Contents

[فصل اول 6](#_Toc514659951)

[1-1 مقدمه 7](#_Toc514659952)

[1-2 بیان مسئله 7](#_Toc514659953)

[1-3 ضرورت و اهمیت تحقیق 7](#_Toc514659954)

[1-4 اهداف مورد نظر تحقیق 8](#_Toc514659955)

[1-5 سوال اصلی تحقیق 8](#_Toc514659956)

[1-6 فرضیه اصلی 8](#_Toc514659957)

[1-7 روش تحقیق 8](#_Toc514659958)

[فصل دوم 9](#_Toc514659959)

[2-1 مقدمه 10](#_Toc514659960)

[2-2 تعاریف 11](#_Toc514659961)

[2-2-1 انگیزش 11](#_Toc514659962)

[2-2-2 عوامل انگیزش 11](#_Toc514659963)

[2-2-3 سابقه خدمت 11](#_Toc514659964)

[2-2-4 بهره وری 11](#_Toc514659965)

[2-2-5 کارایی 11](#_Toc514659966)

[2-2-6 سیاست و خط مشی شرکت 11](#_Toc514659967)

[2-2-7 امکانات رفاهی 11](#_Toc514659968)

[2-2-8 متغییر مستقل 12](#_Toc514659969)

[2-2-9 متغییر وابسته 12](#_Toc514659970)

[2-2-10 تعریف «شغل‏» 12](#_Toc514659971)

[2-2-11 تعریف «رضایت ‏شغلى‏» 12](#_Toc514659972)

[2-3 نظریه های رضایت شغلی 16](#_Toc514659973)

[2-3-1 نظریه بروفی 16](#_Toc514659974)

[2-3-2 نظریه کورمن 17](#_Toc514659975)

[2-3-3 نظریه کامروائی نیازی 18](#_Toc514659976)

[2-3-4 نظریه گروه مرجع 18](#_Toc514659977)

[2-3-5 نظریه روابط انسانی 18](#_Toc514659978)

[2-3-6 نظریه پارسون 18](#_Toc514659979)

[2-3-7 نظریة انگیزشی بهداشتی هرزبرگ 19](#_Toc514659980)

[2-3-8 نظریه پورتر و لاولر 21](#_Toc514659981)

[2-3-9 نظریه هالند 22](#_Toc514659982)

[2-4 مدل های رضایت شغلی 23](#_Toc514659983)

[2-5 پیامدهای رضایت شغلی 23](#_Toc514659984)

[2-6 کارکرد رضایت شغلی 23](#_Toc514659985)

[2-7 بهداشت روانی 23](#_Toc514659986)

[2-8 سلامت جسمی 24](#_Toc514659987)

[2-9 کاهش ترک کار 24](#_Toc514659988)

[2-10 پیامدهای عدم رضایت شغلی 24](#_Toc514659989)

[2-10-1 تشویش 24](#_Toc514659990)

[2-10-2 غیبت کاری 24](#_Toc514659991)

[2-10-3 تأخیر کاری 24](#_Toc514659992)

[2-10-4 ترک خدمت 25](#_Toc514659993)

[2-10-5 فعالیت اتحادیه 25](#_Toc514659994)

[2-11 بازنشستگی زودرس 25](#_Toc514659995)

[2-12 عوامل موثر بر رضایت شغلی 25](#_Toc514659996)

[2-12-1 عوامل سراسري سازمان 27](#_Toc514659997)

[2-12-2 عوامل محتوايي شغل 27](#_Toc514659998)

[2-12-3 عوامل فردي 27](#_Toc514659999)

[2-12-4 سازمان 28](#_Toc514660000)

[2-12-5 عوامل محیطی 30](#_Toc514660001)

[2-12-6 ماهیت کار 31](#_Toc514660002)

[2-12-7 عوامل فردی 31](#_Toc514660003)

[2-13 ابعاد رضایت از شغل 33](#_Toc514660004)

[2-14 شماری از اشتباهات رایج سازمانها در رابطه با رضایتمندی کارکنان 34](#_Toc514660005)

[2-15 رضایت شغلی و عملکرد 37](#_Toc514660006)

[2-16 اندازه گیری رضایت شغلی 37](#_Toc514660007)

[2-17 برخی از پرسشنامه های مهم درباره ی رضایت شغلی 38](#_Toc514660008)

[2-17-1 پرسشنامه رضایت شغلی دانت ( پایایی، روایی و نمره گذاری) 38](#_Toc514660009)

[2-17-2 پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ( **MSQ** ) 39](#_Toc514660010)

[2-17-2-1 اظهارات آرنولد و فلدمن بر روایی و اعتبار پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ( **MSQ** ) 39](#_Toc514660011)

[فصل سوم 40](#_Toc514660012)

[3-1 ماهیت رضایت شغلی 42](#_Toc514660013)

[3-2 مفهوم کار و نیازهایی که توسط آن بر آورد می شوند 43](#_Toc514660014)

[3-3 برنامه ریزی برای کار رضایت مندانه 44](#_Toc514660015)

[3-3-1 ایجاد شرایط مناسب 45](#_Toc514660016)

[3-3-2 افزایش رضایت شغلی 45](#_Toc514660017)

[3-3-3 خود آگاهی و عزت نفس 46](#_Toc514660018)

[3-3-4 اصول افزایش کسب اطلاعات شغلی 46](#_Toc514660019)

[3-3-5 انگیزش شغلی 46](#_Toc514660020)

[3-4 رضایت شغلی و عملکرد 47](#_Toc514660021)

[3-5 ارتباط انگیزش – عملکرد – رضایت 47](#_Toc514660022)

[3-6 بررسی عوامل موثر بر انگیزش و رضایت شغلی کارکنان در سازمان ها 48](#_Toc514660023)

[3-7 فرآیند انگیزش 48](#_Toc514660024)

[3-8 مکتب کلاسیک مدیریت 48](#_Toc514660025)

[3-9 مکتب روابط انسانی (نئو‌ کلاسیک) 49](#_Toc514660026)

[3-10 دیدگاه سیستمی انگیزش در سازمان 49](#_Toc514660027)

[3-11مدل اقتضایی انگیزش 49](#_Toc514660028)

[3-11-1 انگيزش شغلي و نظريات مربوط به آن 49](#_Toc514660029)

[3-11-1-1 نظرية محرك و پاسخ 49](#_Toc514660030)

[3-11-1-2 نظريه‌ ميزان سازگاري 50](#_Toc514660031)

[3-11-1-3 نظريه عقلي و استدلالي 50](#_Toc514660032)

[3-11-1-4 نظریه های محتوایی 50](#_Toc514660033)

[3-11-1-5 نظریه های فرایندی 51](#_Toc514660034)

[3-11-2 تئوری های انگیزشی 51](#_Toc514660035)

[3-11-3 عوامل راضی کننده یا انگیزشی 52](#_Toc514660036)

[3-11-4 عوامل بهداشتی یا عدم رضایت 52](#_Toc514660037)

[3-12 نظریه **X** و **Y** 52](#_Toc514660038)

[3-13 تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی 53](#_Toc514660039)

[3-14 استرس شغلی 55](#_Toc514660040)

[3-14-1 نشانه های استرس شغلی 56](#_Toc514660041)

[3-14-1-1 نشانه های جسمانی 57](#_Toc514660042)

[3-14-1-2 نشانه های روانی 57](#_Toc514660043)

[3-14-1-3 نشانه های رفتاری 57](#_Toc514660044)

[3-15 عوامل استرس زا در سازمان 58](#_Toc514660045)

[3-16 رضایت شغلی 60](#_Toc514660046)

[3-16-1 عوامل موثر بر رضایت شغلی 60](#_Toc514660047)

[3-16-2 تاثیر رضایت شغلی بر سازمان 61](#_Toc514660048)

[3-17 سازش شغلي 63](#_Toc514660049)

[3-17-1 نظريه‌هاي سازش شغلي 63](#_Toc514660050)

[3-18 موفقيت شغلي 64](#_Toc514660051)

[3-19 جدول تئوری های فرآیندی 65](#_Toc514660052)

[3-19-1 تئوری برابری آدامس ۲ 65](#_Toc514660053)

[3-20 رفع احساس نابرابری 65](#_Toc514660054)

[3-21 تئوری انتظار 66](#_Toc514660055)

[3-21-1 پاداشهای درونی و بیرونی 66](#_Toc514660056)

[3-22 تئوری تقویت رفتار 66](#_Toc514660057)

[3-23 طرحهای انگیزش سازمانی 67](#_Toc514660058)

[3-24 عوامل موثر و مرتبط با رضایت شغلی 67](#_Toc514660059)

[3-25 فوايد بررسي رضايت شغلي 72](#_Toc514660060)

[3-26 بيگانگي شغلي 73](#_Toc514660061)

[3-27 سنجش رضایت شغلی 73](#_Toc514660062)

[3-28 مسائل حل نشده در رضایت شغلی 74](#_Toc514660063)

[3-29 نتیجه گیری و پیشنهاد ها 75](#_Toc514660064)

[فصل چهارم 77](#_Toc514660065)

[4-1 جامعه آماری 78](#_Toc514660066)

[4-2 نمونه 78](#_Toc514660067)

[4-3 توصیف ابزار های پژوهش 78](#_Toc514660068)

[4-4 روش تجزیه و تحلیل داده ها 78](#_Toc514660069)

[فصل پنجم 80](#_Toc514660070)

[5-1 يافته ها 84](#_Toc514660071)

[5-2 بحث 86](#_Toc514660072)

[منابع 89](#_Toc514660073)

**چگونگی تاثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره وری کارکنان پدافند هوایی**

# فصل اول

# 1-1 مقدمه

در دنیای پیشرفته امروز، نیروی انسانی از مهمترین و پرارزشترین منابع تولید و اداره سازمان محسوب می گردد. در واقع عامل انسانی و کار است که در رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر بوده و در مقام مقایسه با سایر عوامل تولید، مقدار حاصل از آن بیش از میزانی است که به جریان تولید گذاشته است. چرا که کارکنانی که دارای روحیه ی بالا و خلاقیت و ابتکار می باشند آماده ی به دست آوردن هرچه بیشتر مهارت هستند و به راحتی می توانند فرآیند بهبود و بهره وری سیستم را تسهیل نمایند، نارضایتی شغلی خود زمینه ساز بهره وری کمتر است و شاید بتوان گفت، نارضایتی شغلی، نارضایتی فردی از زندگی را نیز فراهم میسازد، يكي از عمده ترين و شايد جنجال برانگيزترين مفاهيمي كه از يك سو تلاش هاي نظري و بنيادي بسياري را به خود معطوف ساخته و از سوي ديگر در تمامي سطوح مديريت و منابع نيروي انساني سازمانها اهميت زيادي پيدا كرده، رضايت شغلي است. چرا كه رضايت شغلي، بر بسياري از متغيرهاي سازماني ، تاثير مي گذارد. يافته هاي هومن ( 2002 ) نشان داد كه رضايت شغلي از عوامل مهم افزايش بهره وري، دلسوزي كاركنان نسبت به سازمان، تعلّق و دلبستگي آنان به محيط كار و افزايش كميت و كيفيت كار ، برقراري روابط خوب و انساني در محل كار، ايجاد ارتباطات صحيح، بالا بردن روحيه، عشق و علاقه به كار است.

# 1-2 بیان مسئله

از آنجایی که نیروی انسانی و عامل کاری است که از مهم ترین و پر ارزش ترین منابع تولید و اداره سازمان محسوب می گردد پس برای رسیدن به اهداف سازمانی مؤثر بوده و نارضایتی شغلی خود زمینه ی نزول و بهره وری کمتر سیستم یا جریان روند امور است، نارضایتی شغلی، نارضایتی فردی از زندگی را نیز فراهم می سازد. زیرا کسی که شغلش را دوست ندارد برای شغلش ارزش زیادی قائل نیست.

# 1-3 ضرورت و اهمیت تحقیق

در هر سازمان و یا ارگان دولتی یا خصوصی و حتی نظامی مشکلات خاصی وجود دارد که با توجه به آن و دسته بندی عوامل و الویت بندی آن ها می توان عاملی در بهره وری از سیستم و زمینه ساز موفقیت در امور باشد. از جمله عدم رضایت یا رضایت شغلی را می توان مشاهده کرد اهمیت به این مهم با در نظر گرفتن نگارش کتاب ها و مقالات و سخنرانی ها و همایش هایی که در سال های اخیر در این رابطه وجود داشته می توان اهمیت مساله را دانست. نارضایتی شغلی زمینه ساز بوجود آمدن بی انگیزگی و پایین رفتن کیفیت زندگی اجتماعی است. بررسی رضایت شغلی، به عنوان یک ابزار جمع آوری اطلاعات اصلی در سازمانها عمل می کند و مدیران را قادر میسازد تا از این طریق اولا بخشها یا گروههای کاری را با یکدیگر مقایسه نمایند و ثانیا مسایل و مشکلات را اولویت بندی کرده و ثالثا ادراکات و انتظارات کارکنان را شناسایی نماید تا بدین وسیله بتوانند موجب بهبود شکاف بین وضع موجود ووضع مطلوب شوند.

# 1-4 اهداف مورد نظر تحقیق

در تحقیق پیش رو هدف بررسی تأثیر رضایتمندی شغلی در افزایش بهره وری کارکنان پدافند هوایی می باشد و کوشش شده به مسائل اساسی زیر پاسخ داده شود.

شناخت عوامل اساسی و مؤثر بر رضایت مندی شغلی کارکنان

تعیین میزان عدم رضایت و علاقه شغلی کارمندان

شناخت علل مؤثر در تمایل و گرایش در رضایت و نارضایتی شغلی

درک میزان و تاثیر مشکلات و مسائلی مانند مسکن، اتومبیل، تحصیلات، و وضعیت تاهل در رضایت مندی شغلی کارمندان

# 1-5 سوال اصلی تحقیق

1- آیا میزان ارضای رضایت کارمندان در رضایت شغلی آن ها مؤثر است؟

2- آیا داشتن رابطه دوستانه میان کارمندان در رضایت شغلی آنان مؤثر است؟

3- آیا وضعیت تاهل کارمندان در رضایت شغلی آنان مؤثر است؟

4- آیا داشتن موقعیت اقتصادی و تحصیلی بیشتر، در رضایت آن ها مؤثر است؟

# 1-6 فرضیه اصلی

بین بهره وری و رضایت شغلی کارکنان پدافند هوایی ارتباط معناداری وجود دارد.

# 1-7 روش تحقیق

پژوهش حاضر از نظر هدف از نوع کاربردي، از نظر گردآوري داده ها و شیوه از نوع توصیفی بوده است. روش گردآوری اطلاعات به صورت کتابخانه ای می باشد و روش تجزیه و تحلیل داده ها از روش های استقرایی و تحلیل محتوا می باشد.

# فصل دوم

**ادبیات و پیشینه تحقیق**

# 2-1 مقدمه

نقش عامل انسانی در پیشبرد امور جامعه، دارای اهمیتی خاص است و مؤثرترین رکن تحولات اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی محسوب می‌شود . پیشرفت‌های اقتصادی و اجتماعی لازمه توجه خواص به آموزش نیروی انسانی متعهد، متخصص، ماهر وکوشش در افزایش عوامل موثر در رضایت شغلی او دارد.

انسان، مهم‌ترین سرمایه سازمان است اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم، آنچه باقی می‌ماند، امکاناتی نظیر ساختمان، ماشین آلات، تجهیزات، مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت انسان به اشیاء روح دمیده و از آنها برای بهبود و تکامل زندگی خوداستفاده می‌کند. انسان، بزرگترین و با ارزش‌ترین دارایی سازمان است که هرگز در ترازنامه‌ها و صورت‌های سود و زیان شرکت‌ها منعکس نمی‌شود.درصورتی که سودآوری سازمان بستگی به انسان داشته و انسان‌ها پشتوانه موفقیت سازمان به شمار می‌روند. بنابراین، با عامل انسانی باید در نهایت عزت و احترام برخورد شود، زیرا سال‌ها وقت و سرمایه گزاف سازمان و در کل جامعه ، صرف تربیت و پرورش انسان‌های متخصص، فهیم، متعهد شده تا پس از سال‌ها برنامه ریزی به اوج بازدهی خود برسند. در صورت کناره گیری آنان به علت عدم رضایت شغلی از سازمان، به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آنها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر، عرضه نیروی انسانی توانمند و کارامد، امری محدود، زمان‌بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارجی هنگفت است.

نیروی انسانی متعهد در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع، می‌تواند زیان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند، درواقع، همواره برای سازمان ارزش افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و برسرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. نیروی انسانی متعهد بیش‌از هزینه‌ای که صرف تربیت، تجهیز و آموزش او شده است، برای سازمان فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس، نیروی انسانی ناراضی ، غیرمتعهد، غیرکارآمد و ناآگاه، ممکن است با تصمیمات و اعمال غلط خود بر مشکلات و زیان‌های سازمان می افزاید. از این رو شناخت عوامل موثر بر رضایت کارکنان سازمان از اهمیت خواصی برخوردار است و در این زمینه مطالعات بسیار از طرف پژوهشگران حوزه مدیریت و منابع انسانی انجام گرفته است و نظریه های مختلفی در این باره طرح شده است. به نظر می رسد که مدیران سازمان ها باید با آگاهی از این نظریه ها وبکار گیری مناسب و اقتضایی آنها ، در این موارد از ریزش بی دلیل سرمایه های سازمان جلو گیری نموده و از زیان های حاصله جلو گیری نمایند.

# 2-2 تعاریف

# 2-2-1 انگیزش :

به معنی آنچه که کسی را به کاری بر می انگیزد یا به عبارت دیگر ، انگیزش مجموعه نیازها ، میل ها ، علائق ، حالات تنشی و سایر مکانیسم های روانی که سبب شروع فعالیت ها و ادامه آن در جهت رسیدن به هدف معینی می شود ، یعنی کسب موفقیت در کارشان .

# 2-2-2 عوامل انگیزش :

در این تحقیق شامل کسب موفقیت در کار و میزان رضایتمندی کارکنان از حرفه خود است .

# 2-2-3 سابقه خدمت :

مدت زمانی که فرد مشغول به خدمت بوده است .

# 2-2-4 بهره وری :

به نسبت بین خروجی بر ورودی اطلاق می شود .

# 2-2-5 کارایی :

به معنای استفاده از امکانات موجود برای رسیدن به بهترین نتیجه .

# 2-2-6 سیاست و خط مشی شرکت :

شامل مقررات و آیین و دستور العملهای شرکت که مستخدم ملزم به اجرای آن است .

# 2-2-7 امکانات رفاهی :

امکاناتی شامل بیمه ، مسکن ، بهداشت ، بازنشستگی ، مهد کودک برای فرزندان کارکنان و ..... که موجب آسایش فکری و روحی آنان می شود .

شرایط فیزیکی محیط کار : امکاناتی از قبیل تهویه مطبوع ، نور کافی ، فضای مناسب و عواملی که به بهداشت محیط کار مربوط است .

# 2-2-8 متغییر مستقل

متغییری را که نقش علت در جریان تحقیق دارد و هر گونه تغییری در آن روی متغییر وابسته تاثیر می گذارد ، متغییر مستقل گویند که در این تحقیق رضایت شغلی کارکنان متغییر مستقل است .

# 2-2-9 متغییر وابسته

در این تحقیق بهره وری متغییر وابسته می باشد .

# 2-2-10 تعریف «شغل‏»

شغل‏ از نظر لغوى، به معناى به کار گماردن ‏کسى است و آنچه مایه مشغولیت مى‏باشد. از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت مى‏کند و پاداشى ‏نقدى ‏یا جنسى ‏دریافت مى ‏دارد. کار و شغل فعالیتى بدنى یا فکرى در جهت تولید و خدمت است. به طور کلى، کار فعالیتى است که از کسى خواسته شده و در مقابل آن، به وى مزد پرداخت مى‏شود. به طورخلاصه، مى‏توان گفت: شغل یعنى کارى که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه مى‏کند و هم امرار معاش مى‏نماید.در تعریفى ‏دیگر، شغل‏ عبارت است از گروهى‏ ازموقعیت‏هاى ‏مشابه ‏دریک ‏مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شرایط خاص، مى‏توانند این موقعیت‏ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند.

# 2-2-11 تعریف «رضایت ‏شغلى‏»

رضايت شغلي يكي از عوامل بسيار مهم در افزايش كارآئي و ايجاد نگرش مثبت در فرد نسبت به كارش مي باشد. صاحبنظران، رضايت شغلي را از ديدگاههاي گوناگون تعريف نموده اند كه به چند مورد از اين تعاريف اشاره مي شود.

مطالعه رسمي رضايت شغلي با مطالعات هانورن در اوايل دهه 1930 شروع شد و از دهه 1930 رضايت شغلي گسترده مورد مطالعه و بررسي قرار گرفت. در اصل رضايت شغلي به اين دليل اهميت پيدا كرد كه طرفداران اوليه رويكرد روابط انساني، صاحبنظران و مديران را قانع كردن كه كارگر خوشحال، كارگري سودآور است.

تلاش كلاسيک براي تعريف رضايت شغلي در سال 1935 توسط رابرت هاپاك انجام شد. وي مي گويد رضايت شغلي مفهومي پيچيده و چند بعدي است كه با عوامل رواني، اجتماعي و جسماني ارتباط دارد. تنها ي عامل موجب رضايت شغلي نمي شود و تركيب معيني از مجموعه عوامل گوناگون سبب مي گردد كه فرد شاغل در لحظه معيني از زمان از شغل خود احساس رضايت نمايد و به خود بگويد كه از شغل خود راضي است و از آن لذت مي برد. فرد با تاكيدي كه بر عوامل مختلف از قبيل ميزان درآمد، ارزش اجتماعي شغل، شرايط محيط كار و اشتغال در زمانهاي متفاوت دارد به طرق گوناگون از شغلش احساس رضايت مي كند. (هوي و ميسكل ، 1371)

(شرتزر ، 1998) معتقد است رضايت شغلي به معناي دوست داشتن وظايف مورد لزوم ي شغل، شرايطي كه در آن كار انجام مي گيرد و پاداشي كه براي انجام آن دريافت مي شود و اينكه فعاليتها، امور و شرايطي كه كاري فرد را تشكيل مي دهند تا چه حدودي و با چه نحوي نيازهايش را برآورده مي سازد، بستگي به قضاوت وي دارد. شخص بايد موارد مثبت و منفي شغل خود را موازنه كند، چنانچه موارد ثبت بر منفي غلبه كند احتمال دارد كه از كارش راضي باشد. افراد از نظر ميزان رضايتي كه شغلشان براي آنها فراهم مي سازد بسيار متفاوتند.

(هرسي و بلانچارد ، 2000 ) معتقدند رضايت شغلي تابعي است از سازگاري انتظارات سازماني با نيازهاي سرشت كلي فرد. در حالتي كه اين دو توافق و تعادل داشته باشند. رفتار بطور همزمان برآورنده انتظارات سازمان و نيازهاي فرد است يعني اثربخشي و رضايت تواماً حاصل مي گردند.

(ويكتور وروم ، 1996 ) در مورد رضايت شغلي مي گويد: ي نوع برداشت ذهني كه فرد نسبت به شغل خود دارد و انجام ي نوع رفتار سازماني است. بنابراين رضايت و انجام كار در اثر عوامل كاملاً متفاوت بوجود مي آيند.

(هايلين ، 1966) مي گويد كه رضامندي شغلي ي پديده احساسي است كه ي كارمند درباره شغل خود مي تواند بدست آورد. بنابراين رضايت شغلي زماني حاصل مي شود كه كاركنان از طبيعت كار خود رضايت داشته باشند، فرصتهاي مناسبي براي ارتقاء ترفيع داشته باشند و از همكاران و سرپرستان خود نيز راضي باشند. لذا رضايت شغلي ي پديده فردي مي باشد.

(فرد لوتانز ، 2003) رضايت شغلي را ي حالت عاطفي مثبت يا خوشايندي مي داند كه حاصل ارزيابي فرد از شغل يا تجارت شغلي اش مي باشد. وي اضافه مي نمايد رضايت شغلي نتيجه ادراك كاركنان از آنچه بنظرشان مهم است و شغلشان آن را بخوبي فراهم كرده مي باشد.

