۰ سال سن دارند. میزان تحصیلات مددکاران اجتماعی به ترتیب (۵ نفر) ۳/۷۵ درصد فوق لیسانس، (۱۱۳ نفر) ۸۴/۳۵ درصد لیسانس و (۱۶ نفر) ۱۱/۹ درصد فوق دیپلم هستند که بیشترین تعداد آن‌ها را دارندگان مدرک تحصیلی لیسانس تشکیل می‌دهد. میزان سابقه کار جمعیت مورد مطالعه به ترتیب ۵-۰ سال (۳۷ نفر) ۲۷/۶ درصد، ۱۰-۶ سال (۱۶ نفر) ۱۱/۹ درصد، ۱۱-۱۵ سال (۲۴ نفر) ۱۷/۹ درصد، ۱۶-۲۰ سال (۱۲ نفر) ۹ درصد، ۲۱-۲۵ سال (۱۵ نفر) ۱۱/۲ درصد، ۲۶-۳۰ سال (۲۹ نفر) ۲۱/۶ درصد است که بیشترین فراوانی سابقه کار در گروه تا ۵ سال و کمترین فراوانی آن در گروه ۱۶-۲۰ سال قرار دارد و بیش از نیمی از جمعیت مورد مطالعه کمتر از ۱۵ سال سابقه کار دارند. مددکاران اجتماعی شاغل در سازمان بهزیستی (۶۸ نفر) ۵۰/۷ درصد و مددکاران اجتماعی شاغل در وزارت بهداشت در زمان

و آموزش پزشکی (۶۶ نفر) ۴۹/۳ درصد جمعیت مورد مطالعه را تشکیل می‌دهند که نسبت آن‌ها تقریباً مساوی است.

جدول ۱ خلاصه پاسخ‌های سؤالات عوامل انگیزشی

انحراف استاندارد	وابستگی	ت.م.م	میزان موافقت						شاخص‌های آماری	سؤال‌ها
			زیاد و خیلی زیاد		متوسط		کم و خیلی کم			
			درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۰/۷۸	۰/۶۲	۴/۷۵	۹۴/۱	۱۲۶	۱/۵	۲	۴/۴	۶	۱	
۰/۹۴	۰/۸۹	۴/۲۶	۸۱/۴	۱۰۹	۱۴/۲	۱۹	۴/۴	۶	۲	
۰/۸۱	۰/۶۶	۴/۶۶	۹۱/۸	۱۲۳	۳/۷	۵	۴/۴	۶	۳	
۰/۹۲	۰/۸۵	۴/۱۸	۸۲/۸	۱۱۱	۹/۷	۱۳	۶/۷	۹	۴	
۰/۹۱	۰/۸۲	۴/۵۷	۸۹/۶	۱۲۰	۳/۷	۵	۶/۷	۹	۵	
۰/۷۹	۰/۶۳	۴/۶۰	۹۲/۵	۱۲۴	۳/۷	۵	۳/۷	۵	۶	
۰/۸۸	۰/۷۸	۴/۲۹	۸۵/۱	۱۱۴	۱۰/۴	۱۴	۳/۷	۵	۷	
۱/۱۴	۱/۳۲	۴/۰۶	۷۲/۴	۹۷	۱۷/۹	۲۴	۹/۷	۱۳	۸	
۱/۳۳	۱/۷۷	۲/۴۷	۲۳/۹	۳۲	۲۱/۶	۲۹	۵۴/۵	۷۳	۹	
	۱/۴۲۲	۲/۸۱	۳۲/۸	۴۴	۲۴/۶	۳۳	۴۱/۸	۵۶	۱۰	
۰/۹۳	۰/۸۶	۴/۴۱	۸۵/۸	۱۱۵	۸/۲	۱۱	۵/۲	۷	۱۱	
۱/۳۳	۱/۷۷	۲/۶۸	۲۸/۳	۳۸	۲۲/۴	۳۰	۴۸/۵	۶۵	۱۲	
۱/۱۶	۱/۳۳	۴	۷۳/۲	۹۸	۱۴/۲	۱۹	۱۱/۹	۱۶	۱۳	
۱/۲۲	۱/۴۹	۲/۳۵	۱۹/۴	۲۶	۲۲/۴	۳۰	۵۷/۷	۷۷	۱۴	
۱/۴۲	۲	۲/۷۶	۳۳/۶	۴۵	۲۱/۶	۲۹	۴۴	۵۹	۱۵	
۱/۱۶	۱/۲۲	۴/۱۹	۷۸/۳	۱۰۵	۱۲/۷	۱۷	۹	۱۲	۱۶	
۱/۲۶	۱/۵۸	۳/۷۷	۶۹/۴	۹۳	۱۱/۹	۱۶	۱۸/۶	۲۵	۲۰	