(فيشر و هانا ، 1939) ، رضايت شغلي را عاملي رواني قلمداد مي نمايند و آن را نوعي سازگاري عاطفي با شغل وشرايط اشتغال مي نگارند، يعني اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را براي فرد تأمين نمايد در اين حالت فرد از شغلش راضي است. در مقابل چنانچه شغل مورد نظر رضايت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در اين حالت فرد شروع به مذمت شغل مي نمايد و در صدد تغيير آن برمي آيد.

(كيت ديويس و نيواستورم ، 2006 ) رضايت شغلي را مجموعه اي از احساسهاي سازگار يا ناسازگار يا به عبارتي مي پيوندند مجموعه اي از خواستها، نيازها ، آرزوها و تجربه هاي گذشته را با خود به همراه مي آورند و رضايت شغلي نشاني از همسويي توقعات انسان با پاداش هايي است كه كار براي او فراهم مي كند.

(فلامن و آرنولد ، 2000 ) رضايت شغلي را مجموعه گرايش هاي مثبت افراد نسبت به شغل دانسته و معتقدند وقتي گفته مي شود يک فرد از شغل خود رضايت بالايي دارد، در حقيقت منظور اين است كه وي بطور كلي به ميزان زياد شغل خود را دوست دارد و توانسته است از طريق شغلش نيازهاي خويش را تأمين نمايد و در نتيجه احساسات مثبتي نسبت به آن دارد.

(چستر بارنارد ، 1992) معتقد است كه رضايت شغلي باعث تداوم همكاري فرد و سازمان مي گردد. خشنوديهاي ويژه ايي كه انسان را بر مي انگيزد تا تلاش هاي خود را براي كم به ي سازمان بكار برد از مزايايي است كه سازمان بر عهده افراد مي گذارد زياد باشد، مزاياي سازمان بايد فراوان و براگيزنده باشد.

(گوردن ، 1993 ) عقيده دارد كه رضايت شغلي ي واكنش عاطفي است كه از ادارك فرد نسبت به اينكه شغل او، ارزش هاي شغلي اش را تأمين مي نمايد و يا به او اجازه تأمين و ارضاي آنها را مي دهد، ناشي مي گردد. علاوه بر اين رضايت شغلي به توافق اين ارزش ها با نيازهاي شخصي بستگي دارد.

رضایت ‏شغلى‏ مجموعه‏اى از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونى خود دارند. رضایت‏ شغلى یکى از عوامل مهم در موفقیت‏ شغلى است ، عاملى که موجب افزایش کارایى و نیز احساس‏ رضایت‏ فردى ‏مى‏گردد. رضایت ‏شغلى یعنى دوست داشتن شرایط والزامات یک شغل ، شرایطى ‏که درآن ‏کارانجام ‏مى‏گیرد و پاداشى که براى آن دریافت مى‏شود.

با توجه به مطالب مذکور، مى‏توان گفت: رضایت ‏شغلى‏ یعنى احساس خرسندى و خشنودى که فرد از کار خود مى‏کند و لذتى که از آن مى‏برد و نتیجه ، به شغل خود دل ‏گرمى و وابستگى پیدا مى‏کند. رضایت ‏شغلى‏ حالتى مطبوع، عاطفى و مثبت‏حاصل از ارزیابى شغل یا تجارب شغلى است.

فیشر (**V.E.Fisher**) و هانا (**J.V.Hanna**) رضایت ‏شغلى را عاملى درونى مى‏دانند و آن را نوعى سازگارى عاطفى با شغل و شرایط اشتغال مى‏انگارند ، یعنى اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را براى فرد تامین کند، او از شغلش راضى است. در مقابل، چنانچه ‏شغل ‏مورد نظررضایت ‏ولذت ‏مطلوب را به‏ فرد ندهد، دراین‏حالت، اوازکارخود لذت نمی برد و درصدد تغییر آن برمى‏آید.

به ‏نظر هاپاک (**R**.**Hoppock**) رضایت ‏شغلى‏ مفهومى ‏پیچیده و چند بعدى است و با عوامل روانى، جسمانى و اجتماعى ارتباط دارد.تنها یک عامل موجب رضایت‏شغلى نمى‏شود، بلکه ترکیب معینى از مجموعه عوامل گوناگون سبب مى‏گردد که شاغل در لحظه معینى از زمان ، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش ‏راضى‏است وازآن لذت‏مى‏برد.

گینز برگ (**E.** **Ginzberg**) و همکارانش، رضایت شغلی را به دو نوع مختلف تقسیم بندی کرده اند: رضایت درونی و رضایت بیرونی.

رضایت درونی از دو منبع به دست می‌آید اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می‌شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده ی پیشرفت و یا انجام برخی مسئولیت‌های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی‌هاو رغبت‌های فردی به انسان دست می‌دهد.

رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر لحظه در حال تغییر و تحول است. از عوامل رضایت بیرونی به عنوان مثال، شرایط محیط کار، میزان دستمزد و پاداش، نوع کار و روابط موجود بین کارگر و کارفرما را می‌توان نام برد.

این گونه به نظر می‌رسد که عوامل درونی که شامل خصوصیات و عامل فردی می‌باشند، در مقایسه با عوامل بیرونی نظیر شرایط محیط کار، از ثبات بیشتری برخوردارند. بنابراین شاید بتوان گفت که رضایت درونی پایدارتر از رضایت بیرونی است رضایت شغلی نتیجه تعامل بین رضایت درونی و بیرونی است.

ایجاد رضایت شغلی در کارکنان احتمالاً سرعت بالایی نخواهد داشت، اما قطعاً با شتاب بسیار بالایی از بین می‌رود. ممکن است همه شرایط برای بالای نگه‌داشتن رضایت کارمندی در حدی فوق‌العاده باشد، اما صرفاً با یک برخورد نامناسب مدیر، امکان تأثیر این شرایط مناسب به صورت کاملاً محسوسی به سمت صفر میل کند.

از تعاریف ارائه شده درباره رضایت ‏شغلى‏ ، چنین برمى‏آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش‏هاى مثبتى است که شخص نسبت ‏به شغلش دارد. وقتى گفته مى‏شود که کسى از رضایت‏ شغلى سطح بالایى برخوردار است، یعنى به طور کلى، شغلش را دوست مى‏دارد، براى آن ارزش زیادى قایل است و به ‏گونه‏اى مثبت ‏به آن مى‏نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبى نسبت ‏به آن برخوردار است.

# 2-3 نظریه های رضایت شغلی

نظریه‏هاى رضایت ‏شغلى فراوان است.همان‏گونه که درباره تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت ‏شغلى، اتحاد عقیده‏اى وجود ندارد، درباره نظریه‏هاى رضایت ‏شغلى نیز عقاید متفاوت و گوناگونى ابراز شده است.مطالعات اولیه در زمنیه نگرش‏هاى مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانى اول شروع شد و به طور فعال، در انگلستان، اروپا و امریکا دنبال گردید. پدیده اشتغال از ابتداى زندگى اجتماعى بشر مورد توجه بوده است.هر یک از اندیشمندان به نوعى درباره این مساله سخن گفته‏اند.جامعه‏شناسان و روان‏شناسان در قرون اخیر، نظرات متفاوتى درباره کار و شغل ارائه نموده‏اند.جنبه‏هاى گوناگون کار، اعم از نابرابرى در کار، رضایت‏شغلى، انگیزه کار و بالا بردن بهره‏ورى سازمان‏هاى کارى، هر کدام به نحوى مورد توجه ‏دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه‏شناسى، اقتصاد و روان‏شناسى قرار گرفته است.

# 2-3-1 نظریه بروفی

بروفي نظريه هاي رضايت شغلي را بشرح زير تقسيم نموده است:

الف. نظریه نیازها**:**

میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می‌شود به دو عامل بستگی دارد: اول، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تأمین می‌شود دوم، چه مقدار از نیازها و به چه میزان از طریق اشتغال به کار مورد نظر تأمین نشده باقی می‌ماند. نتیجه‌ای که از بررسی عوامل دسته اول و دوم حاصل می‌شود، میزان رضایت شغلی فرد را معین می‌کند.

ب. نظریه ی انتظارات:

انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثرند. اگر انتظارات فرد از شغلش زیاد باشد، رضایت شغلی معمولاً دیرتر و مشکل‌تر به دست می‌آید. مثلا، ممکن است فردی در صورتی از شغلش راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند.

مسلماً چنین فردی به مراتب دیرتر از فردی که کمترین انتظارات را از شغلش دارد، رضایت شغلی خواهد یافت. بنابراین، رضایت شغلی مفهومی کاملاً یکتا و فردی است و عوامل، میزان و نوع آن را باید در مورد هر فرد، به‌طور جداگانه بررسی کرد.

ج. نظریه ی نقش:

در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می‌شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می‌گیرد. این عوامل، شامل شرایط بیرونی رضایت شغلی می‌شود. جنبه روانی رضایت شغلی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌شود. به بیانی دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقشی خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می‌کند. رضایت کلی، نتیجه‌ای است که از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی حاصل می‌شود. نظريه كارمروائي نيازي كه بيشترين شباهت را به نظريه مشوق عملكرد دراد بيانگر اين مفهوم است كه :

1. اگر انسان آنچه را مي خواهد بدست آورد، خشنود خواهد شد.

2. هرچه انسان بيشتر خواهان چيزي باشد وقتي آن را بدست آورد خشنودتر خواهد شد و اگر بدست نياورد ناراضي مي گردد.

# 2-3-2 نظریه کورمن

كورمن نظريات رضايت شغلي را قابل تلفيق درهم مي داند . به نظر او تا سال 1975 عمدتاً سه نظريه رضايت شغلي بشرح زير وجود داشته است:

# 2-3-3 نظریه کامروائی نیازی

# 2-3-4 نظریه گروه مرجع

در اين نظريه بر خلاف نظريه كامروائي نيازي آنچه به عنوان نقطه عطف خشنود كننده در نظر گرفته مي شود ديدگاه ها و عقايد گروهي است نه خواستها و نيازهاي فردي. بر اساس اين نظريه آنچه موجبات خشنودي و رضايت فرد را فراهم مي كند برآورده شدن خواستها و شرايط گروه را برآورده سازد شخص از آن شغل احساس رضايت كرده به آن علاقه مند مي گردد.

# 2-3-5 نظریه روابط انسانی

در دورة مديريت كلاسيک چنين تصور مي شد كه مسائل مادي بيشترين اثر را بر رضايت و علاقمندي افراد در محيط كار و در نتيجه بالا رفتن توليد دارد. اما تحقيقات هائورن نشان داد كه برقراري روابط انساني، جو دوستانه، مشاركت، پذيرش، احترام، به افراد و داشتن روابط غير رسمي صميمي سبب افزايش روح همكاري، بازدهي و توليد شده و اثر عميق بر بر رضايت شغلي افراد دارد. همچنين گزارش ونتايج اين تحقيقات نشان داد چنانچه افراد با نوعي آزادي و اختيار دربارة مسائل كار بيانديشند و تصميم بگيرند و ديگران نظراتشان را به آنان تحميل نكنند و حق مخالفت با تصميمات ونظرات مديران در ارتباط با حوزه كاري خود را داشته باشند، اين مشاركت ها نوعي احساس تعلق و مالكيت نسبت به محيط كار در آنان ايجاد مي كند و هدف دانش روابط انساني عبارت از ايجاد سازماني پرتوان و پويا است و اين مقصود از « از نقطه نظر مديريت هيچ راهي ميسر نمي شود به جز از طريق فراهم نمودن رضايت خاطر در وجود افراد به خاطر موقعيت در كار گروهي اعضاء سازمان.

به عبارت ديگر مي توان گفت روابط انساني وسيله اي است براي ثمر رساندن اهداف عالي سازمان از طريق رضامندي افرادي سازماني(دسلر، 1385 .)

# 2-3-6 نظریه پارسون

پارسون رضايت شغلي را وابسته به پنج عامل مي داند. اين عوامل عبارتند از:

1 - عزت نفس:

انسانها با هنجارهاي و نيازهاي اخلاقي كه درون خود بوجود مي آورند زندگي مي كنند. محترم شمردن اين هنجارها و الگوهاي رفتاري در كسب رضايت شغلي آنان تأثير بسزايي دارد. مدير شايسته آن است كه كاركنان را در خلق اين هنجارها ياري نمايد.

2 - شناسایی:

همه انسانها به طور شديد يا ضعيف علاقه دارند تا از سوي ديگران مورد شناسايي و احترام قرار گيرند. مديران دريافتند كه آنان مي توانند در ايجاد يا فقدان اين احساس بسيار مؤثر و كار ساز باشند. براي اين منظور او بايد از عملكرد كاركنان آگاه باشد و آنان را نيز از اين آگاهي با خبر سازد.

3 - ارضای خواسته ها:

انسانها همواره در پي ارضاي نيازهاي مادي و معنوي خويش اند و اين امر بر رضايت شغلي آنان مؤثر است. تحقيقات نشان مي دهد غالباً ترك خدمت افراد به سبب عدم حصول رضايت شغلي و تأمين خواسته هاي آنان است.

4 - لذت:

لذت بخش بودن شغل و فعاليتهاي شغلي در كاركنان ايجاد خشنودي و رضايت شغلي مي كند.

5 - صمیمیت:

دوستي و صميميت در رابط ميان كاركنان ي محرك قوي انگيزشي كه به رضايت شغلي منجر مي شود به شمار مي آيد فقدان اين امر هميشه مشكلاتي را بوجود مي آورد، چنانكه در ي سازمان برخوردهاي منفي گسترش پيدا كند ضعف روحيه را به همراه دارد. علائم ضعف روحيه، پرخاشگري ، بدگويي، سخن چيني، كاهش توليد، تأخير ورود و تعجيل خروج مي باشد.

# 2-3-7 نظریة انگیزشی بهداشتی هرزبرگ

يكي از نظريه هاي شناخته شده در مورد رضايت شغلي نظريه دو عاملي يا نظريه انگيزشي بهداشتي فردريک– هرزبرگ مي باشد. نظريه اي كه هم مروبوط به علملكرد شغلي و هم رضايت شغلي ايت. استدالال اساسي اين نظريه آن است كه ي شغل پرمايه به خشنودي مي انجامد زيرا شخص را برانگيخته مي سازد تا خوب كار كند و به حصول خشنودي نائل آيد از سوي ديگر ي شغل كم مايه تنها مي تواند در بهترين صورت خود، عدم رضايت منجر شود در نتيجه نمي تواند بعنوان ي انگيزه براي عملكرد بكار رود. هرزبرگ به دو نوع نياز بعنوان نيازهاي بدني و نيازهاي رواني معتقد است.

بر طبق نظري وي اين دو نوع نياز بر طبق دو اصل متفاوت عمل مي كنند. نيازهاي بدني كه در جهت اجتناب از درد و ناراحتي عمل مي نمايد عوامل بهداشتي و عواملي كه اين نيازها را برآورده مي سازد مي تواند ناراحتي را كاهش داده يا از آن اجتناب كند اما نمي تواند موجب رضايت شود. از طرف ديگر نيازهاي رواني، امكانات رشد، دانش پيشرفت، خلاقيت فرديت است كه بر اساس اصل لذت عمل مي كند. ارضا كننده هاي آن كه برانگيزاننده خواند همي شود، مي توند موجب رضايت گردد. اما نبود آن نمي تواند موجبات عدم لذت يا ناراحتي را فراهم آورد. لذا هرزبرگ رضايت را مستقل از هم مي داند. نظرية هرزبرگ بر خلاف ديدگاه سنتي كه معتقد است رضايت شغلي و نارضايتي شغل عوامل مشتركي دارند و در صورت وجود اين عوامل، رضايت شغلي حاصل و يا فقدان اين عوامل، نارضايتي بوجود مي آيد، معتقد است كه نارضايتي از كار نقطة مخالف رضايت نمي باشد و اگر عوامل نارضايتي از محيط كار حذف شود الزاماً موجب رضايت شغلي نخواهد شد (پرهيزگاري ،1387). اصولاً ديدگاه سنتي معتقد بود كه رضايت و نارضايتي دو انتهاي پيوستار بوده و داراي عوامل مشتركي هستند. در حالي كه هرزبرگ معتقد بود نارضايتي شغلي تابعي است از محيط، سرپرستي، همكاران و زمينه كلي شغل كه آنها را عوامل بهداشتي يا عوامل ناراضي كننده گوييم و عبارتند از:

-امنيت شغلي

- زندگي شخصي

- شرايط كار

- حقوق

- ماهيت و ميزان سرپرستي

- خط مشي و قوانين و مقررات سازمان

- روابط متقابل با همكاران

- روابط متقابل با سرپرستان

- روابط متقابل با زيردستان

- مقام و موقعيت

هرگاه در محيط كار، عوامل فوق تأمين نشود، افراد احساس نارضايتي خواهند كرد. همچنين هرزبرگ معتقد است رضايت شغلي تابعي است از آن فعاليت هاي شغلي يا محتواي شغلي كه تلاش انگيز و محرك باشند و آنها را عوامل برانگيزنده يا انگيزشي مي نامد، كه عبارتند از:

- ترفيع و پيشرفت

- مسئوليت

- ماهيت كار (خودكار)

- رشد فردي

- به رسميت شناخته شدن

- كسب موفقيت

بنابراين فرد با كسب عوامل فوق در درون خود احساس رضايت و خشنودي خواهد كرد، همواره به كار خود علاقمند خواهد شد و به احتمال زياد به كوششهاي بيشتري دست خواهد زد و به همين دليل بازده شغلي او زيادتر خواهد شد . بنابراين از موارد فوق مي شود چنين نتيجه گرفت كه رضايت يا عدم رضايت بطور يك جانبه نتيجة ي عامل نمي باشد بلكه ماحصل تأثير و تأثر عوامل فوق است.

بر اساس نظريه هرزبرگ، در جامعه معاصر نيازهاي اساسي مردم تضمين و برآورده شده اند، در نتيجه، اولاً كامروائي نيازهاي پايين تر منجر به خشنودي از شغل نمي شود بلكه فرد را از حالت نارضايتي به حالت بي تفاوتي مي كشاند، و ثانياً : خشنودي شغلي به طور اساسي تابعي از كامراوائي نيازهاي بالاتر مانند « خود شكوفايي » است و براي ايجاد رضايت شغلي بايد به اين نيازهاي كاركنان پاسخ گفت، اگر چه عدم ارضاي نيازها نيز به بي تفاوتي خواهد انجاميد نه به نارضايتي.

# 2-3-8 نظریه پورتر و لاولر

ليمن دابليو. پورتر و ادوارد. اي.لاولر نظريه خود را با اين فرضيه مقدماتي آغاز كردند كه انگيزش (تلاش يا نيرو) يا عملكرد و خشنودي برابر نيست. انگيزش، خشنودي و عملكرد همه متغيرهاي مجزايي هستند و ارتباط آنها با هم نسبت به شيوه هاي سنتي متفاوت است در هر حال مهم اين است كه پورتر و لاولر ابراز داشته اند كه انگيزش ( تلاش يا نيرو) به طور مستقيم به عملكرد منجر نمي شوند. بلكه بين آنها توانایي ها، خصوصيات و ادراك نقش واسطه دارد. مهمترين نكته در اين نظريه چيزي است كه پس از عملكرد اتفاق مي افتد. يعني پاداشهايي كه به دنبال آن مي آيند و اينكه چگونه ادراك شوند، تعيين كننده خشنودي هستند. به بيان ديگر، مدل پورتر و لاولر نشان مي دهد كه عملكرد ، به خشنودي منجر مي شود (جانسو ، 2006)

رضايت شغلي نشان دهنده حدّي است كه افراد از شغل خود راضي هستند و آن را دوست مي دارند. برخي افراد از كار خود لذت مي برند و آن را به عنوان محور اصلي زندگي خود تلقي مي نمايند و برخي از كار خود متنفرند و فقط به خاطر اين كه مجبورند، آن را انجام مي دهند. مطالعه در زمينه علل و پيامدهاي مهم نگرش كاركنان در خصوص رضايت شغلي يكي از جنبه هاي اصلي روان شناسي صنعتي - سازماني مي باشد. مطالعات زيادي به منظور شناخت و درك عوامل موثر بر رضايت شغلي نسبت به ساير متغيرهاي سازماني صورت گرفته است. به علاوه ارزيابي نگرش كاركنان در اين خصوص، به عنوان فعاليت عمومي و مشترك در سازمان هايي كه مديران به دنبال رفاه و بهزيستي جسماني و رواني كاركنان خود مي باشند، قلمداد گرديده است ميزان كوشش وفعاليت هر فرد در سازمان به ميزان رضايت شغلي او بستگي دارد. رضايت شغلي يكي از عوامل بسيار مهم در موفقيت شغلي است، عاملي كه باعث افزايش كارايي و نيز احساس رضايت فردي مي شود و آن نوعي احساس مثبت فرد به شغلش، روابط حاكم برمحيط كار و حالتي متأثر از عوامل فرهنگي و اجتماعي است. بنابراين رضايت شغلي يكي از عوامل بسيار مهم درموفقيت شغلي بوده و عاملي است كه باعث افزايش كارآيي و نيز احساس رضايت فردي مي گردد. برعكس پايين بودن بهره وري، عدم انگيزه درانجام صحيح كار، كاهش روزافزون تعهدكاري، افت كميت محصولات توليدي همه و همه تا حد زيادي ريشه در مسائلي چون نارضايتي شغلي دارند.( اميني، 1385)

# 2-3-9 نظریه هالند

هالند نظريه خود را برمبناي دو اصل مهم استوار نموده است:

اول: انتخاب شغل وحرفه با نوع شخصيت فرد بستگي دارد.

دوم: انتخاب شغل وحرفه رابطه مستقيمي با طرز تلقي وگرايش فرد دارد ( شفيع آبادي، 1384) . معناي ضمني اين نظريه چنين است كه اگر فردي شغل خود را متناسب با صفات شخصيتي انتخاب كند و نسبت به اين شغل گرايش و نگرشي مثبت داشته باشد، از شغلش راضي است ودر غير اينصورت از شغل خود رضايتي نخواهد داشت. ( شفيع آبادي، 1388)

# 2-4 مدل های رضایت شغلی

محققان عمدتاً دو مدل براي تبيين رضايت شغلي ارائه دادند، كه عبارتند از:

مدل تبيين گرايشي و مدل تبيين موقعيتي.

در مدل گرايشي رضايت شغلي براساس نيازها، توقعات، نگرش ها و ارزش هاي كاركنان تعيين مي شود. اجتماعي شدن افراد در گروه هاي اجتماعي مختلف منبع توليد آرزوها، انتظارات، ارزش ها، خواهش هاي متفاوت آنان است، هرفردي مجموعه اين خصوصيات را به عنوان شخصيت خويش با خود به شغلش مي آورد و اين مجموعه عوامل شخصيتي است كه ميزان رضايت شغلي فرد را تعيين مي كند.

در مدل تبيين موقعيتي، خودكار، ماهيت شغل و عوامل محيطي پيرامون آن بدون توجه به مجموعه گرايش هاي فرد براي تعيين رضايت شغلي مورد ملاحظه قرار مي گيرند. قدري تأمل درساختار اين مدل كافي است نشان دهد اين دو مدل مكمل يكديگرند و هردو در تعيين و تبيين شغل مؤثر مي باشد (محمدپور، 1389)

# 2-5 پیامدهای رضایت شغلی

رضايت شغلي باعث مي شود بهره وري فرد افزايش يابد، سلامت فيزيكي و ذهني فرد تضمين شود، روحيه فرد افزايش يابد و از زندگي راضي باشد و مهارت هاي جديد شغلي را به سرعت آموزش ببيند ( سلطاني، 1390 )

# 2-6 کارکرد رضایت شغلی

اصولاً كاركرد بهتر به پاداش هاي اقتصادي و رواني بالاتري مي انجامد، اگر اين پاداش ها، از ديدگاه كارمندان، عادلانه وبرابر به شمار آيند، رضايت بيشتري پديد مي آيد، زيرا كاركنان احساس مي كنند كه ، آنها متناسب با كار خود پاداش دريافت مي كنند (رحماني، 1388)

# 2-7 بهداشت روانی

در زمينه بهداشت رواني لازم است تا نتيجه حاصل از پژوهش هاي همبستگي با احتياط مورد تعبير و تفسير قرار گيرد. اما به طور كلي، امكان نارضايتمندي شغلي، مي توانند در بيماري رواني افراد، نقش مؤثري داشته باشد ( ديويس و نيواستورم ، 1373)

# 2-8 سلامت جسمی

تحقيقات بسياري نشان داده اند كه افراد ناراضي از شغل خود، مستعد ابتلا به بيماري هاي گوناگون هستند كه دامنه اين نوع بيماري ها از سر درد تا امراض قلبي كشيده مي شود، زيرا رضامندي شغلي مي تواند منبع فشار باشد وفشار، موجب بيماري هاي متعدد جسمي مي شود ( كمپ، 1370 )

# 2-9 کاهش ترک کار

رضايت شغلي بالا با كاهش ترك خدمت كاركنان پيوند دارد وبه اين علت كاركناني كه از رضايت شغلي پاييني برخوردارند، به طور معمول، به نرخ هاي بالاي ترك خدمت گرفتارند (رحماني، 1388)

# 2-10 پیامدهای عدم رضایت شغلی

(صفايي 1387) در اشاره به پيامدهاي عدم رضايت شغلي موارد زير را برشمرد:

# 2-10-1 تشویش

يكي از شرايط كلي است كه ناخشنودي فرد از شغل را نشان مي دهد و ممكن است به اشكال مختلف ظاهر شود.در اين شرايط فرد ممكن است كه تمايل زيادي به شغل خود نداشته باشد، خواب آلود یا فراموشكار شود يا غيبت كاري داشته باشد كه همه اين موارد بر سلامت ذهني تأثير منفي مي گذارد**.**

# 2-10-2 غیبت کاری

كاركناني كه رضايت كمتري دارند، احتمالاً بيشتر غيبت مي كنند، البته در اينجا غيبت هاي اختياري كه ناشي از عدم رضايت شغلي مطرح است نه غيبت هاي غيرارادي.

# 2-10-3 تأخیر کاری

تأخير كاري، همانند غيبت كاري، اين باور رابه وجود مي آورد كه فرد از كارش ناراضي است و بيشتر اوقات خود را به استراحت در خانه مي گذراند.

# 2-10-4 ترک خدمت

براساس تحقيقات، واحدهاي سازماني كه ميزان رضايت شغلي افراد آن ها ازحد متوسط پايين تر است، نرخ ترك خدمت كاركنشان بالاتر خواهد بود كه البته در اينجا ترك خدمت ارادي و مربوط به عدم رضايت شغلي است و ترك خدمت با دلايل شغلي، مطرح نيست.

# 2-10-5 فعالیت اتحادیه

كاركنان با رضايت شغلي بالا،تمايل به عضويت در اتحاديه ندارند وبه آن، به عنوان يک ضرورت نمي نگرند. در حالي كه كساني كه رضايت شغلي پايين دارند، علت اصلي اتحادگرايي را ناشي از نارضايتی شغلي خود مي دانند.

# 2-11 بازنشستگی زودرس

مطالعات اسميت ولک لن ارتباط رضايت شغلي را با بازنشستگي زودرس نشان مي دهد. شواهدي وجود دارد، مبني براينكه،كاركناني كه تقاضاي بازنشستگي پيش از موعد مي كند، تمايل دارند كه نگرش هاي مثبت خود را كمتر به كار خود معطوف سازند. از طرف ديگر،كاركناني كه پست هاي سازماني عالي تري دارند و داراي فرصت هاي كاري چالش زا هستند، نسبت به مشاغل سطوح پايين تر،كمتر به دنبال بازنشستگي هستند.

# 2-12 عوامل موثر بر رضایت شغلی

افراد با نيازهاي متفاوتي وارد سازمان مي شوند، برخي افراد با پول راضي مي شوند، برخي از آنها به فكر ارضاي احساس ايمني هستند. توجه به تفاوت هاي فردي مطلب بسيارمهمي است، اما بدين معني نيست كه نمي توان آنچه باعث رضايت شغلي مي شود را پيش بيني شود. اكثر پژوهش هاي اخير درباره رضايت شغلي بر عوامل مؤثر آن متمركز شده اند كه همه آنها ريشه در اين ادراك دارند كه رضايت شغلي بالاتر، بهره وري بيشتري را به همراه دارد. يكي ازنخستين پژوهش ها مربوط به (لارنس، 1949) است كه در بين كاركنان كارخانه هاي صنعتي اجرا شده است. در اين پژوهش از سرپرستان خواسته شد سعي كنند خود را به جاي كارگران و کارکنان بگذارند و اين كار را با درجه بندي رشته عواملي انجام دهند كه توصيف كننده چيزهايي است كه كارگران و کارکنان ازشغل خود خواهند تأكيد بر اين بود كه سرپرستان نبايد برپايه آنچه خود مايلند بلكه براساس آنچه خود فكر مي كنند كارکنان مي خواهند، عمل درجه بندي را انجام دهند. از كارکنان نيز خواسته شد رتبه بندي را براي آنچه از شغل خود مي خواهند انجام دهند.نتايج اين مطالعه نشان داد كه سرپرستان به طور كلي دستمزد خوب، امنيت شغلي، ارتقاء وشرايط مناسب كاري را به عنوان چيزهايي كه كارکنان ازشغل خود مي خواهند، رتبه بندي كردند، از سوي ديگر كارکنان احساس مي كردند آنچه بيش از هر چيزي مي خواهند، قدرداني كامل به خاطر انجام كار، احساس مهم بودن در كار و درك همدلانه مشكلات شخصي است. نكته جالب در اين مطالعه آن است كه آنچه كارکنان به آن اهميت مي دادند، سرپرستان با كمترين اهميت رتبه بندي مي كردند (هومن، 1381) . بنابراين در صورت شناسايي عوامل تعيين كننده رضايت شغلي،پژوهشگران مي توانند شرايط لازم و راهكارهايي را در جهت افزايش بهره وري ايجاد نمايند.

(كيم ، 2002 ) نيز معتقد است در واقع مديراني كه به پيشرفت كاركنان علاقه مندند، دقيقاً به دنبال تعيين عوامل مؤثر بر رضايت شغلي هستند.

(جونز و اسلون ، 2009 ) به اين مسأله كه در سالهاي اخير اقتصاد دان ها از گزارشات رضايت شغلي كاركنان براي بررسي ميزان كارايي سازمان ها استفاده كرده اند، اشاره نموده اند.

برخي تئوري ها رابطه بين حقوق و ساعات كاري و رضايت شغلي را بيان كرده اند. به اين صورت كه رضايت افراد با افزايش حقوق بالا رفته و با افزايش ساعات كاري كاهش مي يابد. با اين حال شواهد حاكي از آن است كه اين ويژگي ها مهمترين يا تنها عامل تعيين كننده رضايت شغلي نيستند، زيرا افراد رضايت خود را از طريق مطلوب بودن ماهيت كار، احساس امنيت شغلي، روابط با همكاران و...كسب مي كنند ( ملكپها، 1387)

پژوهشگران مختلف تقسيم بندي هاي گوناگوني را از عوامل سازنده رضايت شغلي بدست داده اند. يكي از نخستين تقسيم بندي هايي كه صورت گرفته مربوط به ( لركه ، 1976 ) است. به اعتقاد وي سه عامل عمده مي تواند در ايجاد رضايت شغلي مؤثر باشد:

الف.عوامل فيزيكي – اجتماعي : كه بيش از همه بر شرايط فيزيكي محيط كار تأكيد دارد.

ب. عوامل اجتماعي: كه بيشتر بر اهميت سرپرستي مؤثر، ارتباط كاري وكار گروهي به هم پيوسته تأكيد دارد.

ج. ماهيت كار: كه براحساس كاركنان تأكيد دارد واز طريق انجام وظايفي ارضا مي شود كه ازنظر رواني چالش برانگيز است.

با اينكه محققان مدت هاست درجستجوي تعيين علل اساسي رضايت ازشغل درسازمان هستند وتا امروز به رشته اي از عوامل ثابت و مرتبط با رضايت دست يافته اند ولي هنوز به يک مدل جامع تجربي تحقق يافته نرسيده اند اما مي توان به اختصار به چند عامل مهم اشاره كرد، اين عوامل عبارتند از:

# 2-12-1 عوامل سراسري سازمان

متغيرهايي كه به طور وسيع در مورد اكثر كاركنان صدق مي كند، شامل نظام حقوق ومزايا، فرصت هاي ارتقاءخط مشي و رويه هاي سازمان و ساختار دروني مي باشد. رضايت ازشغل، حقوق و فرصت هاي ارتقاء ازعوامل اساسي هستند، زيرا اگر كاركنان احساس نمايند حقوق و مزايا توقعات آن را برآورده مي سازد و با سطح كوشش آنان برابر است از كار خود رضايت خواهند داشت.

# 2-12-2 عوامل محتوايي شغل

شامل متغيرهاي قلمرو شغل و وضوح نقش مي باشد. قلمرو شغل شامل ميزان تنوع، استقلال، مسؤليت مي باشد، و به مشخصاتي اشاره دارد كه خصوصيات شغل را تعيين مي كند. هم چنين ابهام نقش و تضاد نقش هردو در مورد بسياري از افراد منجر به تقليل رضايت از شغل مي شود.

# 2-12-3 عوامل فردي

ويژگي كه يک فرد را از فرد ديگر متمايز مي سازد يكي از عوامل مؤثر در رضايت شغلي است. تحقيقات وسيع هرمن نشان داده است كه سن و سنوات خدمت با گرايش شغلي مساعد در ارتباط مثبت مي باشد زيرا با افزايش سن، افراد به ارشديت سازمان مي رسند و معمولاً به مواضع پر مسئوليت تر ومسائل پر دردسر نائل مي شوند. در خاتمه بايد اظهار داشت كه عوامل گوناگون هم در داخل سازمان و هم در بيرون از سازمان و هم درون افراد مي تواند در رضايت از شغل مؤثر واقع شود. در داخل سازمان عوامل درون سازماني شامل غيبت ها، شكايت ها، وفرصت هاي ارتقاء و در بيرون ازسازمان عوامل برون سازماني مانند: فراغت، مذهب، سياست، خانواده و به طور كل محيط زندگي فرد را شامل مي شوند و عوامل فردي، مجموعه اي از خواسته ها ، نيازها، آرزوها، تجربيات و شخصيت فردي مي باشد ( محمد زاده، 1386)

بر اساس مطالعات مختلف انجام شده در زمينه رضايت شغلي مشخص شده است كه متغيرهاي زيادي به رضايت شغلي مرتبط است. بر پايه مدل هاي رضايت شغلي ( چندان ، 1988 ) و( پورتر و استيزر ،1973 ) اين متغيرها را مي توان به چهار گروه طبقه بندي نمود:

الف. سازمان

ب. محیط

ج. ماهیت کار

د. عوامل فردی

# 2-12-4 سازمان

بعضی از عوامل سازمانی که منبع رضایت شغلی هستند عبارتند از:

الف. حقوق و دستمزد: شواهد بيشماري نشان دهنده اين است كه حقوق و دستمزد عامل اساسي در رضايت از شغل است به ويژه زماني كه از ديدگاه فرد، اين پرداخت منصفانه و عادلانه باشد ( محمدزاده و مهروژان، 1375) . افراد تمايل دارند سيستم پرداخت عادلانه، بدون ابهام و مطابق انتظارات آنان باشد با در نظر گرفتن سطح مهارت و نوع شغل افراد اگر ميزان حقوق و مزاياي پرداختي منصفانه و به دور از هر گونه تبعيض و ناعدالتي باشد رضايت شغلي به بار خواهد آورد. كساني كه چنين بينديشند كه حقوق و مزاياي اعضاي سازمان بر پايه عدل و انصاف گذاشته شده است رضايت بيشتري خواهند داشت ( ترجمه پارسائيان و اعرابي، 1376 ) همچنین مطالعات "لاک " نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است. بویژه زمانیکه از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد.

ب. پاداش: به طور كلي مي توان گفت پاداش در برگيرنده انواع جبران هايي است كه فرد در قبال اشتغال خود دريافت مي كند. پاداش ها را مي توان به دو دسته پاداش هاي مادي و پاداش هاي غير مادي تقسيم بندي نمود:

1 - پاداش مادي: به آن دسته از پاداش ها اطلاق مي شود، كه غير از دستمزد فرد، مانند پرداخت براي تعطيلات، بيمه پزشكي، برنامه بازنشستگي و از اين قبيل باشد.

2 - پاداش غيرمادي: اين نوع پاداش شامل محيط كار مطلوب و نظاير آن بوده كه منجر به رضايت شغلي مي گردد.

البته بايد به اين نكته توجه داشت كه در بعضي از سازمان ها با پاداش به تنهايي باعث بالا رفتن رضايت شغلي نمي شود. در اين مورد شواهد نشان مي دهد كه به جز پول و پاداش هاي نقدي، داشتن همكاران صميمي و پشتيباني زندگي، موجب بالارفتن رضايت شغلي كاركنان مي گردد ( اخلاقي، 1379)

ج. ترفیعات (امکان پیشرفت و ترقی): در صورتي كه سيستم به خوبي جهت ارتقاء شغلي برنامه ريزي گردد كه باعث شود كاركنان در قبال كسب تجربه، مهارت و دانش بيشتر به درجات و مراتب بالاتر شغلي و با مسئوليت ها و اختيارات بيشتر، همواره با مزاياي مادي و معنوي بيشتر نائل مي گردد، رضايت شغلي افراد در سازمان را به دنبال خواهد داشت. ترفيع، منجر به حقوق بالاتر، مطلوبيت كاري بيشتر، مسئوليت بيشتر و آزادي در تصميم گيري و در نهايت رضايت مندي بيشتر مي شود ( مهدوي، 1379 )

همچنين خط مشي كلي سازمان ها اغلب حاكم بر رفتار كاركنان است و محدوديت هايي را فراهم مي سازد كه ممكن است منجر به احساس مثبت يا منفي نسبت به سازمان نشود. شواهد موجود نشان دهنده رضايت بيشتر از شغل است:

1 - سطح بالاتر از سلسله مراتب

2 - عدم تمركز بيشتر در تصميم گيري مرتبط است به طور كلي اين عوامل مي تواند بر ميزان رضايت شغلي تاثير گذاشته باشد. ( محمدزاده و مهروژان، 1375 )

ترفیعات می تواند شامل تغییر مثبت در حقوق ، کمتر مورد سرپرستی قرار گرفتن، چالش کاری بیشتر، مسئولیت بیشتر و آزادی در تصمیم گیری است. به علت اینکه ارتقاء میزان ارزش فرد را برای سازمان نشان می دهد ، به ویژه در سطوح عالی تر، ترفیع فرد منجر به افزایش روحیه وی می گردد.

د. سلامت و امنیت: منظور از سلامتي، داشتن جسم و روح سالم است به طوري كه فرد از نظر فيزيكي و احساسي قادر به انجام وظايف مربوط به خود در سطح مطلوب باشد اكثر مديران بر اين عقيده اند كه آن دسته از كاركنان كه از سلامت جسمي و رواني خوبي بهره مي برند و همچنين داراي امنيت شغلي مناسبي هستند از ساير كاركنان از كارايي بيشتري برخوردارند.

با مراجعه به نتايج حاصل از تحقيقات متعدد، اين نكته به طور آشكاري مشاهده مي شود كه افراد ناراضي از شغل خود مستعد ابتلاء به بيماري هاي گوناگون هستند كه دامنه اين نوع بيماريها از سردرد تا بيماريهاي قلبي كشيده مي شود از طرف ديگر، كاركناني كه از شغل خود راضي هستند و در جهت رضايت شهروندان قدم برمي دارند. اين افراد نگرش مثبتي به زندگي داشته و از نظر رواني، جامعه را سالم تر مي نمايند. (ترجمه پارسائيان و اعرابي، 1378)

ه. خط مشی های سازمانی: ساختار دیوانسالارانه برای فردی که دارای سبک رهبری دموکراسی است ، مناسب نیست. علاوه بر آن خط مشی های سازمانی نیز در رضایت شغلی تاثیر می گذارد. خط مشی های غیرمنعطف باعث برانگیختن احساسات منفی شغلی می شود و خط مشی منعطف باعث رضایت شغلی می شود.

# 2-12-5 عوامل محیطی

عوامل محيطي متعددي مي تواند بر رضايت شغلي تاثيرگذار باشد، دما، نور، سيستم ايمني، تجهيزات مناسب كاري و به طور كلي عواملي كه بر محيط كار افراد تاثير مي گذارند، مي توانند بر ميزان رضايت افراد از شغلشان نيز اثرگذار باشند. اما به جز اين گونه عوامل، بعضي از متغيرها كه گروه هاي شغلي را تشكيل مي دهند نيز مي توانند به طرق گوناگون بر رضايت شغلي تاثير داشته باشند. اين عوامل عبارتند از:

الف. سبک سرپرستی : هر جا که سرپرستان با کارکنان رفتاری حمایتی و دوستانه داشته اند، رضایت شغلی نیز زیاد بوده است.

بررسي هاي متعدد نشان داده است كه سرپرستي با ملاحظه، منجر به سطوح بالاتري از رضايت مي شود اين امر نشان مي دهد كه سرپرستي با ملاحظه الزاما منجر به بازدهي بيشتر نمي شود بلكه فقط به رضايت منجر مي شود. (محمدزاده و مهروژان، 1375)

نتايج تحقيقات گوناگون بيانگر اين مطلب است كه اگر نمره رفتاري يک مدير يا رهبر از نظر ابتكار عمل و يا رعايت حال ديگران كه توسط زيردستان درباره اين نوع رفتارها به مديران داده شود و اين نمره رفتاري بالا باشد سطوح عملكرد كاركنان و ميزان رضايت آنها بهتر خواهد بود. (ترجمه پارسائيان و اعرابي، 1378)

ب. گروه کاری: اندازه گروه و کیفیت ارتباطات متقابل شخصی در گروه، نقش مهمی در خشنودی کارکنان دارد. هر چه گروه کاری بزرگتر باشد رضایت شغلی نیز کاهش می یابد. زیرا ارتباطات متقابل شخصی ضعیف تر شده و احساس همبستگی کم رنگ تر و نهایتا شناخت تمامی افراد مشکل می شود. همچنین گروه کاری بعنوان یک اجتماع، سیستم حمایتی- احساسی و روحیه ای برای کارکنان محسوب می شود. اگر افراد در گروه دارای ویژگیهای اجتماعی مشابهی ، نگرشها و باورهای مشابه، باشند، جوی را بوجود می آورند که در سایه آن رضایت شغلی فراهم می گردد.

در پژوهشي كه توسط « بورگ» تحت عنوان رابطه بين اهميت جنبه هاي كار و رضايت شغلي صورت گرفت مشخص شد كه بين درجه اهميت و رضايت از نفس كار، همكاران و گروه هاي كاري رابطه خيلي معناداري وجود دارد. ( منصوريان و مهسائي زاده، 1377)

ج. شرایط کاری: هر چه شرایط کاری مطلوب تر باشد باعث رضایت شغلی می شود، چرا که در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می شود. شرايط مساعد كاري غالبا در رضايت شغلي كاركنان مهم شناخته مي شود عواملي مانند دما، رطوبت، تهويه، روشنايي، سروصدا، برنامه كاري، تميزي محيط كار و تجهيزات و وسايل ضروري و كافي مي تواند بر ميزان رضايت شغلي افراد اثرگذار باشد. زيرا فراهم شدن چنين شرايط مناسب كاري منجر به راحتي فيزيكي و رواني افراد مي شود. ( محمدزاده و مهروژان، 1375)

# 2-12-6 ماهیت کار

عوامل محتوايي شغلي، نقش مهمي در تعيين سطح رضايت شغلي دارند و محتواي شغلي داراي دو جنبه است:

الف. قلمرو شغل:كه به ميزان مسئوليت ، ميزان تنوع و اقدامات کاری و بازخور و استقلال اشاره دارد و هر چه اين عوامل وسيع تر باشند باعث افزايش حيطه شغلي مي شوند معلوم شده است كه توسعه قلمرو شغل باعث افزايش رضايت مي گردد (محمدزاده و مهروژان، 1375)

ب. تنوع کاری: تحقيقات نشان داده كه تنوع كاري متوسط، موثرتر است، چون در اين جا مدير تا حدي خود مختاري در انجام كار و چگونگي انجام كار را به كاركنان مي بخشد و به همين دليل رضايت شغلي بالايي را به همراه مي آورد در صورتي كه كنترل مديريت بر روي روش هاي كار منجر به درجه بالايي از عدم رضايت شغلي مي شود. تنوع وسيع كار باعث الهام و استرس مي شود و تنوع كم كار باعث يكنواختي و خستگي مي شود كه در نهايت منجر به عدم رضايت شغلي مي گردد ( مهدوی، 1379) . ابهام در نقش و تضاد در نقش همواره از سوی کارکنان مورد اجتناب قرار گرفته است. زیرا اگر کارکنان کاری که انجام می دهند و انتظاری که از آنها می رود را نشناسند، موجبات ناخشنودی آنها فراهم می گردد.

ج. مشارکت در تصمیم گیری: « اسكات و ميچل » اعتقاد دارند كه تصميم گيري مشاركتي، به ويژه زماني كه تعميمات در نزد كاركنان مهم باشد، در افزايش رضايت شغلي مفيد خواهد بود.

د. ایمنی شغلی: اسميت و همكارانش معتقدند، ايمني شغلي پس از دستمزد به احتمال زياد مهمترين جنبه شرايط كاري است. اگر افراد شاغل، در مورد وضعيت شغلي خود احساس خطر نكنند و احساس نوعي امنيت در موقعيت كاري خود داشته باشند، قطعا بر رضايت بيشتر آنان از شغلشان موثر است (ترجمه ماهر، 1377 )

# 2-12-7 عوامل فردی

در حالی که محیط بیرونی سازمان و ماهیت شغل عوامل تعیین کننده در رضایت شغلی هستند، صفات و ویژگیهای فرد نیز نقش مهمی در آن دارد. افرادی که بطور کلی دارای نگرش منفی هستند، همیشه از هر چیزی که مربوط به شغل است شکایت دارند. مهم این نیست که شغل چگونه است، آنها همواره بدنبال بهانه ای می گردند تا به گله و شکایت بپردازند. سن، ارشدیت و سابقه، تاثیر قابل ملاحظه ای بر رضایت شغلی دارند. کارکنانی که دارای سن بالا و سابقه زیاد در سازمان هستند، انتظار دارند که رضایت بیشتری از شغل خود داشته باشند.

همچنین بعضی صفات مشخصه شخصیتی طوری است که باعث افزایش رضایت شغلی می شود. بعلاوه می توان اینطور نتیجه گرفت افرادی که در سلسله مراتب نیازهای مازلو در سطح بالاتری قرار دارند، رضایت شغلی بیشتری خواهند داشت.

الف. میزان تحصیلات: شواهد نسبتا پايداري بيانگر اين نكته است كه در صورت ثابت نگه داشتن سطح شغل، ميان سطح تحصيلات فرد و رضايت شغلي وي به ويژه رضايت از درآمد رابطه منفي وجود دارد. در واقع تحصيلات بالاتر باعث دسترسي كاركنان به مشاغل بهتر و پيچيده تر، داراي تنوع و استقلال بيشتر شده كه اين مشخصات رابطه مثبت با رضايت شغلي دارند. با توجه به پژوهش های انجام شده تاييد گرديد كه تحصيلات، از طريق كنترل بر كار، بر رضايت شغلي اثر مثبت مي گذارد. يعني تحصيلات بالاتر، كنترل بر كار بيشتر را براي شاغلين فراهم مي آورد. دارندگان تحصيلات بالاتر شانس بيشتري دارند تا مشاغل پرمنزلت و داراي درآمد بيشتر را به دست آورند و كارهايي را به عهده بگيرند كه در آن از استقلال و آزادي بيشتري برخوردار باشند (ترجمه پرهام، 1369)

ب. سابقه خدمت: نتايج حاصل از تحقيقات اورايني و روبرتز بيانگر اين مطلب است كه بين سنوات خدمت با گرايش هاي شغلي مساعد ارتباط مثبت وجود دارد. همچنين به نظر مي رسد كه كاركنان با سابقه خدمت بالا به تدريج از كارشان خشنودي زيادتري كسب مي كنند. چون به طور طبيعي آنان، حقوق بهتري دريافت مي كنند و از اوضاع كاري بهتري برخوردار مي گردند. از اين رو، آنها رضايت شغلي بيشتري دارند پس مي توان نتيجه گرفت، كاركنان حرفه اي و كارشناسان پيشين از كاركنان نيمه ماهر يا بي مهارت رضايت شغلي دارند. (مهدوي، 1379 )

ج. سن: تحقيقات وسيع نشان داده است كه سن با گرايش هاي شغلي مساعد در ارتباط مثبت است. همچنين در گروه ديگري از تحقيقات، ارتباط سن با رضايت شغلي به شكل (u) نشان داده شده است. اين بدان معناست كه فرد در ابتدايي شروع به كار در سنين پايين داراي رضايت شغلي بالاست و به تدريج تا حدود سن 35 سالگي از ميزان آن كاسته مي شود و بعد از آن به تدريج سطح رضايت شغلي افزايش مي يابد.