جدول ۲- خلاصه پاسخ‌های سؤالات عوامل بهداشتی (نگهدارنده)

انحراف استاندارد	واریانس	میانگین	میزان موافقت						شاخص‌های آماری	سؤال‌ها
			زیاد و خیلی زیاد		متوسط		کم و خیلی کم			
			درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی		
۰/۹۳	۰/۸۶	۴/۴۴	۸۵	۱۱۴	۹/۷	۱۳	۴/۴	۶	۱۷	
۱/۳۸	۱/۹۲	۳/۵۴	۵۵/۲	۷۴	۲۰/۹	۲۸	۲۳/۸	۳۲	۱۸	
۱/۳۲	۱/۷۵	۳/۲۸	۴۷	۶۳	۲۵/۴	۳۴	۲۶/۱	۳۵	۱۹	
۱/۰۶	۱/۱۲	۳/۸۴	۶۶/۴	۸۹	۲۲/۴	۳۰	۱۱/۲	۱۵	۲۱	
۱/۲۹	۱/۶۸	۳/۵۳	۵۶/۷	۷۶	۲۰/۹	۲۸	۲۱/۸	۲۹	۲۲	
۱/۳۲	۱/۷۴	۳/۵۶	۵۵/۲	۷۴	۲۳/۹	۳۲	۲۰/۸	۲۸	۲۳	
۱/۱۸	۱/۴۰	۲/۲۰	۱۲/۷	۱۷	۲۹/۱	۳۹	۵۷/۵	۷۷	۲۴	
۱/۳۳	۱/۷۶	۲/۶۳	۲۵/۳	۳۴	۲۴/۶	۳۳	۴۸/۵	۶۵	۲۵	
۱/۲۶	۱/۵۸	۳/۶۷	۶۱/۲	۸۲	۱۸/۷	۲۵	۱۸/۶	۲۵	۲۶	
۱/۳۵	۱/۸۲	۲/۸۸	۳/۹	۴۴	۳۰/۶	۴۱	۳۵/۸	۴۸	۲۷	
۱/۱۲	۱/۲۶	۴/۱۷	۷۹/۱	۱۰۶	۹/۷	۱۳	۹/۹	۱۳	۲۸	
۱/۳۱	۱/۷۱	۳/۴۳	۵۰/۸	۶۸	۲۴/۶	۳۳	۲۴/۶	۳۳	۲۹	
۱	۱	۱/۶۵	۶	۸	۱۱/۴	۱۵	۸۲/۱	۱۱۰	۳۰	
۱/۱۳	۱/۲۸	۳/۷۸	۶۴/۱	۸۶	۲۲/۴	۳۰	۱۲/۷	۱۷	۳۱	
۱/۲۶	۱/۵۸	۲/۳۹	۲۰/۲	۲۷	۲۵/۴	۳۴	۵۳	۷۱	۳۲	
۱/۱۴	۱/۲۹	۲/۷۲	۲۳/۱	۳۱	۳۵/۸	۴۸	۴۱/۱	۵۵	۳۳	
۱/۲۰	۱/۴۴	۲/۴۵	۲۰/۹	۲۸	۲۷/۶	۳۷	۵۱/۵	۶۹	۳۴	
۱/۱۱	۱/۲۴	۲/۷۸	۲۶/۹	۳۶	۳۲/۸	۴۴	۴۰/۳	۵۴	۳۵	
۱/۱۲	۱/۲۴	۱/۸۹	۹/۷	۱۳	۱۸/۷	۲۵	۷۱/۶	۹۶	۳۶	

با بررسی میانگین پاسخ‌های ۳۶ سؤال متغیر رضایت شغلی، حداقل میانگین به دست آمده در عوامل انگیزشی یعنی سؤالات (۱ تا ۱۶ و ۲۰ و ۲/۳۵) و حداکثر آن ۴/۷۵ است. این میزان در عوامل بهداشتی (نگهدارنده) یعنی سؤالات (۱۷، ۱۸، ۱۹، و ۲۱ تا ۳۶) حداقل ۱/۶۵ و حداکثر ۴/۴۴ است. بنابراین، حداقل و حداکثر میانگین به دست آمده در عوامل بهداشتی پایین‌تر از عوامل انگیزشی است.

جدول ۳- توزیع فراوانی و درصد میزان رضایت شغلی مددکاران اجتماعی

میزان رضایت	فراوانی	درصد	درصد تراکمی
زیاد	۴۴	۳۲/۸	۳۲/۸
متوسط	۸۶	۶۴/۲	۹۷
کم	۴	۳	۱۰۰
جمع	۱۳۴	۱۰۰	

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود ۴۴ نفر (۳۲/۸) از مددکاران اجتماعی دارای رضایت شغلی زیاد و ۸۶ نفر (۶۴/۲) دارای رضایت شغلی متوسط و ۴ نفر (۳ درصد) دارای رضایت شغلی کم هستند. براساس نتایج به دست آمده، نتیجه‌گیری می‌شود که اکثریت مددکاران اجتماعی در حد متوسط از شغل خود رضایت دارند.



جدول ۴- بار عاملی مربوط به سؤالات پرسشنامه حاصل از تحلیل عاملی

(Factor Analysis)

سؤال	فاکتور ۱	سؤال	فاکتور ۲	سؤال	فاکتور ۳	سؤال	فاکتور ۴	سؤال	فاکتور ۵	سؤال	فاکتور ۶
۱	۰/۸۰۹	۹	۰/۶۵۵	۱۸	۰/۸۳۶	۲۴	۰/۸۵۲	۳۲	۰/۸۱۵	۱۷	۰/۶۹۱
۲	۰/۷۰۹	۱۰	۰/۶۷۹	۱۹	۰/۷۰۵	۲۵	۰/۴۹۵	۳۳	۰/۷۷۰	۲۱	۰/۶۵۹
۳	۰/۸۴۱	۱۲	۰/۷۵۷	۲۲	۰/۸۷۵	۳۰	۰/۷۶۵	۳۴	۰/۷۳۵		
۴	۰/۷۹۲	۱۴	۰/۶۰۰	۲۳	۰/۸۴۱	۳۶	۰/۸۴۹	۳۵	۰/۷۳۶		
۵	۰/۷۵۷	۱۵	۰/۷۶۲	۲۶	۰/۵۸۲						
۶	۰/۷۹۸			۲۹	۰/۷۷۷						
۷	۰/۸۲۱										
۸	۰/۶۶۰										
۱۱	۰/۶۴۰										
۱۳	۰/۶۵۰										
۱۶	۰/۷۳۱										

در جدول فوق، نتایج حاصل از تحلیل عاملی داده‌های پرسشنامه آورده شده است. همان گونه که ملاحظه می‌شود، سؤالات پرسشنامه در این تحلیل به ۶ فاکتور تقبیل یافته است. سؤالات تشکیل دهنده فاکتور اول عبارتند از: ۱-۸ و ۱۱، ۱۳، ۱۶؛ فاکتور دوم: ۹، ۱۰، ۱۲، ۱۴، ۱۵؛ فاکتور سوم: ۱۸، ۱۹، ۲۲، ۲۳، ۲۶، ۲۹؛ فاکتور چهارم: ۲۴، ۲۵، ۳۰، ۳۶؛ فاکتور پنجم: ۳۲، ۳۳، ۳۴، ۳۵؛ فاکتور ششم: ۱۷، ۲۱. معمولاً بارهای بیش از ۰/۵۰۰ قابل قبول عنوان می‌شود، ولی در برخی منابع (فرگوسن، ۱۳۷۷) این میزان (۰/۴۰۰) ذکر شده است.

جدول ۵- سهم هر یک از عوامل رضایت شغلی در تبیین رضایت شغلی

عوامل	زیرعامل‌ها	ارزش ویژه هر عامل	درصد تبیین‌کنندگی توسط عوامل	درصد تبیین‌کنندگی سازه توسط زیرعامل‌ها
انگیزشی	ماهیت‌کار	۸/۹۱۱	۳۱/۲۷	۲۰/۷۵۰
	پیشرفت و ارتقای شغلی	۲/۳۰۱		
نگهدارنده (بهداشتی)	مدیریت و سرپرستی	۶/۶۲۶	۳۷/۴۴	۱۴/۳۱۴
	حقوق و مزایا	۶/۶۶۲		
	شرایط کار	۱/۳۷۶		
	ارتباط با همکاران	۱/۱۱۲		
جمع				
		۶۸/۷۱	۶۸/۷۱	۶۸/۷۱

در جدول فوق، زیرعامل‌های به دست آمده از پرسشنامه رضایت شغلی که با توجه به ویژگی‌های ساختاری نهفته در مجموعه روابط متغیرها، نامگذاری شده (ممکن است این نامگذاری دقیق نبوده و نیاز به مطالعه بیشتر و نامگذاری دقیق‌تر داشته باشد) آورده شده است و سپس مشخص شده که هر یک از این زیرعاملها (فاکتورها) که تشکیل دهنده سازه اصلی یعنی رضایت شغلی هستند، در زیرمجموعه کدام یک از عوامل انگیزشی و بهداشتی قرار دارند و بعد ارزش ویژه هر عامل ذکر شده است و در نهایت، درصد تبیین‌کنندگی هر یک از زیرعامل‌ها و در عامل اصلی، یعنی عوامل انگیزشی و بهداشتی آورده شده است.