كاركنان مسن تر، انتظارات، توقعات و ديدگاه هاي واقع بينانه تري از شغلشان نسبت به كاركنان جوان تر دارند و در اثر افزايش تجربه در كار، توقعات، آنان پايين مي آيد و سازگاري بهتري با موقعيت كار خود پيدا مي كنند و از سوي ديگر كاركنان جوانتر به دليل توقعات بالاتر و سازگاري كمتر با شغل، گرايش به رضايت و خشنودي كمتري دارند (ترجمه طوسي، 1373)

# 2-13 ابعاد رضایت از شغل

بطور كلي سه بعد مهم در رضايت شغلي تشخيص داده شده است كه عبارتند از:

- رضايت شغلي ي پاسخ عاطفي نسبت به شرايط يا وضعيت شغل است.

- رضايت شغلي اغلب در رابطه با برآورده شدن نيازها و انتظارات تعيين مي شود.

- رضايت شغلي منبعث از چند نگرش بهم وابسته مي باشند.

به عقيده ( اسميت و همكارانش 1978 ) پنج بعد شغل معرف خصوصيات برجسته شغل مي باشد كه در زير به اختصار به معرفي آنها پرداخته مي شود:

الف. رضایت از کار: منظور اين است كه قلمرو حيطه وظايفي كه كاركنان انجام مي دهند جالب باشد و فرصتهايي براي يادگيري و پذيرش مسئوليت آنها فراهم كند. در ارتباط با كار و سطح رضايت از آن مي بايست به نكات زير توجه داشت:

1- رضايت از كار بستگي به ادراك افراد دارد.

2- رضايت از كار بستگي به شخصيت افراد دارد.

ب. رضایت از مافوق: عبارتست از توانايي هاي فني و مديريتي مديران و ملاحظاتي كه آنان براي علائق كاركنان از خود نشان مي دهند. بنابراين مي توان چنين نتيجه گرفت كه مديران ارشد و مياني موفق كساني هستند كه علاوه بر پشتوانه قانوني و رسمي از مساعدتهاي بي دريغ فكري، رواني و عاطفي مديران عملياتي و كاركنان نيز برخوردار باشند.

ج. رضایت از همکاران: عبارت است از ميزان دوستي، صلاحيت فني و حمايتي كه همكاران مديران عملياتي و كاركنان نشان مي دهند رضايت از همكاران در كاركنان برگرفته از نحوه ارتباطات آنها است البته توجه به اين نكته ضروري به نظر مي رسد كه در بررسي اين بعد از رضايت شغلي نوع و نحوه ارتباط كاركنان با همكاران نيز بايستي مدنظر قرار بگيرد. زيرا عدم برخورد مناسب اجتماعي و عواملي از اين قبيل مي تواند تاثير متقابل نامناسبي را از جانب همكاران به همراه داشته باشد.

د. رضایت از ترفیع: عبارت از دسترسي به فرصتهاي واقعي براي پيشرفت در كاركنان است. هدف اصلي مطالعات در اين زمينه عبارت از احساس نياز به كسب موفقيت و در نتيجه رضايت از ترفيع، شناخت افراد داراي نياز به كسب موفقيت بالا، كشف پيامدهاي مرتبط با كسب موفقيت و يافتن روشهاي افزايش سب موفقيت به منظور ايجاد حس رضايت از ترفيع مي باشد (ترجمه الواني و معمارزاده، 1374 )

ه. رضایت از حقوقک عبارت است از ميزان حقوق دريافتي، برابري ادراكي در مورد حقوق و روش پرداختي كاركنان و مديران عملياتي. نظريه برابري فرض مي كند كه انواع زيادي از پاداش ها پاداش هاي مالي و يا فرعي و پاداش هاي غيرمالي يا اصلي بر رفتار شغلي موثر است. اما بيشترين بحث و تحقيق در زمينه نظريه برابري متوجه حقوق پول به عنوان مهمترين پاداش در موقعيتهاي كاري بوده است. منظور اين است كه اگر كاركنان احساس كنند حقوق و مزايا، توقعات آنان را برآورده مي سازد و يا سطح تلاش و فعاليت، آنها برابر است، از كار خود رضايت خواهند داشت (ترجمه ماهر 1377)

# 2-14 شماری از اشتباهات رایج سازمانها در رابطه با رضایتمندی کارکنان

1- پول ملاك و عيار همه چيز

2- مديريت يكسان بر همه بدون توجه جدي به تفاوتها و ارزشها،

3- جدي نگرفتن ايجاد استانداردهاي كاري،

4- بي هدف بودن برنامه هاي آموزش كاركنان،

5- قدرداني، انحصارأ از كاركنان برجسته، و قدرداني هاي منفي

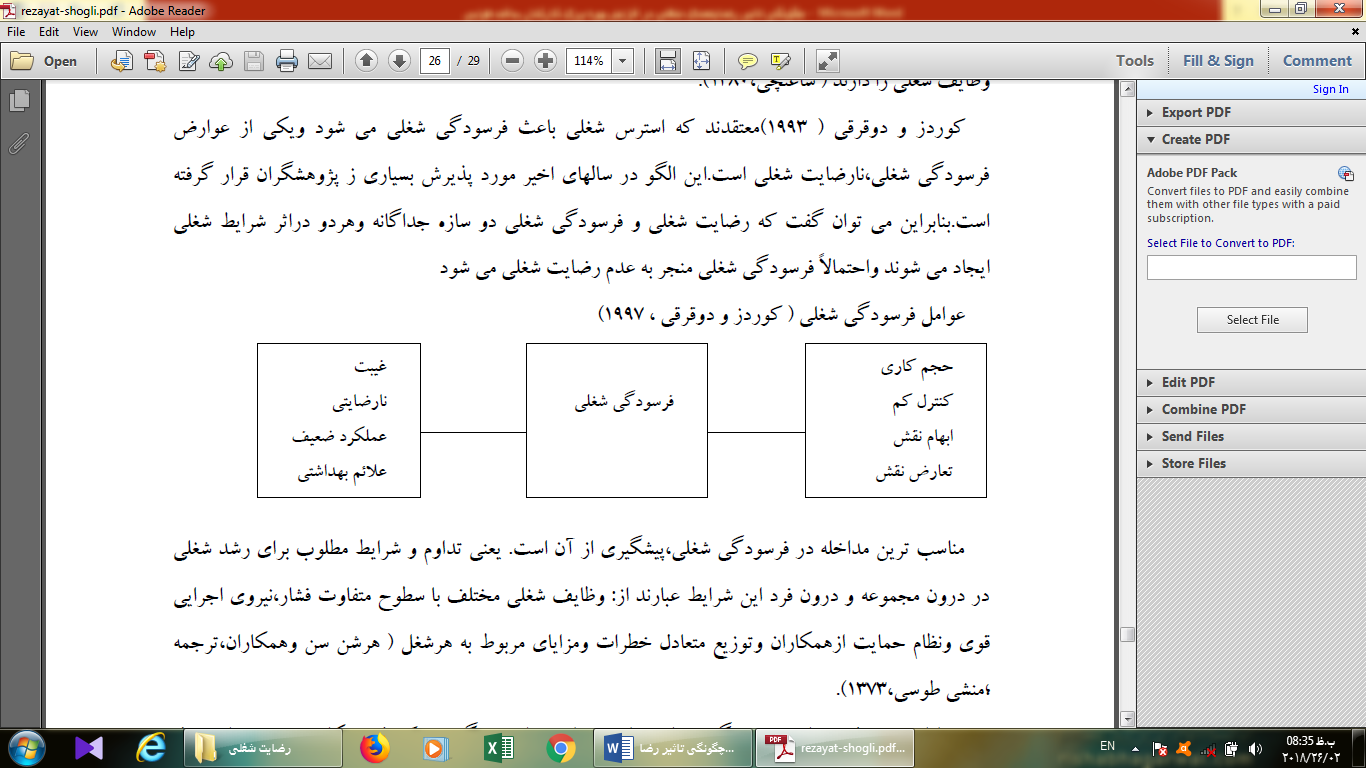
6- تكيه بسيار بر ارزش هاي مورد قبول مديران و فصل الخطاب بودن آن ارزشها

7- مقوله خشنودي را يكطرفه بررسي كردن

8- فرسودگی شغلی و رضایت شغلی

رضايت شغلي نوعي زمينه،گرايش،تمايل،علاقه وآمادگي براي پاسخ دادن به طرز مطلوب يا نامطلوب به طور كلي نوعي نگرش نسبت به محيط كار خود مي باشد. ما از يک شغل يا خوشمان مي آيد يا خوشمان نمي آيد و مي توانيم ميزان اين احساس را بر روي يک طيف، يعني از احساس بسيار مثبت يا احساس بسيار منفي اندازه گيري كنيم. بايد توجه داشته باشيم كه گاه مفاهيمي نظير احساسات، نگرشها، وروحيه با هم اشتباه مي شوند. به عبارت ديگر، رضايت شغلي بيان احساسات فرد نسبت به شغل خود مي باشد ومنظور از روحيه نيز تركيب نگرشهاي گروهي از كاركنان نسبت به شغل خود است. در زمينه رضايت شغلي گفت مي شود كه افرادي كه داراي سنخ شخصيتي خاصي هستند، علي رغم نوع شغلي كه به عهده دارند، از كار خود راضي مي باشند وانگيزه لازم براي انجام دادن وظايف شغلي را دارند ( ساعتچي، 1380)

(كوردز و دوقرقي ، 1993) معتقدند كه استرس شغلي باعث فرسودگي شغلي مي شود و يكي از عوارض فرسودگي شغلي، نارضايت شغلي است. اين الگو در سال هاي اخير مورد پذيرش بسياري از پژوهشگران قرار گرفته است. بنابراين مي توان گفت كه رضايت شغلي و فرسودگي شغلي دو سازه جداگانه و هر دو دراثر شرايط شغلي ايجاد مي شوند و احتمالاً فرسودگي شغلي منجر به عدم رضايت شغلي مي شود.

****

**شکل 1- (عوامل فرسودگي شغلي كوردز و دوقرقي ، 1997 )**

مناسب ترين مداخله در فرسودگي شغلي، پيشگيري از آن است. يعني تداوم و شرايط مطلوب براي رشد شغلي در درون مجموعه و درون فرد اين شرايط عبارند از: وظايف شغلي مختلف با سطوح متفاوت فشار، نيروي اجرايي قوي و نظام حمايت ازهمكاران و توزيع متعادل خطرات ومزاياي مربوط به هرشغل( هرشن سن و همكاران، ترجمه منشي طوسي، 1373)

حداقل سه مدل مختلف فرسودگي شغلي فرا روي راهبرد هاي پيشگيري وكنترل مشكلات وجود دارد این مدل ها عبارت اند از :

(مدل چرنيس، 1983 )

( مدل گلمبيوسكي، 1982 )

(مدل ليتر ، 1992 ) (ليتر و ميچاند، 1989 ، نقل از باگنارا وهمكاران، 1999)

هركدام از اين مدل ها از فرضيه هاي خاصي درپيشگيري از استرس ناشي مي شود ( باگنارا و همكاران، 1999) (چرنيس معتقد است بايد افراد را در مورد آنچه كه او مهارت هاي مذاكره سازماني نام نهاده است آموزش داد ( حسيني، 1376 ). درمنابع مختلف مربوط به فرسودگي شغلي توصيه هايي براي پيشگيري از فرسودگي شغلي شده است كه شايد لزوماً توصيه هايي برآمده از پژوهش هم نباشد. در زير به برخي از اين توصيه اشاره مي شود.

(حسيني ، 1378 ) خلاصه عمليات پيشگيري از فرسودگي شغلي را به شرح زير بيان مي كند:

الف. ارائه دهندگان خدمات را در مورد تنظيم وقت و روش هاي آرام سازي آموزش دهيد.

ب. كارهايي را كه استرس زيادي دارند تعديل كنيد.

ج. تشكيل گروههاي حمايتگر را تشويق كنيد.

د. امكان ارائه خدمات به صورت نيمه وقت را در نظر بگيريد.

و. مشاركت كاركنان را در فرآيند تصميم گيري درجنبه هايي كه به آنها مربوط مي شود تشويق كنيد.

(كوري ،1996 ) براي پيشگيري از فرسودگي شغلي،به مشاوران پيشنهاد مي كند:

الف. اهداف، الويت ها وتوقعات خود را ارزيابي كنيد تا مشخص شود چقدر واقع گرايانه ايد وچقدر شما را به آنچه مي خواهيد مي رساند.

ب. ساير علاقمندي هاي خود را به جزء كار را بشناسيد. خصوصاً اگر كار عمده نيازهاي شما را برآورده نمي سازد.

ج. در مورد شيوه هاي تنوع در كارتان فكر كنيد.

د. ابتكار داشته باشيد و طرح هاي جديدي كه جنبه فردي دارد را شروع كنيد و منتظر تصويب ابتكار ها ازسوي سازمان نباشيد .

# 2-15 رضایت شغلی و عملکرد

یکی از موضوعات بحث انگیز رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه دیدگاه مختلف در این مورد وجود دارد:

الف. رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می شود.

ب. عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می آورد.

ج. ارتباط ذاتی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود ندارد، بلکه پارامترهای متغیری هستند که مداخله می کنند.

تحقیقات بسیاری ، ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را ، با توجه به دیدگاه های فوق نشان می دهد :

برای دو دیدگاه اول پشتوانه تحقیقاتی ضعیفی ارائه شده است. بیست مطالعه انجام یافته در این زمینه نشانگر آن است که بین رضایت شغلی و عملکرد ارتباط ضعیفی وجود دارد و بیانگر آن است که کارمند راضی ضرورتا عملکرد بالایی ندارد. البته نتایج تحقیقات نشان می دهد، دیدگاه دوم تا حدودی مورد تایید قرار گرفته و عملکرد بالاتر، رضایت بالاتری را نیز بدنبال دارد .

اما در این میان دیدگاه سوم که عامل پاداش را بعنوان متغیر مداخله گر در ارتباط بین عملکرد و رضایت شغلی معرفی می کند بیشتر مورد تایید قرارگرفته است. این بدان مفهوم است که عملکرد، پیامد رضایت شغلی نیست و همچنین رضایت شغلی نیز پیامد عملکرد نیست. در سال 1955 “ برایفیلد و کروکت” ادبیات ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را مورد بازنگری قراردادند و نتیجه گرفتند که بین این دو پدیده ارتباط مستقیم کمی وجود دارد .

# 2-16 اندازه گیری رضایت شغلی

رضایت شغلی نگرشی است که افراد درباره شغل خود دارند که نشات گرفته از ادراک افراد از شغل شان است. تعداد زیادی از سازمانها برای تعیین سطوح رضایت شغلی افراد از نگرش سنجی استفاده می کنند. یکی از ابزارهای معتبر برای سنجش رضایت شغلی، شاخص توصیفی شغل است .( **JDI**- **just** **do** **it** - فقط انجام آن است و نه نگرش نسبت به سازمان)

رضایت شغلی ناشی از جنبه های مختلف شغل همچون پرداخت، فرصت های ترفیع، سرپرست، همکاران و عوامل محیط کاری مانند سبک سرپرستان، خط مشی ها و رویه ها، تعلق گروه کاری، شرایط کاری و مزایای شغلی است. در مدل (**JDI**) پنج عامل عمده بعنوان ابعاد رضایت شغلی مطرح می شوند که عبارتند از:

الف. پرداخت : میزان حقوق دریافتی و رعایت انصاف و برابری در پرداخت.

ب. شغل: حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می آورد.

ج. فرصتهای ارتقاء: قابلیت دسترسی به فرصتها برای پیشرفت.

د. سرپرست : توانایی های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.

ه. همکاران: حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

# 2-17 برخی از پرسشنامه های مهم درباره ی رضایت شغلی

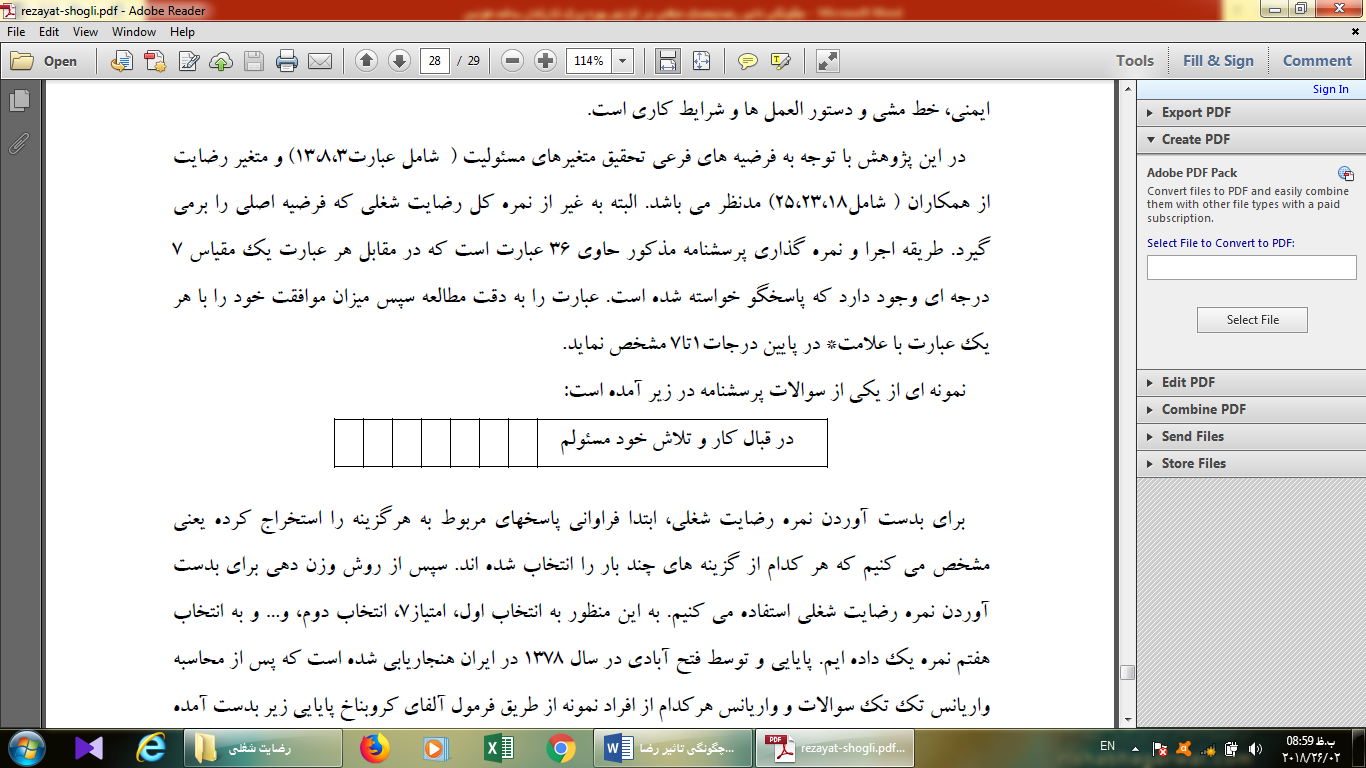
# 2-17-1 پرسشنامه رضایت شغلی دانت ( پایایی، روایی و نمره گذاری)

پرسشنامه رضايت شغلي دانت و همكارانش درسال 1966 در قالب تئوري دو عاملي هرزبرگ تهيه شده است. (رابينسون ، 1969 ) پرسشنامه مذكور حاوي 36 عبارت است كه عبارات پرسشنامه درباره عوامل انگيزشي عوامل دروني و عوامل بهداشتي و عوامل بيروني است. عبارات 1 تا 17 مربوط به عوامل انگيزشي و عبارات 18 تا 36 مربوط به عوامل بهداشتي مي باشد. عوامل انگيزشي در پرسشنامه مذكور عبارتند از: كسب موفقيت، مسئوليت پذيري، ماهيت كار، قدرشناسي و پيشرفت.

عوامل بهداشتي شامل: رضايت ازهمكاران، مديريت فني، مديريت روابط انساني، حقوق و دستمزد در تامين و ايمني، خط مشي و دستور العمل ها و شرايط كاري است.

در اين پژوهش با توجه به فرضيه هاي فرعي تحقيق متغيرهاي مسئوليت شامل عبارت 13،8،3 و متغير رضايت از همكاران شامل 25،23،18 مد نظر مي باشد. البته به غير از نمره كل رضايت شغلي كه فرضيه اصلي را بر مي گيرد. طريقه اجرا و نمره گذاري پرسشنامه مذكور حاوي 36 عبارت است كه در مقابل هر عبارت يک مقياس 7 درجه اي وجود دارد كه پاسخگو خواسته شده است. عبارت را به دقت مطالعه سپس ميزان موافقت خود را با هر يک عبارت با علامت \* در پايين درجات 1 تا 7 مشخص نمايید.

نمونه اي از يكي از سوالات پرسشنامه در زير آمده است:

****

براي بدست آوردن نمره رضايت شغلي، ابتدا فراواني پاسخ هاي مربوط به هرگزينه را استخراج كرده يعني مشخص مي كنيم كه هر كدام از گزينه هاي چند بار را انتخاب شده اند. سپس از روش وزن دهي براي بدست آوردن نمره رضايت شغلي استفاده مي كنيم. به اين منظور به انتخاب اول، امتياز 7، انتخاب دوم، و... و به انتخاب هفتم نمره يک داده ايم.

# 2-17-2 پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ( **MSQ** )

پرسشنامه معتبر و استاندارد شده مينه سوتا مي باشد. اين پرسشنامه، در سال 1967 در دانشگاه ايالتي مينه سوتا توسط ويس- ديويس، جورج انگلند و لافكوسيت، تهيه و تدوين شده است. 20 مقياس اصلي از جنبه هاي مختلف شغلي در اين پرسشنامه، گنجانده شده كه پاسخ دهندگان، ميزان رضايت خود را در يک طيف پنج گزينه اي شامل خيلي راضي ام، راضي ام، نميدانم، ناراضي ام، خيلي ناراضي ام مشخص مي كنند. عوامل رضايت شغلي شامل: حقوق، سرپرستي، همكاران، ماهيت كار، شرايط و ارتقاء مي باشد.

# 2-17-2-1 اظهارات آرنولد و فلدمن بر روایی و اعتبار پرسشنامه رضایت شغلی مینه سوتا ( **MSQ** ) :

يكي از عللي كه باعث شده پرسشنامة رضايت شغلي مينه سوتا مهم تلقي شود، روايي و اعتبار آن است. آرنولد و فلدمن عقيده دارند كه اين ابزارها همان چيزي را مي سنجند كه قصد سنجش آنرا دارند. از طرفي عناصر اين پرسشنامه قوياً به يكديگر ارتباط داشته و از لحاظ روايي مقدم بر ساير ابزارهاي سنجش شغل است. از نظر اعتبار، اين ابزار نشان داده است كه نتايج نا متناقض و با ثباتي ارائه مي كند. ( آرنولد، 1986)

# فصل سوم

**رضایت شغلی**

رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است . رضایت شغلی عاملی است که باعث افزایش کارآیی و نیز احساس رضایت فردی می گردد . محققان رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگونی تعریف و توجیه نموده اند .

گروهی معتقدند رضایت شغلـی 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 ، چنانچه خوبیها بر بدیها ، بچربد احتمال دارد که از کارش راضی باشد . اصلی که حاکم بر همه بررسی های رضایت شغل است این است که کارمند انسانی اسـت با نیـازهای بیشمـار ، چنانچه قرار است او خوشحـال و تولیـد کننـده و سفیـد باشد می بایست در کارش ارضاء گردند .

مسئله رضایت شغلی و عوامل موثر در ایجاد رضایت و رغبت شغلی موضوع مهمی در هر سازمان می باشد. در این مورد کوششهای منطقی از دهه های 1930 میلادی آغاز شده و همچنان ادامه دارد . امروزه ، رضایت شغلی مرکز توجه محققان رفتار سازمانی قرار گرفته و به عنوان یکی از مفاهیم عمده در پژوهش سازمانی بشمار می رود .