همان‌گونه که ملاحظه می‌شود، ماهیت‌کار ۲۰/۷۵ درصد، پیشرفت و ارتقای شغلی ۱۰/۵۲ درصد، مدیریت و سرپرستی ۱۴/۳۱ درصد، حقوق ۹/۱۱ درصد، شرایط مادی کار ۹/۰۳ درصد و ارتباط با همکاران ۴/۹۸ درصد، رضایت شغلی را تبیین می‌نمایند که ۳۱/۲۷ درصد آن را عوامل انگیزشی و ۳۷/۴۴ درصد آنرا عوامل بهداشتی تشکیل می‌دهند. بنابراین چنین نتیجه‌گیری می‌شود که علاوه بر متغیرهای فردی که در این پژوهش ارتباط آن‌ها با رضایت شغلی معنی‌دار شناخته شد، این عوامل تبیین‌کننده رضایت شغلی هستند.

## نتیجه گیری

با توجه به یافته‌های پژوهشی و با توجه به جدول ۳ ملاحظه می‌شود که اکثریت مددکاران اجتماعی (۶۴ درصد) در حد متوسط و ۳۳ درصد نیز در حد زیاد، از شغل خویش رضایت دارند.

نتایج به دست آمده از آزمون  $X^2$  نشان می‌دهد که بین دو متغیر رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با وضعیت تأهل آن‌ها رابطه وجود دارد. جهت تعیین همبستگی این دو متغیر از ضریب همبستگی کرامر  $V$  استفاده شده است که نشان می‌دهد بین این دو متغیر با اطمینان ۹۵ درصد رابطه معنی دار وجود دارد ( $V = 0/237$ ,  $Sig = 0/024$ ).

این یافته با نتایج مطالعاتی که مشبکی (۱۳۸۰) آورده است همخوانی ندارد؛ زیرا وی عنوان می‌نماید که کارکنان متأهل از حرفه خود خشنودتر هستند. اطلاعات به دست آمده نشان می‌دهد کارکنان مجرد، از شغل خویش رضایت بیشتری دارند، شاید بتوان یکی از دلایل این نتیجه را وضعیت اجتماعی و اقتصادی فعلی ذکر نمود که در بسیاری از موارد، زنان شاغل، دارای مسؤولیت‌های مضاعفی در خانه و محل کار هستند که باعث افزایش مسؤولیت و خستگی آنان شده و در نتیجه بروی نگرش آنان نسبت به کار، تأثیر می‌گذارد.

نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی رتبه‌ای نشان می‌دهد که بین دو متغیر میزان رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان سن آن‌ها رابطه وجود دارد. براین اساس، با ۹۹ درصد اطمینان می‌توان گفت بین دو متغیر فوق، رابطه معنی دار و منفی وجود دارد. بدین معنا که با بالا رفتن سن، میزان رضایت شغلی کاهش می‌یابد ( $\tau-c = -0/189$   $sig = 0/006$ ).

این نتایج با مطالعات بنت (۱۹۹۷) و سید محمد مقیمی (۱۳۷۷) و کورمن (۱۳۷۶) که عنوان می‌نمایند کارکنان مسن‌تر، از شغل خویش رضایت بیشتری دارند، همخوانی ندارد. شاید بتوان یکی از دلایل نتیجه به دست آمده را فرسودگی شغلی ناشی از حرفه مددکاری اجتماعی ذکر کرد که با بالا رفتن سن، فشارهای روحی ناشی از حرفه، موجب کاهش رضایت شغلی می‌شود. همچنین می‌توان به محدود بودن منابع و اختیارات مددکاران اجتماعی در مؤسسات دولتی نیز اشاره نمود که به دلیل برآورده نشدن توقعات فرد در سازمان، میزان رضایت شغلی او کاهش می‌یابد (شایان ذکر است نتایج برخی پژوهش‌های انجام شده در خارج

از کشور، حرفه مددکاری اجتماعی را در رده مشاغل با فرسودگی بالا طبقه بندی نموده‌اند).  
(Lloyd, 2004, Takeda, 2002&2005)

نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی رتبه‌ای نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی مددکاران اجتماعی با میزان تحصیلات آن‌ها رابطه معنی داری وجود ندارد ( $r_{sig} = 0/402$ )  
 $(\tau-b = -0/069)$ .

این یافته‌ها با مطالعات کورمن (۱۳۷۶) که عنوان می‌نماید با بالا رفتن سطح تحصیلات، رضایت شغلی کاهش می‌یابد، همخوانی ندارد.

شاید بتوان یکی از دلایل رد فرضیه فوق را عدم تناسب توزیع جمعیت نمونه در رابطه با میزان تحصیلات عنوان نمود. زیرا اکثر مددکاران اجتماعی (۸۵ درصد) دارای مدرک تحصیلی لیسانس هستند. بنابراین، نوع پراکندگی میزان تحصیلات می‌تواند موجب تاثیر بر روی نتایج داده‌ها شده باشد. یکی دیگر از دلایل هم می‌تواند این باشد که در حال حاضر در ادارات دولتی از لحاظ شرایط کاری، تفاوت محسوسی میان کارکنان با مدارک تحصیلی متفاوت وجود ندارد. بدین معنا که امکان دارد یک کار با شرح وظایف مشابه را افراد دارای مدارک تحصیلی گوناگون به انجام برسانند.

نتایج به دست آمده از ضریب همبستگی رتبه‌ای نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی مددکاران اجتماعی و سابقه کار آن‌ها رابطه منفی و معنی داری وجود دارد. یعنی با افزایش سابقه کار از میزان رضایت شغلی مددکاران اجتماعی کاسته شده است. براین اساس با اطمینان ۹۹ درصد می‌توان گفت بین دو متغیر فوق، رابطه منفی و معنی دار وجود دارد ( $r_{sig} = 0/009$ )  
 $(\tau-c = -0/183)$ .

این نتایج با مطالعات دیویس و استورم (۱۳۷۷) که عنوان می‌نمایند با افزایش سابقه کار میزان رضایت شغلی افزایش پیدا می‌کند، همسویی ندارد. شاید بتوان دلایل نتایج به دست آمده را همانند نتایج مربوط به میزان سن، به دو مطلب فرسودگی شغلی ناشی از حرفه و شرایط کاری سازمان‌ها و ادارات دولتی از نظر برآورده نمودن توقعات حرفه‌ای مددکاران اجتماعی نسبت داد. افزون بر این، ممکن است عدم وجود راهکارهای مناسب ارتقای شغلی را نیز بتوان به مطالب بالا اضافه نمود که موجب می‌شود تا به مرور زمان از میزان رضایت شغلی مددکاران

اجتماعی کاسته شود.

نتایج به دست آمده از  $X^2$  محاسبه شده نشان می‌دهد که بین رضایت شغلی و نوع مؤسسه محل اشتغال مددکاران اجتماعی رابطه‌ای وجود ندارد. یا به عبارتی میزان رضایت شغلی مددکاران اجتماعی سازمان بهزیستی و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی یکسان است.  $X^2 = 0/975$  برابر است.

شاید بتوان دلایل این امر را یکی مشابه بودن شرح وظایف شغلی مددکاران اجتماعی در مؤسسات دولتی و دیگری نسبت تقریباً مساوی تعداد آنها در دو مؤسسه ذکر نمود. البته شاید بتوان به دلایل دیگری مثل تشابه وضعیت حقوق و شرایط کاری، تشابه تحصیلات و سابقه کار نیز اشاره نمود.

با بررسی یافته‌های حاصل از تحلیل عاملی که سهم هریک از عوامل رضایت شغلی در تبیین رضایت شغلی رانشان می‌دهد (جدول ۵) ماهیت کار با ۲۰/۷۵ درصد، مدیریت و سرپرستی با ۱۴/۳۱ درصد، پیشرفت و ارتقای شغلی با ۱۰/۵۲ درصد، میزان حقوق با ۹/۱۱ درصد، شرایط کار با ۹/۰۳ درصد و ارتباط با همکاران با ۴/۹۸ درصد، عوامل تبیین کننده رضایت شغلی در این پژوهش شناخته شدند.

از عوامل فوق، دو عامل ماهیت کار و پیشرفت و ارتقای شغلی از مجموعه سؤالات مربوط به عوامل انگیزشی نظریه هرزبرگ در پرسشنامه (۱ تا ۱۶ و ۲۰) تشکیل شده اند که سهم تبیین کنندگی آنها ۳۱/۱۳ درصد است و چهار عامل مدیریت و سرپرستی، میزان حقوق، شرایط کار و ارتباط با همکاران از مجموعه سؤالات مربوط به عوامل بهداشتی پرسشنامه (۱۹، ۱۸، ۱۷ و ۲۱ تا ۳۶) تشکیل شده‌اند که سهم تبیین کنندگی آنها ۳۷/۴۴ درصد است. در حقیقت مجموعه عوامل مذکور ۶۸/۷۱ درصد از رضایت شغلی مددکاران اجتماعی را تبیین می‌نمایند.