(کورمن ، 1370 ) می گوید ، خشنودی شغلی به عنوان یک دانش شغلی هنوز هم برای مطالعه از اهمیت بسیار برخوردار است . مسئله رضایت شغلی توسط اندیشمند و پژوهشگران مختلفی مورد توجه و بررسی قرار گرفته و تئوریهای زیادی در این رابطه مطرح شده اند که هـر کدام به نوعی سعـی بر آن دارند که مسئلـه در ایـن رابطـه مطرح شده اند که هر کدام به نوعی سعی بر آن دارند که مسئله چرایی میزان کار متفاوت افراد را توضیح داده و عوامل موثر در این مورد را بیان کنند .

تئوری ها و پژوهشهای مختلف زمینه رضایت تا حد زیادی قاطعانه صحبت می کند اما نکته ای که در تمام این مطالعات و برداشت ها جلب نظر می کند و پژوهش های انجام شده نیز موثر است چند بعدی یا خیر جنبه ای بودن مفهوم رضایت شغلی است .

شفیع آبادی نقل می کند که تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که فرد شاغل در لحظه معینی از زمان از شغلش احساس رضایت نماید و بخود بگوید از شغلش راضی است و از آن لذت می برد . فرد با تاکیدی که عوامل مختلف از قبیل میزان درآمد ، ارزش اجتماعی شغل ، شرایط محیط کار و فرآورده های اشتغال در زمانهای مختلف دارد به طرق گوناگون احساس رضایت از شغلش می نماید بطور کلی رفتار انسان عملی پیچیده و خیر علتی است و دلایل چندانی حاکی از این موضوع وجود ندارد که پایدار مهمی مانند رضایت شغلی باید تنها ناشی از یک دسته عوامل باشد .

رضایت شغلی ماحصل تاثیر و تاثر زیادی نظیر نیازها ، علایق ، انگیزه ها و نگرشها و شخصیت افراد از یک طرف ومختصات شغلی نظیر ، اقلیم سازمانی،محیط کاری ومدیریت می باشد. در رابطه با رضایت شغلی مکتب تفکر هرزنبرگ ، به خودکار به عنوان یک وسیله برای انگیزش افراد ، اعتبار بسیار می دهد . اگر اهمیت انگیزش درونی را بپذیریم، باید به اساس طراحی مشاغل وسیاستهای مدیریتی سازمان دقیقا توجه کنیم تا به طریقی کارکنان تا حد امکان نیازهایشان بر آورده شود. حتی اگر مارابطه بین کار وانگیزش را نپذیریم ، چنین روشهایی می تواند کیفیت زندگی کاری را بهتر کند .

# 3-1 ماهیت رضایت شغلی

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی ، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد ( هاپاک 1935 ) 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 تامین 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 دونوع 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 برخـی مسئولیتها و به ظهور رساندن برخی توانمندیهـا و رغبت ها به فـرد دسـت 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 ناکامی 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 تصوری 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 مفهـوم مشتـرک دارد که آن تمایلات عاطفـی افـراد نیست به نقشهـای شغــل خـود 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 .

# 3-2 مفهوم کار و نیازهایی که توسط آن بر آورد می شوند

بدیهـی است کـه مفاهیـم 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 کار عبارتند از :

الف. کار بندرت یک وسیله امرار معاش برای فرد است

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

ج. غالبا روابط اجتماعی کار شخصی را برای وی قسم و با معنی می سازد .

د. 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 کار بر آورده می شوند .

الف. نیاز به تسلط یا توافق بر اوضاع و احوال اشخاص ، افکار و ماشین ها

ب. نیاز به تاثیر دیگران

ج. نیاز به روابط شخصی و اجتماعی

د. نیاز به موقعیت اجتماعی یارستیژ

ه. نیاز به خدمت کردن به دیگران

با اینکـه ممـکن اسـت این پنج نیـاز و نیازهای روانـی دیگر توسط حرفـه شخصـی برآورده شود ، باید تفـریح گردد که برای همه مردم این نیازها توسط کارشناسان ارضاء نمی شود میزان رضایت و نارضایتی در میان کارمندان بسیار متفاوت است .

# 3-3 برنامه ریزی برای کار رضایت مندانه

نیـازها و خواسته هایـی که بـرآورده ساختن شــان ، مـوجب رضایت شغلـی افــراد می شوند ، به کلی با انگیزه هایی که فرد را برای انجام کار مطلوب بر می انگیزد متفاوت است برای اینکه افراد وضایف 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 مسئولیتها ، تمایل قبلی داشته باشند .

# 3-3-1 ایجاد شرایط مناسب

عـوامل گوناگونی موجب می شود که فـرد 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 .

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

الف. در کارشان مهارت دارند

ب. هنگام کار ، حداکثر شایستگی و کارآمدی خود را بروز می دهند

ج. 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 :

الف. سیاستها و مقررات اداری

ب. کاغذ بازی و بوروکراسی

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

# 3-3-2 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 :

الف. کارشان را هدفمند بدانند

ب. خودشان مسئول نتیجه کارشان باشند

ج. 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 گوناکون کار ، موجب می شودکه افراد خود را کنترل کنند و هر چه بیشتر به سطح مطلوب ، نزدیک شوند .

# 3-3-3 خود آگاهی و عزت نفس

اصولا ، هر فرد ادراک و مفهومی ممتاز از افراد و اشیای دیگر از خویش گسترس 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 .

# 3-3-4 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 : مـردم وقتی ببینند افـرادی کـه مـورد تحسیــن آنهـا هستنــد بـه کسـب اطلاعات شغلی اقدام می نماید و از آن نتیجه و پاداش می گیرند به این عمل مبادرت می ورزند .

# 3-3-5 انگیزش شغلی

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

# 3-4 رضایت شغلی و عملکرد

یکی از موضوعات بحث انگیز رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه دیدگاه مختلف در این مورد وجود دارد:

الف. رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می شود

ب. عملکرد شغلی موجبات رضایت شغلی را فراهم می آورد.

ج. ارتباط ذاتی بین رضایت شغلی و عملکرد وجود ندارد، بلکه پارامترهای متغیری هستند که مداخله می کنند.

تحقیقات بسیاری ، ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را ، با توجه به دیدگاههای فوق نشان می دهد :

برای دو دیدگاه اول پشتوانه تحقیقاتی ضعیفی ارائه شده است. بیست مطالعه انجام یافته در این زمینه نشانگر آن است که بین رضایت شغلی و عملکرد ارتباط ضعیفی وجود دارد و بیانگر آن است که کارمند راضی ضرورتا عملکرد بالایی ندارد. البته نتایج تحقیقات نشان می دهد، دیدگاه دوم تا حدودی مورد تایید قرار گرفته و عملکرد بالاتر، رضایت بالاتری را نیز بدنبال دارد .

اما در این میان دیدگاه سوم که عامل پاداش را بعنوان متغیر مداخله گر در ارتباط بین عملکرد و رضایت شغلی معرفی می کند بیشتر مورد تایید قرارگرفته است. این بدان مفهوم است که عملکرد، پیامد رضایت شغلی نیست و همچنین رضایت شغلی نیز پیامد عملکرد نیست. در سال 1955 “ برایفیلد و کروکت” ادبیات ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را مورد بازنگری قراردادند و نتیجه گرفتند که بین این دو پدیده ارتباط مستقیم کمی وجود دارد .

# 3-5 ارتباط انگیزش – عملکرد – رضایت

رضایـت 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 معمولا 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 .

# 3-6 بررسی عوامل موثر بر انگیزش و رضایت شغلی کارکنان در سازمان ها

بحث بهره‌وری و ارتقای انگیزش در کارکنان و رضایت شغلی آنها، از جمله مباحث مدیریتی امروز است که از اهمیت خاصی برخوردار است.انگیزش از دیدگاه علم مدیریت امروز، مهمترین زمینه و عامل انجام کار در سازمانها و در نهایت بهره وری به شمار می‌رود.در مقاله زیرعوامل موثر بر انگیزش و رضایت شغلی کارکنان مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است.

بدیهی است که در ادامه وظیفه هدایت و رهبری مدیریت ایجاد انگیزه در کارکنان را می‌توان یکی از وظایف مهم مدیریت بیان کرد. مطالعات نشان می‌دهد داشتن انگیزه با افزایش بهره‌وری نیروی انسانی ارتباط مستقیم دارد. میزان عملکرد یک فرد تابعی از توانایی و انگیزش اوست. اولین عامل (توانایی) تعیین می کند که او چه می‌تواند بکند و دومین عامل (انگیزش) مشخص می کند که او چه می خواهد انجام دهد.

# 3-7 فرآیند انگیزش

فرآیند انگیزش شامل مراحلی است که در نمودار زیر مشاهده می شود.

نیاز —- انگیزه —- رفتار—- نتیجه —ر ضایت ‌یا ‌عدم‌ رضایت

وجود بازخورد بدین دلیل است که ارضاشدن معمولاَ کوتاه مدت است و پس از مدتی دوباره آن نیاز به همان شکل یا به شکلی دیگر جلوه گر خواهد شد که این موضوع لزوم تداوم سیاست‌های انگیزشی را روشن می کند.

# 3-8 مکتب کلاسیک مدیریت

تیلور یکی از اولین نظریه‌پردازان کلاسیک مدیریت بود. مضمون اصلی نظریه او این بود که مدیران به منظور پیدا کردن بهترین راه انجام کار باید به مطالعه علمی بپردازند. او نظریات خود را به عنوان اصول چهارگانه به شرح زیر تدوین کرد.

اصل ۱- به منظور پیدا کردن راه انجام هر کار می توان مشاغل را مورد مشاهده و تجزیه و تحلیل قرار داد.

اصل ۲- می توان برای هر شغل بهترین کارمند را به طور علمی انتخاب کرد و آموزش داد.

اصل ۳- از طریق پرداخت مزد تشویقی براساس مقدار تولید می توان اطمینان حاصل کرد که بهترین راه انجام کار به کار بسته می شود.

اصل ۴- مدیر باید مسئولیت برنامه‌ریزی، آماده سازی و بازرسی امور را بر عهده داشته باشد و کارگران فقط باید دستورات مدیران را اجرا کنند.

# 3-9 مکتب روابط انسانی (نئو‌ کلاسیک)

در سال ۱۲۹۹ هجری شمسی (مقارن با ۱۹۲۰ میلادی)، ضمن سالها رکود بزرگ اقتصادی غرب، بعضی از دانشمندان علوم اجتماعی به رهبری التون مایو مطالعاتی را درباره چگونگی واکنش کارکنان به میزان تولید، نسبت به شرایط کاری، طراحی شغل و محرکهای مدیریتی آغاز کردند. بخش اعظم این مطالعات در یکی از واحدهای شرکت وسترن الکتریک در شهر هاثورن صورت گرفت که بعداَ به مطالعات هاثورن مشهور شد.

# 3-10 دیدگاه سیستمی انگیزش در سازمان

دو پژوهشگر به نامه های لایمن پرتر و ریماند مایلز بر این باورند که یک دیدگاه سیستمی، در ارتباط با انگیزش می‌تواند بیشترین فایده را داشته باشد یعنی برای پی بردن به رفتار و انگیزش کارکنان باید تمام نیروهایی که بر آنها اثر می‌گذارند ملاحظه و توجه قرار داد.

پرتر و مایلز چنین سیستمی را شامل سه مجموعه از متغیرهایی می دانند که بر انگیزه های افراد در سازمان اثر می‌گذارند و عبارتند از: ۱- ویژگیهای فردی، ۲- ویژگیهای شغل،3- ویژگیهای موقعیت کار

# 3-11مدل اقتضایی انگیزش

# 3-11-1 انگيزش شغلي و نظريات مربوط به آن

اگر انسان به شغلش علاقمند نباشد و شغل فرد را برنيانگيزاند ادامه اشتغال ملامت آور و حتي غير ممكن خواهد بود. دربارة انگيزش شغلي نظريه‌هاي گوناگوني مطرح گرديده كه ذيلاً برخي از آنها به طور خلاصه اشاره مي‌كنيم.

3-11-1-1 نظرية محرك و پاسخ

دراين نظريه چگونگي ارتباط بين پاسخ‌ههاي گوناگون كه بر اثر محرك‌هاي مختلف ايجاد مي‌شوند بررسي ‌مي گردد. بعبارت ديگر همواره محرك (**S**) پاسخ (**r**) را تحت شرايطي بوجود مي‌آورد. اين رابطه در فرمول **R=F.S** خلاصه مي‌شود. با توجه به فرمول فوق افزايش حقوق و دستمزد (نوعي محرك) تحت شرايطي باعث افزايش فرآورده‌هاي كار (نوعي پاسخ) مي‌گردد. با كنترل ساير شرايط موجود در محيط كار مثلاً با افزايش حقوق مي‌توان به محصول بيشتري دست يافت. همچنين مي‌توان با هرنوع تغيير در محرك، پاسخ مطلوب را بوجود آورد. اين ارتباط كه محيط كار در تحصيل فرآورده‌هاي مطلوب مؤثر است، استفاده‌هاي فراواني دارد و مشاور شغلي و حرفه‌اي نبايد از چنين ارتباطي غافل بماند.

# 3-11-1-2 نظريه‌ ميزان سازگاري

اين انتقاد بر نظريه محرك و پاسخ وارد است كه فعاليت ارگانيزم صرفاً به خاطر ارضاي نيازها و يا تقليل فشارهاي وارد بر آن نيست. بلكه ارگانيزم با فعاليت‌هاي خود علاوه بر رفع نيازهاي آني برتر نيز انجام دهد و راههاي مناسبي را براي ارضاي اين نيازها پيدا كند. لذا بررسي صرف روابط بين محرك و پاسخ مورد بررسي و مطالعه قرار گيرد. بلكه بايد كل هستي و وجود فرد در ارتباط بين محرك و پاسخ مورد بررسي و مطالعه قرار گيرد. به خوبي مشاهده مي‌كنيم كه محرك‌هاي يكسان بر روي ارگانيزم‌هاي متفاوت پاسخ‌هاي گوناگوني را موجب مي‌گردند.

# 3-11-1-3 نظريه عقلي و استدلالي

پيروان اين نظريه معتقدند انسان در محيط كار هدفهايش را با توجه به شرايط و امكانات محيطي به طور منطقي و عقلاني تعيين مي‌نمايد در اين نظريه عقيده بر آن است كه انسان با نيروي عقل و استدلال قادر است فشارهاي خارجي را كنترل نموده و از طريق ادامة اشتغال به كار مورد نظر هدف‌هايش را برآورده سازد. در اين مورد فرد خود را متقاعد مي‌سازد كه ادامه اشتغال براي زندگيش مقيد مي‌باشد. لذا استدلال و منطق فرد، عامل و انگيزه‌اي براي ادامه اشتغال به شمار مي‌رود.

در مدل اقتضایی انگیزش عوامل و شرایط محیطی نیز در تجزیه و تحلیل پدیده های سازمانی در نظر گرفته می‌شود و نگرش وسیع تر و همه جانبه‌ای به مسئله وجود دارد در این مدل انگیزش نه تنها در خصوصیات شغل و شاغل بلکه خصوصیات سازمان نیز مد نظر قرار می گیرد.تئوریهای انگیزش را به دو گروه تئوریهای محتوایی و فرآیندی تقسیم می‌کنند.

# 3-11-1-4 نظریه های محتوایی

تئوریهای محتوایی عمدتاَ به حالت درونی شخص یا محیط او مربوط می‌شود که به رفتار، انرژی یا تداوم می‌بخشند. این تئوریها مفید هستند چون شناختی از نیازهای انسان به دست می‌دهند و در نتیجه مدیران را به درک ارزشهای انسان درمورد پاداشها و عوامل ارضاء کننده نیازها یاری می‌کنند، با این حال این تئوری‌ها، گاهی به دلیل ایستایی و توصیفی بودن مورد انتقاد قرار می‌گیرند.

# 3-11-1-5 نظریه های فرایندی

نظریه‌های فرایندی راهبردهای پویاتری را ارائه می دهند آنها سعی دارند ادراکی از تفکر و فرآیند شناختی فراهم کنند که در درون ذهن انسان شکل می‌گیرد و در رفتارها تاثیر می کند.

# 3-11-2 تئوری های انگیزشی

با توجه به شرایط خاص اجتماعی، فرهنگی، سیاسی، مذهبی و تاریخی هر کشور بدیهی است نمی توان نظریه جهان شمولی که قابل اجرا در تمامی کشورها به طور یکسان باشند ارائه کرد ولی نظریه‌ های موجود را می توان به سه دسته اصلی طبقه‌ بندی کرد.

۱- نظریه ‌های محتوایی

۲- نظریه ‌های فرآیندی

۳- نظریه های تقویت رفتار

سه نوع از نیازهای اکتسابی تئوری نیازهای اکتسابی در اواخر دهه ۱۹۴۰ به وسیله روان شناسی به نام دیویدمک کله لند ارائه شد. اوسه مدیر اجرایی را مورد مطالعه قرار دادند. به آنان تصویر مردی را نشان داد که نشسته بود و به عکسهای خانوادگی روی میز کارش نظاره می کرد. یکی از مدیران نوشت:

او مهندس است که خیال بیرون بردن خانواده خود را در روز بعد در سر می‌پروراند. دیگری توضیح داد که او طراح است و از روی حرفهای خانواده‌اش به ایده هایی برای ساختن ابزاری تازه دست‌یافته است. سومی گفت او مهندسی است که سرگرم کار روی مساله فشار پلی است و از حالت اعتماد به نفسی که در قیافه اش پیداست به نظر می‌رسد که به حل آن مساله اطمینان دارد.مک کله لند گفت آدمها رفتارشان مبتنی بر سه نیاز است.

الف. نیاز به کسب موفقیت:

نیاز به کسب موفقیت شامل اشتیاق به انجام کاری به نحو بهتر یا بازدهی بیشتر، حل مشکل تا تبحر در انجام کارهای پیچیده است.

ب. نیاز به وابستگی:

نیاز به وابستگی علاقه مندی به ایجاد و حفظ مناسبات دوستانه و صمیمی با دیگران است.

ج. نیاز به قدرت:

این مورد عشق به کنترل دیگران، تاثیر بر رفتارشان، یا مسئول سایران بودن است. تئوری اساسی مک کله لند این است که این سه گروه از نیازها به مرور زمان و در نتیجه تجربه های زندگی ایجاد می شوند آدمها به وسیله آنها مورد انگیزش قرار می گیرند.

# 3-11-3 عوامل راضی کننده یا انگیزشی

برای بهبود رضایت شغلی کارکنان، مدیر باید این عوامل را مورد استفاده قرار دهد:

توفیق در انجام کار، قدردانی، نفس کار، مسئولیت، پیشرفت و رشد

این عوامل به محتوای شغل مربوط می شوند، یعنی همان مواردی که مردم عملاَ در شغلشان انجام می دهند**.**

# 3-11-4 عوامل بهداشتی یا عدم رضایت

عوامل بهداشتی با جوانب کار مرتبط است یعنی عواملی که به محیط کار شخص مربوط است عدم رضایت شغلی بیشتر، به محیطی که مردم در آنجا انجام وظیفه می کنند مربوط است تا ماهیت کار، عوامل بهداشتی عبارتند از:

طرز اداره شرکت و سیاستهای آن، سرپرستی، ارتباط با سرپرست، شرایط کاری، حقوق و مزایا، ارتباط با همکاران، زندگی شخصی، ارتباط با زیردستان، مقام یا منصب امنیت.

# 3-12 نظریه **X** و **Y**

داگلاس مگ گریگور درمورد انسان دو نظر کاملاَ متمایز از هم ارایه کرد.

۱- نظریه **X** اساساَ منفی.

۲- نظریه **Y** کاملاَ مثبت.

براساس تئوری **X** مفروضات مدیران به شرح زیر است.

۱- کار برای کارمند ذاتاَ ناخوشایند است و در صورت امکان می کوشد از آن دوری کنند.

۲- به دلیل اینکه کارمندان به کار علاقه‌ای ندارند بنابراین باید بر آنها فشار آورد و زیر نظرشان گرفت و تهدیدشان کرد تا هدفهای مطلوب به دست آید.

۳- کارمندان از زیر بار مسئولیت شانه خالی می کنند و تا آنجا که امکان داشته باشد در پی راهبری رسمی هستند.

۴- بسیاری از کارگران، ایمنی را در راس همه عوامل مربوط به کار به حساب می‌آورند و بلند پروازی چندانی از خود نشان نمی دهند.

# 3-13 تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی

نیروی انسانی از جمله مهم ترین منبع هر سازمانی می باشد و بایستی توجه ویژه ای به آن داشت و عوامل موثر بر روی بهره وری وی را شناسایی کرد. استرس نوعی فرسودگی جسمی و روان شناختی است که بر اثر مشکلات محیط کار که به دلیل عدم تطابق نیازها و خواسته های کار با توانایی های فرد وجود دارد بروز می کند. استرس از مسائل سازمان های امروزی است و می تواند هزینه های سنگینی برای سازمان ایجاد کند. استرس شغلی بر زندگی شخصی و شغلی فرد تاثیر دارد. استرس شغلی نشانه های مختلفی دارد که عبارتند از جسمانی، روانی، رفتاری.

استرس باعث به هم خوردن تعادل روان شناختی شده و پیامدهای مختلفی دارد. از جمله پیامدهای روانی استرس شغلی کاهش رضایت شغلی است که به ترک خدمت و رها کردن شغل منجر می شود و تعهد فرد به سازمان را کاهش می دهد.

رضایت شغلی نوعی نگرش است که فرد به کار خود دارد. رضایت شغلی بهره وری فرد را افزایش می دهد و او را نسبت به سازمان متعهد می کند، سلامت جسمی و روحی فرد را در پی دارد و خشنودی را در زندگی فردی به ارمغان می آورد. هدف پژوهش حاضر بررسی نقش استرس شغلی بر رضایت شغلی است. روش این تحقیق مطالعه مروری و کتابخانه ای بر روی تحقیقات انجام گرفته تا کنون است. در بیش از 99 درصد تحقیقات انجام یافته استرس شغلی بر رضایت شغلی تاثیر منفی و معکوس داشته است.

از مهم ترین و قابل توجه ترین سرمایه ی هر سازمانی نیروی انسانی آن است که سبب ایجاد بهره وری بالا و کارایی در سازمان می شود. هر انسانی بیشترین ساعات عمر خود را در محیط کار می گذراند و محیط کار و جو آن می تواند بر زندگی شخصی فرد نیز تاثیر بگذارد. استرس شغلی و نارضایتی می توانند فرد را بیمار بکنند. استرس نوعی بیماری روانشناختی است و هدف این تحقیق بررسی اثرات استرس شغلی بر رضایت شغلی است. استرس شغلی نوعی حالت اضطراب و افسردگی است که بخاطر حضور در محل کار به وجود می آید و پیامدها و نتایج مختلفی را برای فرد به همراه دارد. استرس از مسائل سازمان های امروزی است و می تواند هزینه سنگینی بر سازمان تحمیل کند. از جمله این پیامدهای استرس شغلی، نارضایتی شغلی است که منجر به ترک محیط کار، غیبت، کم کاری، عدم حضور به موقع در محیط کار و ... است. این عوامل موجب بروز بهره وری پایین نیروی کار شده است و سازمان از کارایی خوبی برخوردار نخواهد بود. هرچه سازمانی بتواند بهتر محیط کار را از استرس پاک سازد و نگرش مثبت در افراد نسبت به کار خودشان ایجاد کند و بتواند شرایط مناسبی را در راستای رضایت شغلی ایجاد کند بهتر می تواند به هدف خود که بهره وری و کارایی بالا است دست پیدا کند.

رضایت شغلی به گفتة بسیاری از کارشناسان، یکی از چالش برانگیزترین مفاهیم سازمانی و پایة بسیاری از سیاست ها و خط مشی های مدیریت برای افزایش بهره وری و کارایی سازمان می باشد.

افراد افسرده با دلبستگی بالا سطوح بالاتری از استرس را تجربه می کنند(**Bottonari** **et** **al**)

رضایت شغلی تحت تاثیر سبک های دلبستگی، هوش هیجانی و استرس شغلی است (موسوی نژاد،1382)

افراد با دلبستگی اضطرابی استرس شغلی بیشتری دارند .بین سبک دلبستگی اضطرابی و رضایت شغلی همبـستگی منفـی وجـود دارد.یعنی هرچه سطح استرس بیشتر باشد رضایت از شغل کمتر است.