نظریه این که امروزه اهمیت منابع انسانی در دستیابی سازمان‌ها به اهداف مورد نظر بیش از گذشته روشن شده است، نیروی انسانی و مدیریت آن عنایت خاصی را می‌طلبد و مدیریت منابع انسانی باید پا به پای سایر مدیریت‌ها و البته با عنایت و حساسیت بیشتر، مورد توجه قرار گیرد.

رضایت از کار به دو دلیل مهم اهمیت دارد: (۱) تأثیر آن بر رفتار فرد درحین کار و (۲) تأثیر آن

بر روابط اجتماعی محیط کار (توسلی، ۱۳۷۵: ۱۳۵).

پژوهش در زمینه رضایت شغلی می‌تواند به مدیران کمک نماید تا از طرز تلقی و برداشت کارکنان نسبت به محیطی که در آن کار می‌کنند، آگاهی یابند و همچنین مشکلات سازمان را مشخص نموده و به ارزیابی اثرات تصمیم‌ها و سیاست‌های اعمال شده در سازمان پردازند.

### پیشنهادها

با توجه به نتایج پژوهش در تحلیل عاملی که نقش هر یک از عوامل رادرتبیین رضایت شغلی مشخص می‌نماید و همچنین نتایج ناشی از فرضیه‌های پژوهش، پیشنهادهای زیر ارائه می‌شود:

- مدیریت و سرپرستی با ۱۴/۵ درصد سهم یکی از عوامل عمده در تبیین رضایت شغلی است. تشکیل جلسات منظم سالیانه با مددکاران اجتماعی از طریق ستادهای مرکزی سازمان بهزیستی و وزارت بهداشت، درمان و آموزش پزشکی، به منظور امکان مشارکت در تصمیم‌گیری‌ها از سوی مددکاران اجتماعی و فرصت دادن به آن‌ها برای ابراز عقاید و نظرات خویش که بر اساس سال‌ها تجربه کاری به دست آمده است، می‌تواند تأثیر مثبتی بر میزان رضایت شغلی داشته باشد.

- ماهیت کار با ۲۱ درصد، بیشترین سهم رادرتبیین رضایت شغلی به خود اختصاص می‌دهد، پیش‌بینی برگزاری گارگاه‌های آموزشی و بازآموزی کوتاه مدت از سوی مؤسسات ذی‌ربط با مشارکت سازمان مدیریت و برنامه‌ریزی که متولی این آموزش‌ها در کشور است و همکاری دانشگاه‌های مربوطه با هدف آشنایی مددکاران اجتماعی با روش‌های جدید و چگونگی ارائه هر چه بهتر و مطلوب‌تر خدمات.

- در تبیین رضایت شغلی، سهم پیشرفت و ارتقای شغلی حدود ۱۱ درصد و حقوق و دستمزد ۹/۵ درصد است از این رو برای جذب و نگهداری مددکاران اجتماعی توانمند در سازمان‌های گوناگون می‌توان با ایجاد انگیزه‌های مختلف مادی و معنوی و فراهم نمودن شرایط مساعد مثل فرصت‌های ارتقای شغلی، راه‌کارهای تشویقی مناسب از قبیل معرفی مددکاران نمونه و فراهم نمودن زمینه مساعد برای ادامه تحصیل و... افزایش حقوق یا پرداخت

سختی کار متناسب با حرفه و فراهم نمودن شرایط محیطی مناسب، به افزایش رضایت شغلی مددکاران اجتماعی کمک‌های شایانی نمود.

- با در نظر گرفتن کاهش رضایت شغلی با افزایش سن و سابقه کار، شایسته است از سوی مؤسسه‌های ذی‌ربط، راه‌کارهایی برای این موضوع از قبیل استقلال در کار و فراهم نمودن شرایط مناسب جهت برآورده شدن انتظارات شغلی مددکاران اجتماعی در نظر گرفته شود تا از این کاهش رضایت شغلی جلوگیری شود، زیرا ادامه این وضعیت، بیشترین ضرر را متوجه خود سازمان‌ها و ارباب رجوع آن‌ها می‌نماید. البته بررسی دقیق‌تر علل این کاهش میزان رضایت شغلی ضروری به نظر می‌رسد.