استرس شغلی می توانـد رضایت شغلی را پیش بینی کند. خودکنترلی تنها مؤلفة هوش هیجانی اسـت کـه در پیش بینی رضایت شغلی نقش دارد(2009، **Ahsan** **et** **al**,)

بین استرس و رضایت از کار، رضایت از مسؤول و رضایت از حقوق و مزایا رابطه معنادار وجود دارد. (مرز آبادی، 1386)

شنکر و فامویاوا( 1991) گزارش کرده اند که سطح پایین بهداشت روان با میزان بالای استرس شغلی و میزان اندک حمایت اجتماعی رابطه داشت.

تحقیق دیگری که در زمینه عوامل استرس زا در بین گروهی از کارکنان نظامی مستقر در منطقه خلیج فارس انجام گرفت نتایج نشان داد که در بین عوامل مختلف استرس زا، عوامل مربوط به منطقة محل سکونت و خدمت مانند گرما و شرایط جغرافیایی بالاترین میزان استرس زایی را داشته اند . (مرز آبادی، 1386)

کاهش استرس شغلی کارکنان نیروهای مسلح علاوه بر کاهش حوادث شغلی، در افزایش رضایت شغلی و بهره وری نیز تاثیر قابل توجهی داشته است هم چنین در کاهش بیماری های شغلی که با استرس شغلی مرتبط هستند نیز موثر است . (مسیح آبادی و رجایی، 1393)

سطح استرس شغلی با رضایت شغلی و عملکرد سازمانی دارای رابطه منفی است. همچنین استرس شغلی از طریق رضایت شغلی اثر منفی بر عملکرد شغلی دارد. (مسیح آبادی و رجایی، 1393)

برخی از محدودیت های سازمان مانند شرایط فیزیکی محیط کار مانع عملکرد مطلوب کارکنان می گردد. حقوق بعنوان بزرگترین مانع رضایت شغلی کارکنان است. بین سطح حقوق و رضایت شغلی رابطه کمی وجود دارد. زینعلی وهمکاران ، 1394)

با کاهش ابعاد مختلف استرس شغلی مانند روابط بین فردی، شرایط فیزیکی و علاقه مندی به کار می توان سطح رضایت شغلی را افزایش داد . قضاوتی و همکاران، 1388)

بین رضایت شغلی و استرس شغلی و عوامل مرتبط با آن ارتباط وجود دارد. (حسین زاده و همکاران، 1394)

# 3-14 استرس شغلی

استرس شغلی را می توان روی هم جمع شدن عوامل استرس زا و شرایط مشابه آن دانست و بیشتر افراد روی استرس زا بودن آن اتفاق نظر دارند. به عبارت دیگر استرس شغلی استرسی است که فرد در محیط کار تحمل می کند. استرس شغلی زمانی به وجود می آید که شرایطی که محیط کار از فرد انتطار دارد بیشتر از توانایی و منابع فرد باشد و فشار روی فرد را افزایش دهد.

استرس می تواند به ضعف سلامت و حتی آسیب دیدن فرد منجر شود. واژه استرس مستقیماً از زبان لاتین گرفته شـده و به معنی تحمیل، فشار و خسته شدن می باشد این واژه بـه سرعت فراگیر شده و به یکی از اصطلاح های رایج پـنج دهة اخیر تبـدیل گردیـده اسـت. اولـین بـار **Rosch** ایـن اصطلاح را چنین تعریف کرد کـه اسـترس پاسـخی غیـر اختصاصی از ارگانیسم در مقابل هـر تقاضـا یـا تغییـر در شرایط فیزیکی می باشد. (1984، **Rosch** )

لغت قدیمی دیسترس بر اثر حذف به کلمة متداول و روزمرۀ استرس مبـدل شـده است. استراتژی ما باید در جهت به حداقل رساندن استرس منفی و بـه حـداکثر رسـاندن استرس مثبت باشد . (گملچ و واترچ ، 1375)

هرگاه کلمه **desserts** به معنای دسر را برعکس هجی کنید، می شود **stressed** به معنای تحت فشار . (اپستاین، 1384)

واژه نامه علوم رفتاری ولمان (1973) فشار روانی را نـوعی فـشار جـسمی یـا روانی تعریف می کند که موجب تغییراتی در دستگاه عصبی خود مختار مـی شـود. فـشار روانی نوعی وضعیت فشار زا است که مطالبات بی حد و حصر بر فرد تحمیل می کند. بعضی اوقات ممکن است فشار روانی بیش از توان سازگاری موجود زنده باشد. در کتاب فرهنگ روانشناسی، کلمة استرس (**stress**) به معنی فشار روانی، تنیدگی، استرس، فشار هیجانی، تنش، فشار روحی، تکیه (صدا ) و فشار به کار رفته است . (خداپرست، 1379)

از نظر پزشکی، استرس، میزان استهلاک جسمانی است.(اشتاین، 1377)

استرس درواقع نوعی اضطراب، فشار روحی، خستگی، نگرانی، وحشت و ترس است. استرس موجب بروز انواع بیماری ها، افسردگی، ناراحتی و رنج می شود .( نایک، 1383)

به عنوان یک پدیدۀ روحی و روانی، استرس حالتی است که اکثر ما در زندگی روزانه چه در محیط خانواده و چه در اجتماع و محیط کار آن را تجربه می نمـاییم و ایـن تجربـه، منجر به نتایج گاه مثبت و گاه منفی می گردد. (اشتاین،1377)

هانس سلیه استرس را چنین تعریف می کند: استرس یک پاسخ غیر اختصاصی است که بدن در مقابل درخواست هایی که با آن مواجه می شود از خود نشان می دهد. (هنری لو، 1371)

ارنولد و فلدمن،(1989) فشار عصبی شغلی را واکنش های افراد نسبت بـه عوامل جدید یا تهدید کننده در محیط های کارشان تعریف می کنند.( نایک،1383)

رندال در تعریف استرس شغلی، آن را واکنش متقابـل بـین شـرایط کـار و ویژگی های فرد شاغل به گونه ای که خواست های محیط کار و در نتیجه فشارهای مرتبط با آن بیش از آن باشد که فرد بتواند از عهدۀ آنها برآید تعریف می کند. (دبلیو،1385)

سازمان بهداشت جهانی می گوید که اسـترس شـغلی هزینـه هـای زیـادی را بـر دولـت هـا تحمیـل کـرده و غیبت از کار، تقاضاهای مکـرر کـارگران بـرای تغییـر شغل و کاهش تولید و ایفای نقش در تولیـد را مظاهر این پدیده می داند.

# 3-14-1 نشانه های استرس شغلی

زمانی که استرس شغلی بروز می کند ما سه نوع نشانه خواهیم داشت: نشانه های جسمانی، نشانه های روانی و نشانه های رفتاری.

# 3-14-1-1 نشانه های جسمانی

به راحتی قابل تشخیص نیستند و نمی توانیم بگوییم کدام یک مرتبط با کار و کدام مرتبط با زندگی شخصی افراد هستند. از عمومی ترین نشانه های بیماری جسمانی استرس شغلی بیماری های قلبی- عروقی هستند.

پژوهش های معتبری در این رابطه انجام گرفته اند و رابطة مثبت میان شرایط استرس زای محیط کار و بیماری های خطرناک قلبی- عروقی را تایید کرده اند. از دیگر بیماری هایی که ممکن است نتیجه استرس های مداوم شغلی باشند انواع حساسیت ها و بیماری های پوستی، اختلال در خواب، ناراحتی های تنفسی و سردرد، درد پشت شانه ها و گردن، فشار خون بالا، کلسترول بالا را نام برد.(2003 **Ablard**,)

# 3-14-1-2 نشانه های روانی

ناراحتی های عاطفی و شناختی که بخاط ناراحتی های استرس شغلی بروز می کنند. از جمله پیامدهای استرس شغلی نارضایتی از شغل است. فرد ناراضی از شغل خویش با تاخیر سر کار خود حاضر می شود و دلیل موجهی برای انجام دادن کارهای خود به درستی، نمی بیند. غیبت و عدم حضور منظم از جمله نشانه های نارضایتی شغلی هستند. از دیگر نشانه های روانی استرس شغلی می توان به موارد زیر اشاره کرد: افسردگی، اضطراب، ملالت، احساس ناکامی و ناخرسندی، انزوا و بیزاری، بی طاقتی، کسالت، بی حوصلگی، عدم اعتماد به نفس.

# 3-14-1-3 نشانه های رفتاری

این نشانه ها خود دو دسته اند. دسته اول نشانه هایی هستند که مستقیما متوجه خود فرد شاغل هستند مانند رفتارهایی از قبیل خود داری از کار کردن، مصرف بی رویه و روز افزون مشروبات الکلی و دارو، رفتارهای تند و ستیزه جویانه دربرابر همکاران و یا خانواده، پرخوری و یا بی اشتهایی، فراموشی، کاهش تمرکز و به طور کلی مشکلات میان فردی(2005 **Cameron** **&** **Pierce**, )

دسته دوم مشکلاتی هستند که اثرات و پیامدهای آن به سازمان برمی گردد مانند رها کردن شغل، غیبت از کار، تاخیر و بهره وری کم . (رندل، 1377)

# 3-15 عوامل استرس زا در سازمان

1. وجود تبعیض در محیط کار

2. عدم امنیت شغلی

3. حساسیت بیش از اندازه نسبت به انجام دادن کارها به طور صحیح

4. زیاد بودن حجم کار

5. عدم امکان ارتقا و پیشرفت

6. ازدحام بیش از حد و سرو صدای بسیار زیاد در محیط کار

7. نور کم و ناکافی در محیط کار

8. عدم وجود بازخورد

9. کنترل های بیش از حد و آزاردهنده

10. ارائه اطلاعات غلط

11. جابجایی های مکرر و انتظارات نابجا

12. مسائل و مشکلات اقتصادی برخی افراد از شغل خود لذت می برند و همه نیرو و توان خود را صرف کار می کنند درحالیکه عده ای دیگر در محیط کار دچار استرس و ناراحتی می شوند و دارای نارضایتی شغلی اند. رضایت شغلی نگرشی است که فرد نسبت به کار خود دارد و این نگرش از ادراک فرد نشات گرفته است.

تعاریف گوناگونی در مورد رضایت شغلی وجود دارد. یکی از این تعاریف براساس عامل روانی است. یک فرد راضی از شغل خویش سازگاری و انطباق عاطفی بیشتری با کار و محیط شغلی خویش دارد یعنی فرد از شغل خویش راضی خواهد بود به شرط اینکه شغل لذت و مطلوبیت مورد نظر را برای فرد داشته باشد. گروهی دیگر از دانشمندان رضایت شغلی را چند بعدی و چند عاملی می دانند که متشکل از عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی هستند یعنی اگر چند عامل باهم وجود داشته باشند و سبب خشنودی و آرامش خاطر فرد شاغل شوند در این صورت فرد از شغل خویش راضی است.

مدیران بایستی رضایت شغلی را مورد توجه قرار دهند و آن را مهم تلقی کنند چرا که فرد ناراضی ار کار سازمان را ترک خواهد کرد و یا تاخیر و غیبت و کم کاری خواهد داشت اما فرد راضی از شغل بهره وری بالاتری خواهد داشت و نسبت به شغل خویش متعهد خواهد بود.

ثابت شده است کارکنان راضی از سلامت بهتری برخوردارند و بیشتر عمر می کنند. افراد ناراضی مستعد انواع بیماری ها از سردرد تا بیماری های قلبی هستند. رضایت شغلی از کار پدیده ای است که از مرز سازمان و شرکت فراتر می رود و اثرات آن در زندگی خصوصی فرد و خارج از سازمان مشاهده می شود. کارمند راضی، شادابی را از سازمان به خانه و جامعه منتقل می کند. بنابراین می توان با توجه به مسئولیت های اجتماعی و مقدار پولی که در سایة وجود رضایت شغلی نصیب جامعه خواهد شد، از این پدیده دفاع کرد. (مقیمی،1383 )

رضایت شغلی بهره وری فرد را افزایش می دهد و او را نسبت به سازمان متعهد می کند، سلامت جسمی و روحی فرد را در پی دارد و خشنودی را در زندگی فردی به ارمغان می آورد.

رضایت شغلی، نوعی احساس رضایت و رضایت خاطر فرد از شـغل خـود در سـازمان اسـت که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تامین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد. (میرکمالی،1378)

همة افراد در زندگی روزمرۀ خود به مسائلی برخورد می کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب است و از برخورد یا انجام دادن آنها احساس رضایت یا نارضایتی می کنند. محیط کار و فعالیت آدمی نیز، احساس های متفاوتی را در افراد مختلف به وجود می آورد که احساس رضایت یا نارضایتی از مهمترین آنهاست که در شخص ظاهر می شود.( 1997 ، **Lawler**)

رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت به شغل است، زاییدۀ عواملی مانند شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. از این رو می توان گفت رضایت شغلی احساسی روانی است که از عوامل اجتماعی تأثیر می پذیرد . (شفیع آبادی،1376)

رضایت شغلی عبارت است از نوع نگرشی که فرد نسبت به شغل خویش دارد. (2003 ، **Macc** **et** )

رضایت شغلی به مجموع تمایلات یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند اطلاق می گردد.( سیدجوادین،1380)

رابینز به نقل از هرزبرگ می نویسند: رضایت شغلی دارای دو بعد می باشد که شامل عامل بهداشت (**Hygiene** **factor**) که شامل ویژگیهای محیطی شغل و جنبه های بیرونی مثل حقوق، سرپرستی، روابط بین فردی، شرایط و موقعیت های کاری است و عوامل انگیزشی است که وابسته به وظایف و محتوای شغلی نظیراهمیت دادن به پیشرفت، مسئولیت و رشد می باشد.

فیشر و هانا، رضایت شغلی را عاملی روانی قلمداد می نمایند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند. یعنی اگر شغل مورد نظر لذت مطلوب را به فرد بدهد، در این حالت فرد از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب را به فرد ندهد، در این حالت فرد شروع به مذمت شغل می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید. (شفیع آبادی، 1374)

با توجه به این که رضایت شغلی یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی و عـاملی اسـت که باعث افزایش کارایی و احساس رضایت فردی می شود، افراد با رضایت شغلی بـالاتر، انگیـزه بیشتری در انجام وظایف دارند. (خاوری، 1386)

13. طولانی بودن ساعات کاری

# 3-16 رضایت شغلی

# 3-16-1 عوامل موثر بر رضایت شغلی

ایجاد زمینه مناسب برای خلاقیت و نوآوری کارمندان. میزان نوآوری و ریسک کارمندان بستگی به میزان رضایت شغلی آنها دارد.

میزان احترامی که فرد شاغل از دیگر همکاران دریافت می کند رابطة مستقیمی با میزان رضایت شغلی او دارد.

زمانی که فرد بتواند با شغل پر مخاطرۀ خود سازگار شود می تواند به رضایت دست یابد.

اهمیت دادن به کار افراد.

علاقه ای که فرد شاغل به کار خود دارد. هرچه میزان علاقه به کار بیشتر باشد میزان رضایت از کار نیز بیشتر خواهد شد. شرایط کار که مطابق با اهداف شغلی باشد.

ایجاد شایسته سالاری واقعی و از بین بردن تضاد و اختلاف بین کارمندان.

ایجاد روحیة وفاداری و تعهد به سازمان در افراد.

هرچه فرد در کار خود کمتر خسته شود میزان رضایت از شغلش بیشتر خواهد شد. یعنی میزان خستگی در کار با میزان رضایت از کار رابطه معکوس دارد.

انصاف و عدالت در پرداخت به افراد شاغل.

پاداش برای عملکرد فرد منصفانه و مطابق با خواسته فرد باشد.

(کورمن 1370) عوامل موثر بر رضایت شغلی را به دو دسته تقسیم می کند:

الف. عوامل محیطی: مثل سطح شغل، محتوای شغل، رهبری ملاحظه کار، سطح دستمزد، فرصت های ارتقا و ترفیع.

ب. عوامل شخصی: مثل سن، سطح تحصیلات و جنسیت.

هرچه سطح تحصیلات فرد بالاتر باشد، مسئولیت و استقلال بیشتری داشته باشد فرد راضی تر خواهد بود.

# 3-16-2 تاثیر رضایت شغلی بر سازمان

اگر نوع کار با نوع شخصیت و توانایی فرد و روحیة او تناسب داشته باشد فرد از کار خود راضی خواهد بود. فرد راضی بهره وری بالاتری دارد و عملکرد بهتری از خود نشان می دهد و نسبت به سازمان تعهد بیشتری حس می کند. عملکرد افراد بر رضایت شغلی تاثیر دارد چرا که عملکرد خوب به دریافت های مالی و معنوی بیشتر منجر می شود اما کارکنانی که عملکرد ضعیف تری دارند احساس می کنند که توانایی و شایستگی لازم را ندارند و دریافت های آنان کمتر خواهد بود و به طور طبیعی بر رضایت شغلی آنان تاثیر منفی دارد. ( 1995 **Feldman**,) هرچه افراد از شغل خود راضی تر باشند سازمان به صورت یک سازمان مفید و اثربخش درخواهد آمد. میزان ترک خدکت و غیبت کم خواهد شد و هزینه های کمتری را برای سازمان خواهد داشت. افراد سالمتر خواهند بود و عمر بیشتری خواهند کرد. سوانح مرتبط با کار کمتر خواهد شد و یادگیری آنان در آموزش ضمن خدمت بیشتر می شود. در سازمان هایی که افراد نسبت به شغل خود رضایت دارند میزان جابجایی نیز کم خواهد بود. تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی استرس باعث به هم خوردن تعادل روحی و روان شناختی شده و پیامد های مختلفی در پی دارد مانند نارضایتی از شغل و ترک خدمت. استرس شغلی پیامد های بهداشت روانی و جسمانی را داراست. از جمله نشانه های روانی استرس شغلی نارضایتی از کار می باشد. در گروهی از تحقیقات تاثیر استرس شغلی بر سلامت روانی و جسمانی تایید شده است و این تحقیقات می گویند که استرس تاثیر منفی بر سلامت جسمی و روانی دارد.

بروزسکی )1984) با توجه به مطالعات گسترده ای که داشته اثر استرس شغلی را ترس، اضطرب، بی خوابی، خستگی و ناتوانی در تمرکز، تحریک پذیری، بیماری های جسمی مانند اختلالات روده ای، معده ای، قلبی و عروقی می داند.

علت نبود و یا کاهش یافتن رضایت شغلی در کار در بین کارکنان سپاه مربوط یه وجود استرس ها و فشارهای روانی است.( مرزآبادی، 1386)

استرس فیزیولوزیکی یعنی استرسی که نشانه های جسمانی دارد به طور قابل ملاحظه ای بر رضایت شغلی اثر دارد و ان را کاهش می دهد ولی استرس روانی تاثیری بر رضایت شغلی ندارد.(آزمان و همکاران،1391)

با کاهش ابعاد مختلف استرس شغلی( شامل روابط بین فردی، شرایط فیزیکی و علاقه مندی به کار) می توان سطح رضایت شغلی کارکنان اتاقهای کنترل را افزایش داد .(قضاوتی و همکاران ،1388)

در مطالعه ای که در بین کارکنان بهداشتی درمانی صورت گرفته است محقق به این نتیجه رسیده است که با افزایش استرس شغلی، رضایت شغلی کاهش می یابد. (دانیالی،1393)

در بررسی بین عوامل مختلف مشاهده شده است که بین استرس و رضایت از کار، رضایت از مسئول، و رضایت از حقوق و مزایا ارتباط معناداری وجود داشته است. (مرزآبادی،1386)

مدیران برنامه ریزی سازمان ها می توانند با بکارگیری استراتژی هایی به منظور کاهش میزان استرس و پیشگیری از آثار روانی و جسمانی آن بر شاغلین و در نتیجه افزایش میزان رضایت مندی آنان اقدام کنند که این می تواند گامی در جهت افزایش بهره وری سازمان ها باشد.

در پژوهشی عوامل استرس زا به سه دسته عوامل فیزیکی، محیطی و روانی تقسیم شده که این عوامل بر استرس شغلی اثر منفی و معنی دار دارند .(2010 **Lee & Shin,)**

# 3-17 سازش شغلي

سازش شغلي عبارت از حالت سازگار و مساعد رواني فرد نسبت به شغل مورد نظر پس از اشتغال مي‌باشد. تركيبي از مجموعة عوامل رواني و غير رواني است. عواملي همچون ارتباط متقابل با سايرين، ديد مثبت نسبت به شغل، درآمد كافي و ارزش‌گذاري به كار باعث مي‌شوند كه فرد با شغلش سازگار گردد و به آن ادامه دهد.

عوامل غير رواني تمام ابزار و ادوات را شامل مي‌شود كه توسط فرد شاغل به نحوي از انحاء براي انجام كارش مورد استفاده قرار مي‌گيرند. عليرغم عوامل غيررواني كه ابزار و وسايلي را شامل مي‌گردند كه در بيرون از وجود قرد قرار دارند عوامل رواني يا دروني، احساسات و طرز تلقي فرد نسبت به شغلش را در بر مي‌گيرند. و رابطة فرد را با كارش مشخص مي‌نمايند. بعبارت ديگر عوامل رواني ويژگيهاي شخصي و تجارت آموخته شده فرد در ارتباط با شغلش را شامل مي‌گردند.

# 3-17-1 نظريه‌هاي سازش شغلي

براي ادامه اشتغال، فرد مي‌بايد با شغلش سازگار شود و از آن خوشنود باشد. درباره سازش شغلي عقايد و نظرياتي ارائه گرديده كه در اينجا به ذكر سه نظريه مهم و معروف بشرح زير اكتفا مي‌شود:

الف. نظريه خصيصه و عامل: اين نظريه بر سه اصل استوار است اولاً با توجه به وجود تفاوت‌هاي فردي بين انسانها از نظر جسماني، رواني و اجتماعي هر فردي مي‌تواند با نوع خاصي از مشاغل گوناگون اشتغال دارند، داراي ويژگيهاي متفاوتي هستند . ثالثاً: سازش شغلي دو بعدي است، بدين معني كه عواملي دروني و بيروني در ايجاد آن مؤثرند. به طور خلاصه شغل تعاملي بين خصوصيات فردي و شرايط شغلي است و عواملي متعددي در ايجاد آن مؤثرند.

ب. نظريه روان‌پويايي: در اين نظريه نيازها محرك رفتارند و ارضاي نيازها و سازش شغلي نقش بسيار مؤثري را برعهده دارد. "مازلو" رواش‌شناس معاصر در سال 1945 ضمن برسي نيازها بر انتخاب شغل و تأثير آنها در اشتغال معتقد است، تا زماني كه نيازهاي اوليه ارضا نشوند نيازهاي عالي‌تر ظاهر نخواهند شد. توجه به نيازها و تامين آنها از طريق اشتغال از نقطه نظرهاي نظريه روان‌پويايي است.

ج. نظريه رشدي: عده‌اي از محققان معتقدند سازش شغلي به موازات رشد عمومي پيش مي‌رود. از رهبران اين نظريه «سوپر» و «تيدمن» مي‌باشند. سوپر معتقد است كه سازش شغلي دائمي و غير قابل تغيير نمي‌باشد. بلكه فردي كه مدتي با شغلش سازش نمود ممكن است با پيدايش عوامل جديدي، شغل خود را از دست بدهد و بسوي شغل ديگري روي آورد و با آن سازش برقرار نمايد. «هاوينگ وست» در سال 1964 افراد را از ديدگاه سازش شغلي به 3 گروه تقسيم مي‌كند:

1. 50% از تعداد كارگران جامعه تا حدودي نسبت به كارشان بي‌تفاوتند.
2. 35% از تعداد كارگران جامعه فوق‌العاده نسبت به كارشان علاقمندند.
3. 15% از تعداد كارگران جامعه و آشكارا و علناً شغل خود را مذمت و نكوهش مي‌كنند و از سازش با شغل خود سرباز مي‌زنند.

# 3-18 موفقيت شغلي

موفقيت شغلي براي افراد مختلف معاني و تعابير گوناگوني دارد. بنظر عده‌اي موفقيت شغلي همان پيشرفت شغلي و تعالي مهارتها و كسب تخصص‌ها مي‌باشد. در حاليكه به عقيدة گروهي ديگر، موفقيت شغلي كسب درآمد بيشتر را شامل مي‌گردد. موفقيت شغلي منبع بسيار قوي براي انگيزش شغلي است بدين جهت مي‌توان گفت كه بين انگيزش شغلي و موفقيت شغلي رابطة متقابلي موجود است. موفقيت شغلي به سه حالت مادي، رواني و عمومي تعريف شده است كه ذيلاً توضيح داده مي‌شود.

الف. تعريف مادي: عامه مردم موفقيت شغلي را با ميزان درآمد و ماديات مي‌سنجد. بموجب اين تعريف هر فردي كه درآمد بيشتري داشته باشد در شغلش موفق‌تر است. بنظر جامعه‌شناسان درآمد مادي فقط يكي از معيارهاي موفقيت شغلي محسوب مي‌شوند. اين گروه معتقدند عوامل ديگري از قبيل موقعيت شغلي فرد در جامعه و ميزان همكاري و مشاركت با جامعه از طريق اشتغال نيز از جمله معيارهاي موفقيت شغلي به شمار مي‌روند. همچنين اعتقاد بر آن دارند كه موفقيت شغلي در مشاغل مختلف معاني و مفاهيم متفاوتي پيدا مي‌نمايد. برخوردي فعال با ديگران داشته باشد و درآمد زيادي كسب كند.

ب. تعريف رواني : از ديدگاه تعريف رواني موفقيت شغلي عبارت از احساس فرد از ميزان كارآئي و توانائيش در انجام كار محوله مي‌باشد. معمولاً افراد موفق كارشان را بهتر انجام مي‌دهند و به راهنمايي كمتري نيازمندند و كمتر و از محيط كار غيبت مي‌كنند. اين عده ضمن كار خطاهاي كمتري را مرتكب مي‌شوند و در نتيجه كمتر دچار حوادث مي‌گردند. افراد موفق مهارت‌ها را زودتر فرا مي‌گيرند و زمان بيشتري به كار ادامه مي‌دهند.

ج. تعريف عمومي: موفقيت شغلي زماني حاصل مي‌شود كه فرد بتواند از تمام توانايي و امكانانت خود در رسيدن به هدف‌هاي شغلي استفاده و بهره‌برداري نمايد. از اين ديدگاه ميزان درآمد به تنهايي هيچگاه موفقيت شغلي محسوب نمي‌شود. موفقيت شغلي عبارست است از سلسله هدف‌هاي احتمالي شغلي است كه فرد براي آينده‌اش تعيين مي‌نمايد. ميزان موفقيت فرد در برآوردن نسبي اين هدف‌ها را مي‌توان موفقيت شغلي نامگذاري نمود. لذا معلوم مي‌شود كه براي مطالعه موفقيت شغلي بايد هر فرد به طور يگانه و جداگانه مورد مطالعه و تجزيه و تحليل قرار گيرد.

# 3-19 جدول تئوری های فرآیندی

# 3-19-1 تئوری برابری آدامس ۲

این نظریه براساس مقایسه اجتماعی بنا نهاده شده است. آدامس می گوید زمانی که آدمها در ارزیابی نتایج کارشان در مقایسه با دیگران بی عدالتی می بینند احساس نابرابری در ذهن خود می کنند. هنگامی که برداشت نابرابری در مقایسه با این نظریات منفی که درباره سرشت انسان بیان شد مک گریگور مفروضات چهارگانه دیگری را به نام تئوری **Y** گروه‌بندی کرد.

۱- کارمندان می توانند کار را همانند بازی امری طبیعی تلقی کنند.

۲- اگر شخصی به اهداف مورد نظر متعهد باشد راهبری و تسلط بر نفس را شیوه خویش قرار خواهد داد.

۳- افراد متعارف می توانند قبول مسئولیت کنند و حتی در پی آن نیز بروند.

۴- خلاقیت یعنی توانایی تصمیم گیری شایسته که به همه مردم تعلق دارد و لزوما به محدوده خاص کسانی اختصاص نیافته است که وظایف مدیریت را برعهده دارند.

# 3-20 رفع احساس نابرابری

احساس منفی نابرابری هنگامی بروز می‌کند که شخص احساس کند که او پاداش کمتری نسبت به سایران در قیاس با تلاش صرف شده در انجام کار دریافت کرده است در این ارتباط فرد به کاهش کمیت یا کیفیت کارش دست می‌زند پاداشهایی که با احساس منفی نابرابری دریافت می شوند باعث خدشه دارشدن نتایج کار خواهند بود مدیران باید کنترل اوضاع را در دست داشته باشند و در تخصیص پاداشها سعی کنند آثار منفی مقایسه برابری حذف یا به حداقل برسد.

# 3-21 تئوری انتظار

در سال ۱۹۶۴ کتاب ”کار و انگیزش” اثر ویکتوروروم که تئوری انتظار انگیزش را در بر داشت به چاپ رسید. نظریه انتظار در واقع ترکیبی از عناصر سه گانه نیاز مساوات و تقویت است به زعم ویکتوروروم، نیرویی که باعث می شود یک نفر کاری را انجام دهد تابع جمع جبری ارزشهایی است که فرد برای تمام نتایج احتمالی دریافتی قایل می شود و میزان انتظار او از اینکه عمل او منجر به اخذ آن نتایج خواهد شد.

وروم اعتقاد دارد که انگیزش ((**M**) انتظار (**E**) وسیله (**I**) و ارزش (**V**) از طریق معادله زیر به یکدیگر مربوط می‌شوند.

**M=E.I.V** یعنی انگیزش برای کار مساوی است با انتظار ضربدر وسیله ضربدر ارزش این ارتباط مضاعف بدنی ترتیب تعبیر می‌شود که انگیزش بر اثر کاهش هر یک از عوامل فوق به شدت کاهش می‌یابد و یا در صورت صفر بودن آن انگیزش نیز ناپدید می شود برعکس برای داشتن انگیزش مثبت و بالا ضروری است که هر سه عامل یعنی انتظار، وسیله و ارزش مرتبط با پاداش مثبت و بالا باشند.

# 3-21-1 پاداشهای درونی و بیرونی

یکی از اصطلاحات معروف درصورت اولیه تئوری انتظار تفکیک پاداشهای بیرونی و درونی است.

پاداشهای بیرونی: به ارزش مثبت نتیجه کار که به شخص تعلق می گیرد اطلاق می شود این پاداشها را کارکنان مستقیماَ به خودشان پرداخت نمی کنند بلکه برخی از نمایندگان اداری سازمان این کار را انجام می دهند مثل پرداخت حقوق و مزایا.پاداشهای درونی: به نتایجی از کار دلالت دارند که مستقیماَ بر اثر انجام کار به فردتخصیص می یابد. احساس توفیق پس از انجام یک کار چالش انگیز نمونه‌ای از پاداشهای درونی است.

# 3-22 تئوری تقویت رفتار

اسکینر یکی از روانشناسان معتقد است، مدیران نیازی به تشخیص و دانستن نیازها (همانند تئوریهای محتوایی) یا دانستن نحوه انتخاب رفتارها توسط کارکنان برای رفع نیازها (همانند تئوریهای فرآیندی) ندارند. تئوری تقویت رفتار معتقد است کارکنان از روی نتایج مترتب بر رفتار انگیزه رفتار را براساس راه و روشهای تعیین شده پیدا خواهند کرد.

اسکینر سه دسته تقویت کننده را مشخص کرده است.

الف. تقویت کننده های مثبت: باعث تقویت به کارگیری یک نوع رفتار می‌شوند مثال دادن پاداش چه جایزه سمبولیک (مثل تقدیر) یا مادی (مثل پرداخت بیشتر یا کار بهتر باشد) باعث تشویق و تحریک رفتارهایی می شود که فرد احساس می کند می تواند از طریق آنها پاداشهای بیشتر و متفاوتی دریافت کند.

ب. تنبیه کننده‌ها: رفتارها را تضعیف می‌کند برای مثال تهدید یا کاربرد قوانین تنبیهی می تواند در ممانعت یا سرکوب انواع خاص رفتار که همراه با فرآیند یادگیری هستند موثر باشد.

# 3-23 طرحهای انگیزش سازمانی

برخی از تصمیم هایی که مدیران در سطح کلی سازمان به کار می گیرند طرحهای انگیزش سازمانی نامیده می‌شود، این طرحها ممکن است بر مبنای بهره وری سازمان صرفه جویی در هزینه یا میزان سودآوری باشد مهمترین این طرح ها عبارتند از:

الف. طرح سهیم شدن در سود: سهیم شدن در سود پاداشی است که درصد معینی از سود شرکت را بین کارکنان تقسیم می کند و می تواند سازمان را در کارمند یا به حفظ و انگیزش کارکنان جهت بهروری بیشتر یاری دهد.

ب. طرح اختصاصی سهام به کارکنان: بسیاری از سازمانها درصد معینی از سهام شرکت را به کارکنان خود اختصاص می دهند این کار مزایای زیادی برای سازمان دارد از جمله آنکه نتایج کارکنان با منافع سازمان گره می‌خورد، در بهبود انگیزه های کارکنان نیز تاثیر دارد.

# 3-24 عوامل موثر و مرتبط با رضایت شغلی

دیویس و نیواستروم اعتقاد دارند نتایج بسیاری از تحقیقات نشان می دهد بین عواملی چون جنس، سن، سطح تحصیلات، سطح درآمد و … و رضایت شغلی رابطه وجود دارد و آن را تائید کرده است.

برخی از مهمترین عوامل موثر و مرتبط با رضایت شغلی عبارتند از:

۱- جنس (مذکر – مونث):

اگرچه ميان جنسيت كاركنان با رضايت آنان از شغل رابطه آماري معني‌داري ديده نشده است لكن قابل ذكر است كه مشكلات زنان در محيط كار با مردان متفاوت است. برخي زنان همواره سعي دارند تا با انجام همان نقش‌ها و وظايف معمول زن هاي خانه‌دار، به طور موازي و همزمان از عهده نقش ها و وظايف محل كارشان به عنوان يك كارمند نيز برآيند. اين تفاوت در نقش‌ها (خانه‌داري، كارمندي) مي‌تواند سبب تكاپوي زنان براي تقدير بيشتر از كار شود.

۲- سن (گروه سنی):

به همان نسبت كه سن كاركنان بالاتر مي‌رود آنها براي رضايت از شغلشان اهميت و اعتبار بيشتري قائل مي‌شوند. براي اين مطلب دلايلي چند وجود دارد مانند آنكه آنها انتظاراتشان را پايين مي‌آورند و خود را با موقعيتهاي شغلي بهتر انطباق مي‌دهند و اين را به تجربه آموخته‌اند.

۳- سطح درآمد:

سطح درآمد کارکنان از شغل، میزان تمایل به آن را تحت تاثیر قرار می دهد. تحقیقات نشان داده است گروه‌ هایی که سطح درآمد پائینی دارند و غالباَ کارمندان جوانتری هستند به دلیل کمی حقوق تمایل کمتری به حفظ شغل خویش دارند. گروه هایي كه سطح درآمد متوسطي دارند و معمولاً در مشاغل دارند و گروه‌هاي با درآمد بالا كه توانايي مالي زيادي از شغل بدست آورده‌اند با علاقه در حفظ شغل خويش مي‌كوشند و امنيت شغلي را بالاترين نياز خود مي‌دانند. بنابراين ميان سطح درآمد با خشنودي شغلي رابطه مثبت و معني‌داري وجود دارد.

۴- سطح شغل (سازمانی):

یکی از پایدارترین یافته ها این است که هرچه سطح شغل بالاتر باشد، رضایت شغلی بیشتر است. اجتماع رویهم رفته برای بعضی از مشاغل ارزش بیشتری قائل است تا برای برخی دیگر از مشاغل و در شرايط يكسان كساني كه مايلند با ارضاء نيازهايشان موجبات رضايت شغلي خود را فراهم كنند به احتمال زياد در مشاغل سطح بالا اين موقعيت را مي‌يابند تا در مشاغل سطح پايين.

۵- سطح تحصیلات:

میان سطح تحصیلات افراد با رضایت آنان از شغل در شرایط مساوی رابطه معکوس و معنی‌داری دیده شده است. یعنی در شرایط مساوی هرچه سطح تحصیلات فرد بالاتر باشد رضایت شغلی او پایین‌تر است زیرا این افراد دارای گروههای مرجع بالاتری هستند که امتیازات خود را با آنها مقایسه می کنند و چون خود را پایین تر می بینند بیشتر ناراضی می‌شوند.

۶-محتوای ‌شغلی (تخصص‌ گرایی):

شواهد معتبری حاکی از آنند که هرچه تنوع در محتوای شغل بیشتر باشد خشنودی افراد درگیر بیشتر است. در واقع منظور از محتواي شغل معياري ساختن و تخصصي نمودن شغل و تكاليف است. هنگامي كه شغل نه تخصصي است و نه معياري، فرد در درك و فهم اينكه چه بايد بكند و چگونه كارش را انجام دهد با دشواري مواجه است و از طرفي ديگر موقعيتهاي شغلي وجود دارند كه بسيار تكراري، يكنواخت و ساده‌اند.

۷- جو سازمانی:

فضا یا جو سازمانی می تواند انگیزش، عملکرد و رضایت شغلی را تحت تاثیر قرار دهد و منظور از آن محیطی است که کارکنان سازمان در آن کار می کنند.

جو سازماني به منزله يك پل عمل مي‌كند كه در يك طرف جنبه‌هاي عيني و محسوس سازمان از قبيل ساختار، مقررات و شيوه‌هاي رهري قرار دارند و جو عبارت است از درك يا احساسي كه كارمندان نسبت به اين جنبه‌هاي محسوس سازمان بدست مي‌آورند و در طرف ديگر پل روحيه و رفتار كاركنان واقع شده است. بدي ترتيب روحيه، رضايت و رفتار تنها تابعي از شيوه رهبري عملي يا ساختار سازماني نيست و جو سازمان كه از آن دريچه به جنبه‌هاي عيني و محسوس نگريسته مي‌شود نيز در آنها مؤثرند.

۸- سرپرستی:

به طور کلی رفتار با ملاحظه سرپرست ظاهراَ با خشنودی شغلی همبستگی مثبت دارد. مطالعات چندي نشان مي‌دهند كه اولاً تغييرات در نوع سرپرستي به دگرگونيهايي در خشنودي منجر مي‌گردد. ثانياً يك سبك رفتاري با ملاحظه با خشنودي رابطه مثبت دارد.

۹- مشارکت در تصمیم گیری:

درجه مشارکت زیردستان در تصمیماتی که به کار آنان مربوط است با رضایت شغلی همبستگی مثبت دارد. بیشتر کارکنان دوست دارند در تصمیم گیری مربوط به موقعیت شغلی خود مشارکت داشته باشند و كساني كه تجربه مشاركت داشته‌اند معمولاً نگرش خوبي نسبت به تكرار آن تجربه‌ها داشته‌اند.

با وجود اين، شرايط محدود كننده‌اي نيز وجود دارد. يعني تصميمات بايد در خصوص موضوعاتي باشد كه كاركنان با آنها آشنا هستند و قدري در آنها تخصص دارد. همچنين مشاركت بايد واقتي باشد و اطلاعات عرضه شده از سوي كاركنان واقعاً جزئي از فرآيند تصميم به شمار آيند و بالاخره مشاركت بيش از حد ممكن است با نگرشهاي منفي رابطه داشته باشد. كاركنان مايل‌اند تا اندازه‌اي هم تحت سرپرستي باشند و يا دست كم نمي‌خواهند در تمام مسايل سازماني درگير باشند.

۱۰- اندازه سازمان:

اندازه (کوچکی یا بزرگی) سازمان،‌ اغلب ارتباط معکوس با خشنودی شغلی دارد. شواهدی وجود دارد که به همان نسبتی که سازمانها بزرگتر می شوند خشنودی به تدریج کاهش می یابد زيرا سازمانهاي بزرگ گرايش به آن دارند كه بر افراد چيره و مسلط شوند و فراگردهاي حمايت كننده مانند ارتباطات، هماهنگي و مشاركت را بي اثر سازند. در اين سازمان ها چون غالباً تصميم‌گيري ها در سطح بالاي سازمان انجام مي‌شود و قدرت تصميم‌گيري از دسترس كاركنان دور است آنان احساس مي‌كنند كه اختيار خود را در نظارت بر وقايعي كه بر آنان اثر مي‌‌كند از دست داده‌اند . در نتيجه احساس نارضايتي و تنش در آنان پديد مي‌آيد و راه جبران آن انجام اقدامات اصلاحي براي خنثي كردن اين گرايش سازمان ها در چيرگي بر افراد است.

۱۱- وضوح شغل:

مطالعات مربوط به عواملی مانند وضوح و معین بودن شغل، از روابط مثبت با خشنودی حکایت می کنند. بر اين اساس كاركنان تا اندازه‌اي علاقه دارند كه شغل و محيط كار مشخص و خالي از ابهام داشته باشند. ابهام در شغل و روابط محيط كار موجبات نگراين و تشويش خاطر كاركنان را فراهم مي‌آورد.

۱۲- وضوح نقش:

وضوح نقش یعنی واضح و معین بودن روابط و مناسبات فرد با دیگران. هنگامی که نقش فرد واضح باشد خشنودی شغلی بیشتری دارد. تا زماني كه ابهام در نقش وجود داشته باشد. معين بودن نقش و وظايف فرد، در واقع برنامه‌كاري و مجاري رسمي ارتباطي وي را مشخص مي‌سازد.

۱۳- بازخور:

کارکنان معمولاَ مایل هستند تا از نتیجه کارشان آگاه شوند. ارائه بازخور دقیق و مستمر می تواند خشنودی شغلی را افزایش دهد. بديهي است در ارائه بازخورد، لحن و شيوه ارائه حائز اهميت بسيار است. بازخورد بايد با هدف سازندگي و با لحن آرام و صادقانه ارائه شود تا به منزله انتقاد ، سرزنش و تمسخر قلمداد نشود.

۱۴- چالش انگیزی شغل:

تنوع شغل، خلاقیت، اهداف دشوار و به کارگیری مهارتهای فردی را می توان به عنوان عوامل چالش انگیزی شغل برشمرد. معمولاً مشاغل چالش برانگيز به دليل آنكه موجب درگيري فرد با كار مي‌شوند خشنودي بيشتري به همراه مي‌آورند، اينگونه مشاغل در فرد احساس تعهد ايجاد كرده، ميل درگيري با كار را افزايش مي‌دهند. نقطه مقابل چالش برانگيزي، يكنواختي شغل است. مطالعات متعددي حاكي از آن است كه يكنواختي مي‌تواند به ناخشنودي زياد منجر شود و نهايتاً نيز ممكن است به غيبت يا ترك شغل بيانجامد.

۱۵- غنی سازی شغل:

اينكه چرا غناي شغلي به افزايش روحيه و عملكرد بالا منجر مي‌شود و علت دارد:

الف. غني‌سازي شغل يعني توجه به نيازهاي سطوح بالاي كاركنان از طريق القاء روح مبارزه طلبي ودادن شانس موفقيت بيشار از درون شغل به شاغل بدينوسيله كاركنان به آنچنان رضايتي دست پيدا خواهند كرد كه بدون توجه به نظارت دقيق سرپرست، كار خود را به نحو احسن انجام خواهند داد.

ب. غني سازي شغل يعني كاستن از يكنواختي و تكرار فعاليتهاي تخصصي مشابه كه معمولاً سبب نارضايتي و در نتيجه غيبت و كاهش عملكرد كارمند در شغل مي‌شوند.

۱۶- تعامل اجتماعی و کار در یک گروه:

تعامل در گروه هميشه رضايت ‌بخش نيست، تعامل با گروه هايي كه شخص همواره آزادي عمل براي پيوستن به آنها يا كنار كشيدن از آنها را دار نمي‌باشد، نه تنها رضايت بخش نيست بلكه مي‌تواند نا كام كننده باشد و با افزايش تعامل ناكامي بيشتر شود. تعامل هنگامي رضايت‌بخش خواهد بود. كه:

- نگرشهاي ديگران با نگرشهاي فرد مشابه باشند. زيرا اين امر پيش‌بيني رفتار ديگران را آسان مي‌سازد و اين براي شخص نوعي اعتبار به شمار مي‌آيد.

- به پذيرش فرد از سوي ديگران بينجامد.

- حصول اهداف را تسهيل سازد.

# 3-25 فوايد بررسي رضايت شغلي

**«**ديويس» و «نيواستروم» (1985) فوايد بررسي رضايت شغلي را بشرح زير عنوان كرده‌اند:

الف. رضايت شغلي كلي: يكي از فوايد بكار بستن اين بررسي، اين است كه مديريت را از ترازهاي كلي رضايت شغلي آگاه مي‌كند اين بررسيها نشان مي‌دهد كه كاركنان در كدام قسمت‌ها دچار مشكل هستند.

ب. ارتباط: هنگاميكه از يك عضو سازمان خواسته مي‌شود تا آنچه در ذهن دارد بگويد، نه تنها پاسخها مهم هستند بلكه سبب مي‌شود ارتباط نيرومندي بين كارمند و رده‌هاي بالاي سازمان برقرار شود.

ج. بهبود نگرش: براي بسياري از مردم بررسي رضايت شغلي يك دريچه اطمينان، يك تخليه عاطفي و يك وسيله آرام ساختن دل مي‌باشد. براي گروه ديگر اين بررسي يك نشانه آشكار از دلبستگي مدير به رفاه كاركنان مي‌باشد.

د. تعيين نيازهاي آموزشي: بررسي‌هاي رضايت شغلي روش سودمندي براي تعيين پاره‌اي از نيازهاي آموزشي است. بطور معمول به كاركنان اين فرصت داده مي‌شود تا احساس خود را درباره شيوه كار سرپرستان خود آشكار سازند**.**

# 3-26 بيگانگي شغلي

محققان رضايتمندي شغلي عموماً بر اين امر توافق دارند كه هرچه سطح شغل پايين‌تر باشد، رضايت كمتري در كار دريافت مي‌شود. هنگاميكه تمركز بر عدم رضايت شغلي است، پول در رأس فهرست و دلايل قرار دارد. با اينكه پول ناكافي ممكن است دليل اوليه عدم رضايت باشد، جامعه‌شناسان بسياري معتقدند كه عوامل ديگري باعث مي‌شوند كه كارگر نه تنها ناراضي باشد بلكه از كارش متنفر يا نسبت به آن بيگانه شود. كارمند بيگانه يه مهجور كسي است كه كارش متناسب با تصوري كه وي از خويشتن دارد، نيست. ليكن تحقيقات كمي در مورد علل بيگانگي از شغل انجام گرفته است. احتمالاً عوامل اصلي جالب نبودن كار، ثابت نبودن آن ، عدم امكان پيشرفت و يا وجود يك رئيس بد مي‌باشند.

برخي دلايل مهم ديگر عبارتند از:

خط مشي زندگي شغلي فرد سرگشته و نامنظم است. او قادر نبوده است شغلي را كه ‌مي‌خواسته بدست آورد يا آنطور كه ميل داشته پيشرفت نمايد.

شرایط کاری فرد کنترلهای شدیدی بر آنچه که وی می تواند بکند اعمال داشته و به او امکان کمی جهت تصمیم گیری یا کار مستقل می دهد.

شخص در مرحله ای از زندگی قرار گرفته است که تحت فشار است.

# 3-27 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 (1951) هر پرسشنامه سنجش رضایت شغلی باید دارای خصوصیات زیر باشد .

1 – سوالات واضح و روشن مطرح گردند .

2 – رضایت شغلی را از دیدگاه معین و شخص اندازه گیری کند .

3 – بین آزمون شونده و اجرا کننده پرسشنامه ها همکاری لازم بوجود آید .

4 – پرسشنامه حتی الامکان موثق و معتبر باشد .

5 – پرسشنامه به آسانی نمره گذاری و تعبیر و تفسیر شود .

6 – 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 (1974) 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.

بنابراین پیشنهاد می شود که مطالعاتی مه 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 .