- انتشار جزوه و کتب کوچک حاوی معرفی ساده مددکاری اجتماعی و حیطه فعالیت‌های آن از سوی دانشگاه و هدیه به آموزش و پرورش برای استفاده در ویژه برنامه‌های معرفی مشاغل.

- تهیه و تدوین نظام جامع مددکاری اجتماعی توسط انجمن‌های مددکاری اجتماعی با همکاری دانشگاه علامه طباطبایی و ارائه آن به مؤسسات ذی‌ربط به منظور:

الف) معرفی و شناخت هر چه بیشتر و بهتر نقش و جایگاه مددکاری اجتماعی در میان حرفه‌های دیگر.

ب) پیش‌گیری از جذب و استخدام افراد غیرحرفه‌ای به عنوان مددکار اجتماعی.

ج) پیش‌گیری از ارائه خدمات غیرحرفه‌ای تحت عنوان خدمات مددکاری اجتماعی.

- ایجاد یک انجمن صنفی قوی مددکاری اجتماعی با همکاری مددکاران اجتماعی و مؤسساتی که از خدمات مددکاری اجتماعی بهره می‌برند به منظور ایجاد یک شبکه حمایت اجتماعی با اهداف زیر:

الف) حمایت و کمک به مددکاران اجتماعی و اقدامات مددکاری که سبب احساس دلگرمی مددکاران اجتماعی در جهت فعالیت هر چه بیشتر و سازنده‌تر خواهد شد. این حمایت‌ها می‌تواند علاوه بر حمایت‌های شغلی، حمایت‌های شخصی را نیز در بر بگیرد.

ب) استفاده از سرویس‌های موجود در جامعه به صورت مشترک و آسان برای مراجعین.  
- برگزاری سمینار، همایش و نشست‌های تخصصی از سوی دانشگاه‌ها و با همکاری

مؤسسات ذریبٹ جهت ارائه مقالات در زمینه پژوهش‌های انجام شده با موضوع‌های اجتماعی توسط مددکاران اجتماعی، بررسی و تشریح نتایج اقدامات انجام شده از سوی مددکاران اجتماعی و معرفی فعالیت‌هایی که در حیطه مددکاری اجتماعی قابل انجام است و انتشار مکتوب نتایج این برنامه‌ها به عنوان گامی در جهت معرفی این حرفه به جامعه.

## منابع

- توسلی، غلامعباس. جامعه‌شناسی کار و شغل، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت) ۱۳۷۵.
- رایینز، استیفن پی. رفتار سازمانی (مفاهیم، نظریه‌ها، کاربردها)، جلد اول، مترجمان علی پارسائیان و سید محمد اعرابی، دفتر پژوهشهای فرهنگی، ۱۳۷۸.
- رضائیان، علی. مدیریت رفتار سازمانی، سازمان مطالعه و تدوین کتب علوم انسانی دانشگاهها (سمت)، ۱۳۷۹.
- سام آرام، عزت‌الله. بررسی تطبیقی میزان رضامندی شغلی مددکاران اجتماعی شاغل در بیمارستانهای روانی و بیمارستانهای عمومی تهران، طرح پژوهشی، دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۸۳.
- سرمد، زهره و عباس بازرگان، الهه حجازی. روش‌های تحقیق در علوم رفتاری، انتشارات آگاه، ۱۳۷۹.
- شفیق‌آبادی، عبدالله. راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای و نظریه‌های انتخاب شغل، چاپ سیزدهم، انتشارات رشد، ۱۳۸۲.
- فرگوسن، جرج، اویشیو تاکنه. تحلیل آماری در روانشناسی و علوم تربیتی، مترجمان علی دلاور و سیامک نقشبندی، نشر ارسباران، ۱۳۷۷.
- کورمن، آبراهم، ک. روان‌شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، چاپ دوم، انتشارات رشد، ۱۳۷۶.
- مشبکی، اصغر. مدیریت رفتار سازمانی (تحلیلی کاربردی، ارزشی از رفتار سازمانی)، چاپ دوم، نشر ترمه، ۱۳۸۰.



- میرکمالی، سیدمحمد. رفتار و روابط در سازمان و مدیریت، نشر زامین، ۱۳۷۸.
- مقیمی، سیدمحمد. سازمان و مدیریت (رویکردی پژوهشی)، نشر ترمه، ۱۳۷۷.
- هریس پرلمن، هلن. مددکاری اجتماعی، ترجمه پریش متتخب، سازمان انتشارات و آموزش انقلاب اسلامی، چاپ دوم، ۱۳۷۱.
- Bennett, Roger. *Organizational behavior*, 3rd Edition, Pitman Publishing, 1997.
- Chandan, Jits. *Organizational behavior*, New Delhi: Viskas Publishing 1997, P. 88-89.
- Elpers, Kathy, *Socials worker's Enpectation and perceptions of leader behavior and Their Relationship to satisfaction*, Docatoral Dissertation 2001, Spalding university (Kentucky).
- Evans, Sherrill. *The impact of 'statutory duties' on mental health social workers in uk. Health and social care in th community*, 13 (2), 145-154 2005 Black well publishing Ltd.
- Egan, Marcia. Kadushin, Goldie. *Jog satisfaction of Home Health social workers in the environment of cost containment*, Health & social work, Nev 2004, Vol 29, Issue 4.
- George Janet. *Carrng for the careers: Issues in the Job satisfaction of professional social works in the Hong Kong*. Asian Journal of public Administration, 1986: 18-29.
- Kuwait, University. *The Degree Of Religiosity and its Job satisfaction of the social worker in Kuwait society*, This research paper is financed by kuwait University, 2001.
- Leason, Katie. *High levels of job satisfaction among London's social workers*, Community care, 2002, Issue 1427.

- Takeda, Fumi. Ibaraki, Naoko, Yokoyama, Eise. Miyake, Takeo and Ohida Takashi, *The Relationship of Job Type to Burnout in social workers at social welfare offices*, Journal of occupational Health, 2005, 47: 119-125.

- Takeda, Fumi. Yokoyama, Eise. Miyake, Takeo. Ohida Takashi, *Mental Health and Job Factors in Social Workers at Social Welfare Offices*, Journal of occupational Health, 2002, 44: 385-390.

### پیوست:

بخش دوم پرسشنامه شامل ۳۶ عبارت بسته پاسخ

- ۱- از این که کاری را خوب انجام می‌دهم بسیار احساس رضایت می‌کنم.
- ۲- در کارم قدرت تصمیم‌گیری دارم.
- ۳- در برابر تلاش‌هایم احساس مسؤولیت دارم.
- ۴- وظایف سخت یا مشکل را با موفقیت انجام می‌دهم.
- ۵- احساس می‌کنم کار ارزشمندی را بر عهده دارم.
- ۶- در قبال شغلم مسؤولیت بسیار زیادی دارم.
- ۷- احساس می‌کنم در کارم موفق هستم. *مطالعات فرهنگی*
- ۸- شغل من خیلی جالب است. *مجموعه علوم انسانی*
- ۹- در قبال انجام دادن کار تشویق می‌شوم.
- ۱۰- پیشرفتم از لحاظ ارتقای شغلی رضایت بخش است.
- ۱۱- از احساس مسؤولیت در کارم لذت می‌برم.
- ۱۲- احساس می‌کنم در اینجا پیشرفت می‌کنم.
- ۱۳- وظایف عملی شغلم تلاش برانگیز است.
- ۱۴- در کارم از من قدرشناسی زیادی می‌شود.
- ۱۵- برای پیشرفت در شغلم فرصت‌های زیادی وجود دارد.
- ۱۶- از نوع کاری که انجام می‌دهم لذت می‌برم.

- ۱۷- همکارانم را دوست دارم.
- ۱۸- احساس می‌کنم من و رئیسم همدیگر را می‌فهمیم.
- ۱۹- مدیر من بهترین است.
- ۲۰- به من گفته شده که کارم را به خوبی انجام می‌دهم.
- ۲۱- افرادی که با من کار می‌کنند همکاری زیادی با من دارند.
- ۲۲- رئیس من مدیر خوبی است.
- ۲۳- رئیس من به پیشنهادها با علاقه گوش می‌دهد.
- ۲۴- از حقوقم راضی هستم.
- ۲۵- در شغلم همیشه احساس امنیت می‌کنم.
- ۲۶- رئیس من خود را فرد بسیار لایقی نشان می‌دهد.
- ۲۷- در مقایسه با شغل‌های دیگر شرایط شغل من رضایت بخش است.
- ۲۸- استخدام قطعی و دائم در اداره موقعیت خوبی است.
- ۲۹- رئیس من از من حمایت می‌کند.
- ۳۰- حقوق من از حقوق شغل‌های مشابه در سازمان‌های دیگر بیشتر است.
- ۳۱- خط مشی‌های کلی اداره را به خوبی می‌فهمم.
- ۳۲- از شرایط فیزیکی کارم (گرما، نور، تهویه) راضی هستم.
- ۳۳- خط مشی‌ها و اقدامات پرسنلی این اداره خوب هستند.
- ۳۴- محیط کارم بسیار مطلوب است.
- ۳۵- خط مشی‌های پرسنلی اداره روشن است.
- ۳۶- حقوقم خوب است.