# 3-28 مسائل حل نشده در رضایت شغلی

بنظر «کرایتز» چندین سئوال در زمینه رضایت شغلی بلاجواب مانده است و با انجام تحقیقات بیشتری باید پاسخ مناسب برای این پرسش ها داده شود. برخی از این پرسش ها عبارتند از:

1. آیا بین رضایت کلی در زندگی با رضایت شغلی ارتباطی وجود دارد؟ مطالعات اندکی که در این مورد انجام شده نشان می دهد که رابطه مثبتی بین رضایت کلی در زندگی و رضایت شغلی وجود دارد. یعنی افرادی که از زندگی خود راضی هستند از شغلشان نیز رضایت دارند و برعکس رضایت شغلی تا حدود زیادی تأمین کننده رضایت در زندگی است.
2. آیا می توان برای رضایت شغلی حداکثری قائل شد؟ آیا رضایت شغلی حدودی دارد و آیا می توان برای کلمة حداکثر حدودی را تعیین کرد؟ تعیین حدود رضایت شغلی غیرممکن است و میزان آن بنوع شغل و فرد شاغل بستگی دارد.
3. آیا رضایت شغلی از روزی تا روز دیگر در حال تغییر و تحول است؟ رضایت شغلی به طور کلی در حال تغییر و دگرگونی است. مثلاً ممکن است فردی در لحظه معینی از زمان به طور کلی از شغلش راضی باشد و در زمان دیگری رضایت قبلی را از شغلش نداشته باشد. زیرا وامل ایجاد کننده رضایت شغلی دائماً در حال تغییر و تحول هستند.
4. آیا رضایت شغلی آگاهانه انجام می پذیرد یا ناآگاهانه؟ بنظر فیشر و هانا رضایت شغلی تا حدود زیادی ناآگاهانه انجام می گیرد. زیرا فرد دقیقاً نمی داند که چرا کارش را دوست دارد. بعبارت دیگر ، عواملی که رضایت شغلی را موجب می شوند از نظرفرد کاملاً شناخته شده نمی باشند. فیشر عدم رضایت شغلی را عملی آگاهانه می داند و معتقد است فرد می داند که چرا از شغلش ناراضی است ولی عوامل رضایت بخش شغلی به طور کامل شناخته شده نیستند.

# 3-29 نتیجه گیری و پیشنهاد ها

انگیزش یک فرآیند زنجیره ای است که با احساس نیاز شروع می شود، سپس خواست را به دنبال می آورد و موجب تنش و کنش می شود و در پی آمد آن اقدام برای نیل به هدف صورت می گیرد و سرانجام خواست ارضا می شود. انگیزش در سازمانها مسأله جمعی و گروهی است مدیران فاقد انگیزه کافی نمی توانند کارکنان پرانگیزه ای را پرورش دهند و کارکنان کم انگیزه بر روی رفتارهای مدیر و انگیزه های او بی‌تاثیر نیستند.

یکی از راههای موثر ایجاد انگیزه برای کارکنان، تنظیم و تعیین اهداف مشخص و قابل دسترس برای آنان است. این اهداف باید دارای قدرت انگیزشی باشند و با روشهای مشارکت جویانه به کارکنان فرصت داده شود که درگیر مسایل شوند و نقش فعالتری در تصمیم گیریها داشته باشند مدیر باید با حفظ حرمت و کرامت انسانی کارکنان و ارج نهادن به تلاش و ارتقاء توانایی آنها و شناخت نیازهای متفاوت فردی و سازمانی، رفتار کارکنان را با اهداف سازمان همسو و هماهنگ کند. اقتصاددانان و بیشتر مدیران معتقدند که پول (حقوق و دستمزد) نقش مهمی در انگیزش و رضایت شغلی دارند در حالیکه دانشمندان علوم رفتاری تاثیر آن را در انگیزش و رضایت شغلی ناچیز می دانند.قسمتی از انگیزه ها و بهره وری در شغل به هماهنگی بین خصوصیات شغلی با توانایی ها، نیازها، علایق و ارزشهای افراد بستگی دارد. این هماهنگی سبب رضایت شغلی فرد می شود و نبود آن سبب نارضایتی، رضایت یا عدم رضایت از شغل با کل زندگی فرد در ارتباط است رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در رضایت از زندگی است و تمام رفتارها و روابط انسان به طور مستقیم و یا غیر مستقیم از چگونگی اشتغال او متاثر است.

تاثیر استرس شغلی بر کار و کارمند در چند دهه اخیر مورد توجه قرار گرفته است چرا که مهم ترین منبع هر سازمانی نیروری انسانی آن می باشد و سازمان ها باید آسایش روحی و روانی و مادی کارکنان خود را فراهم آورند تا فرد بتواند با بالاترین کارایی کار کند و سازمان نیز به حداکثر بهره وری دست یابد. تا نود و نه درصد تحقیقات انجام گرفته بر روی استرس شغلی و رضایت شغلی رابطة این دو باهم را تایید می کنند و استرس شغلی را موثر بر رضایت شغلی می دانند و رابطه و جهت این دو را نیز معکوس می دانند. با توجه به تحقیقات صورت گرفته می توانیم بگوییم که استرس شغلی که تاثیر مستقیم بر روان و عوامل روانشناختی دارد می تواند بر ابعاد مختلف زندگی شغلی علی الخصوص رضایت شغلی تاثیر بگذارد. طبق مطالعات صورت گرفته استرس تاثیر منفی بر رضایت شغلی دارد و افزایش در آن می تواند رضایت شغلی را کاهش دهد و تاخیر و غیبت را در پی داشته باشد و حتی باعث رها کردن شغل و ترک خدمت شود. کاهش استرس شغلی تعهد سازمانی را نیز سبب می شود.

سن بالا، سطح درآمد، سطح شغل، تخصص گرایی، سرپرستی، مشارکت در تصمیم گیری، وضوح شغل و نقش، بازخورد، چالش انگیزی شغل و غنی سازی شغل و در بعضی از عوامل با رضایت شغلی ارتباط مستقیم دارند. سطح تحصیلات، اندازه سازمان در رضایت شغلی نقشی معکوس دارند. از مزایای رضایت شغلی کارکنان می توان به افزایش بهره وری و افزایش روحیه و ایجاد علاقه واقعی به شغل و کار و جو مطلوب سازمانی و تداوم همکاری فرد با سازمان و نگرش مثبت به زندگی نام برد.

با توجه به اهميت رضايتمندي شغلي در پرسنل یك سازمان و تأثير بسزاي آن بر عملكردهاي فردي، عملكرد كلي سازمان و همچنين اثر آن بر رضايتمندي مراجعين و بهبود يكفيت فرآيندهاي سازماني از یک سو و شناسايي و اولوي تبندي عوامل مؤثر بر رضايتمندي شغلي پرسنل از سوي ديگر، در اين مقاله تأثير وضعيت اجتماعي- فرهنگي، فردي ، اقتصادي - معيشتي و سطح كیفيت زندگي كاركنان پدافند هوایی خاتم الانبیا بر ميزان رضايت شغلي آنان بررسي مي شود.

# فصل چهارم

**روش پژوهش**

روشی که در اجرای این تحقیق برگزیده ام ، تحقیق از راه بررسی زمینه یابی می باشد . به این طریق که از طریق نمونه گیری موضوع انتخاب و تحت مطالعه قرار می گیرد هدف در این پژوهش مطالعه و بررسی رضایت شغلی گروهي مـورد مـطالعه می باشد .

# 4-1 جامعه آماری

جامعه آماری مورد نظر در این تحقیق شامل کلیه کارکنان در سازمان پدافند هوایی می باشد که شامل 7 نفر مدیر ،14 نفر سرپرست ، 121نفر پرسنل تولید و 112 نفر پرسنل پشتیبانی میباشد .

# 4-2 نمونه

با توجه به اینکه نمونه گیری به صورت تصادف امکانپذیر بشود و به دلیل اینکه تعداد اعضاء جامعه ما محدود است اما فرصت اینکه همه جامعه آماری را زیر پوشش مطالعاتی خود در آورم نیست بنابر این تعدادی از کارکنان بصورت اتفاقی انتخاب و هر گونه اظهار نظر به صورت آماری یا سایر روشها از همین جامعه خواهد بود .

# 4-3 توصیف ابزار های پژوهش

در این تحقیق که در حقیقت یک نوع تحقیق زمینه یابی است ، برای جامعه مورد نظر ابتدا عده ای را از طریق نمونه گیری خوشه ای انتخاب می کنیم ، سپس با استفاده از ابزار پرسشنامه اطلاعات را بدست می آوریم . در گردآوری اطلاعات با استفاده از ابزار پرسشنامه ، به این صورت عمل می کنیم که پرسشنامه ای مشتمل بر 23 سوال تنظیم و بین اعضاء مورد نظر توزیع می گردد . پس نتیجه گیری و تجزیه و تحلیل پاسخ ها ، مهمترین کار پژوهشگر است .

# 4-4 روش تجزیه و تحلیل داده ها

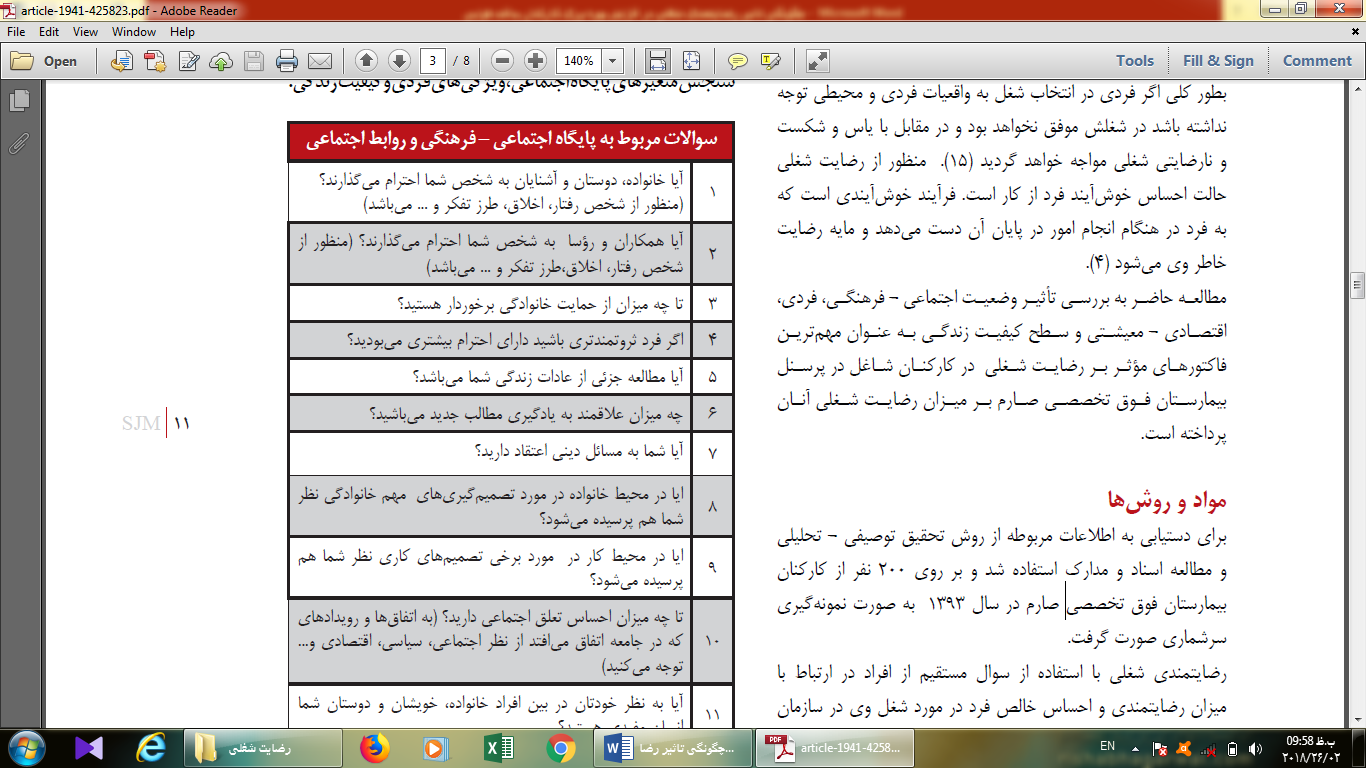
در تجزیه و تحلیل اطلاعات ، با استفاده از روشهای اندازه گیری ، داده های لازم را به منظورآزمودن فرضیه مورد نظر جمع آوری می کنیم . پس از جمـع آوری اطلاعات داده های گرد آوری شده را با استفاده از روشهای آماری مـورد تجزیـه و تحلیل قـرار می دهیم و نتایج آماری را در جامعه ای که انتخاب کرده ایم برآورد می کنیم در این تحقیق روش آماری و تجزیه و تحلیل داده ها با توجه به نوع آن که زمینه یابی است و با توجه به اینکه اطلاعات از طریق پرسشنامه بدست آمده است از روش آمار توصیفی ( فراوانی درصدی ) استفاده می نمائیم . بدین طریـق که ابتدا جوابهـای موردنظر را دسته بنـدی می کنیم و از طریق جدول توزیع فراوانی درصدی ، پاسخهای مورد نظر را بدست می آوریم و با رسم نمودار ستونی آن را نمایش می دهیم .

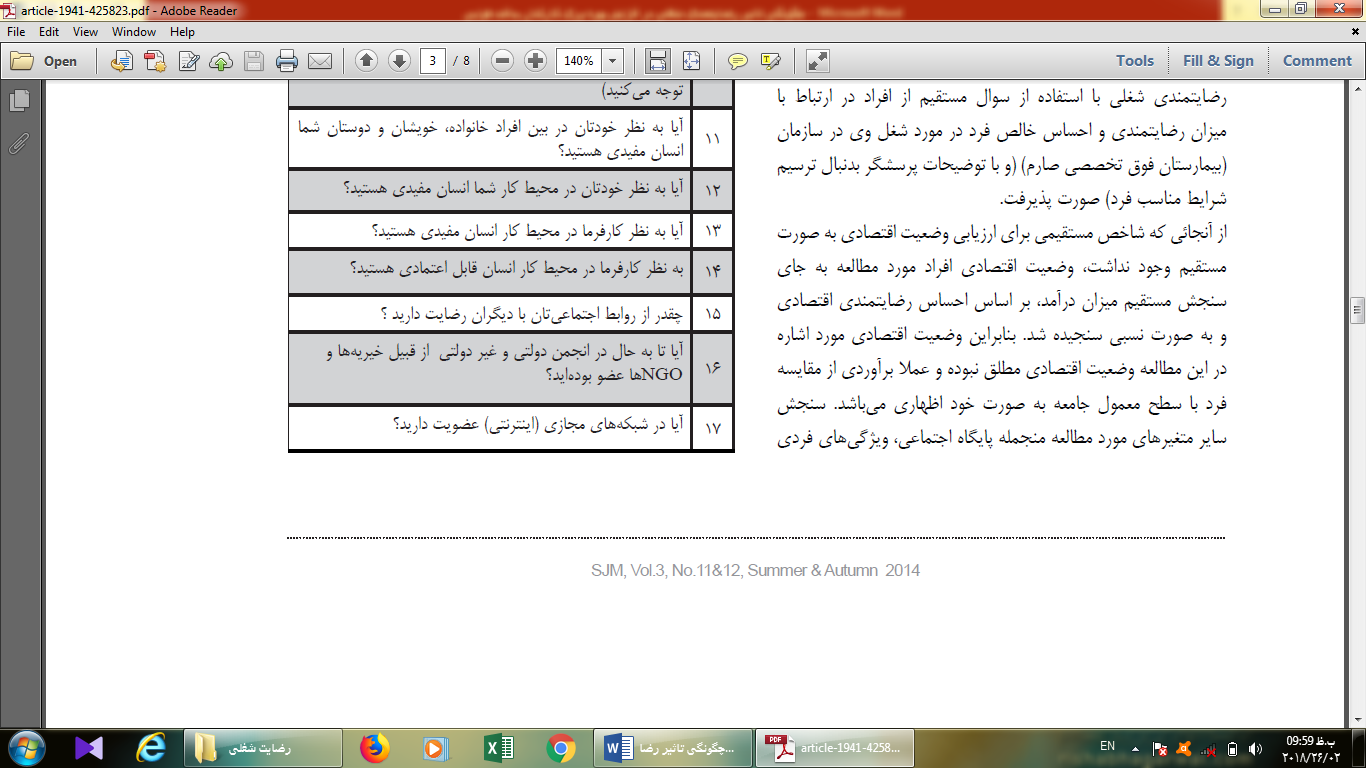
# فصل پنجم

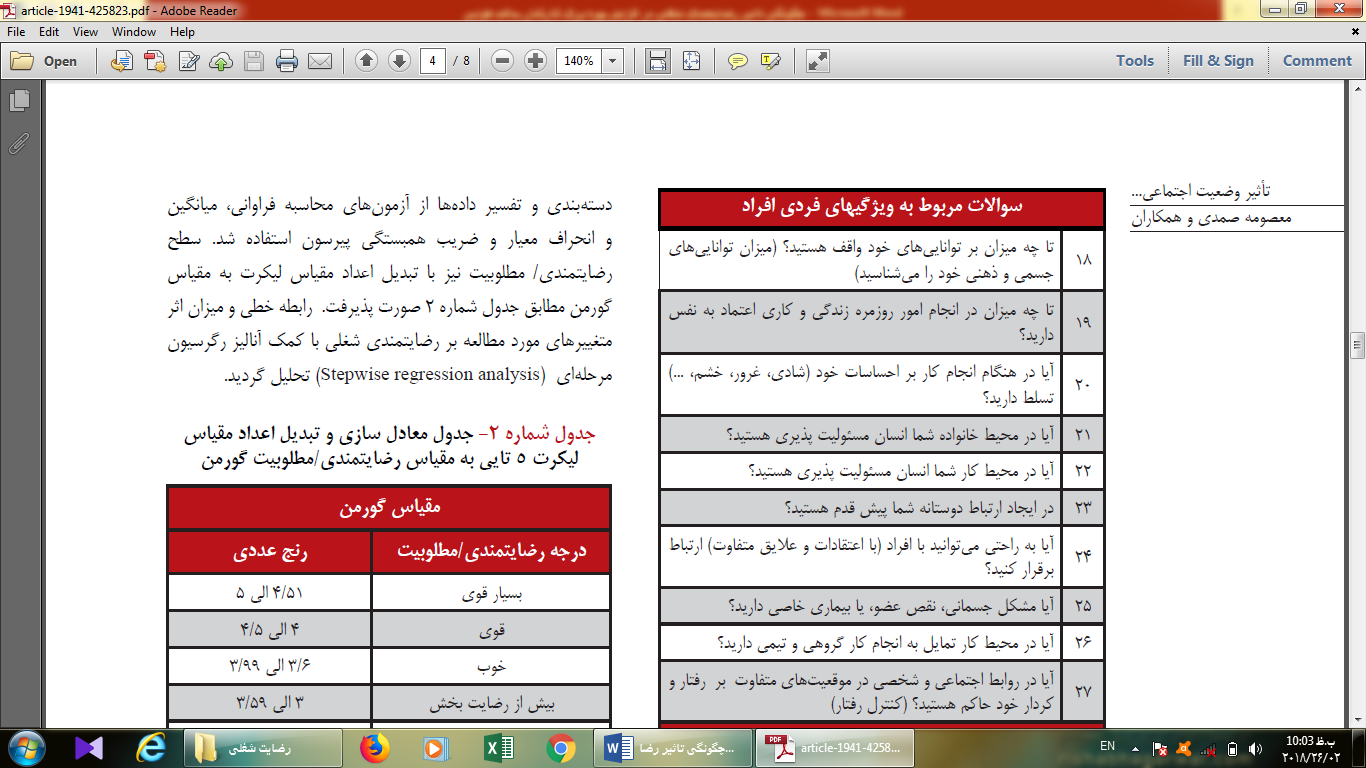
**مواد و روش ها**

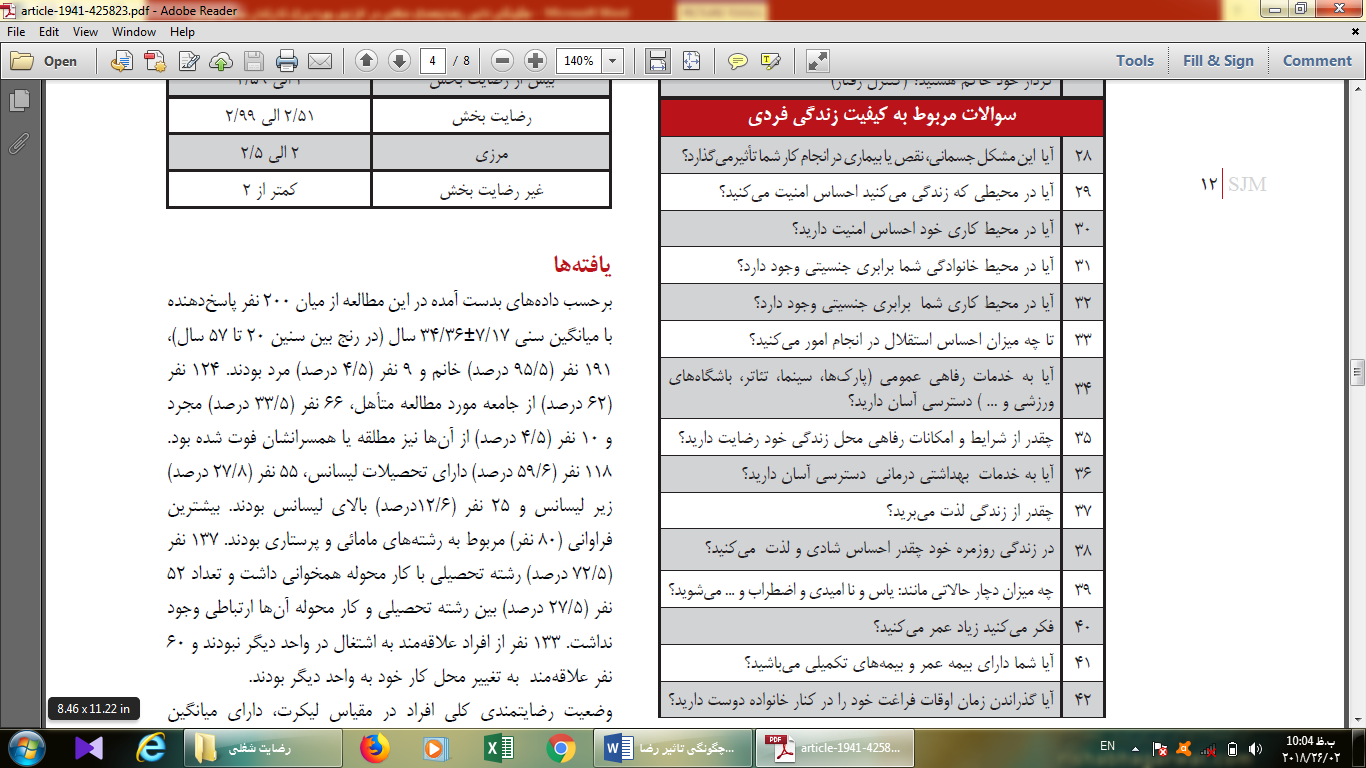
براي دستيابي به اطلاعات مربوطه از روش تحقیق توصیفی – تحلیلی و مطالعه اسناد و مدارک استفاده شد و بر روي 200 نفر از كاركنان پدافند هوایی در سال 1393 به صورت نمونه گيري سرشماري صورت گرفت. رضایتمندی شغلی با استفاده از سوال مستقیم از افراد در ارتباط با میزان رضایتمندی و احساس خالص فرد در مورد شغل وی در سازمان و با توضیحات پرسشگر بدنبال ترسیم شرایط مناسب فرد صورت پذیرفت. از آنجائی که شاخص مستقیمی برای ارزیابی وضعیت اقتصادی به صورت مستقیم وجود نداشت، وضعیت اقتصادی افراد مورد مطالعه به جای سنجش مستقیم میزان درآمد، بر اساس احساس رضایتمندی اقتصادی و به صورت نسبی سنجیده شد. بنابراین وضعیت اقتصادی مورد اشاره در این مطالعه وضعیت اقتصادی مطلق نبوده و عملا برآوردی از مقایسه فرد با سطح معمول جامعه به صورت خود اظهاری می باشد. سنجش سایر متغیرهای مورد مطالعه منجمله پایگاه اجتماعی، ویژگی های فردی و کیفیت زندگی با استفاده از پرسشنامه و از طریق سوالات ارائه شده در جدول شماره 1 صورت گرفته است. برای ارزیابی پایایی پرسشنامه بين 20 نفر نمونه، پايلوت اوليه صورت گرفت و پس از اصلاحات نهایی در پرسشنامه مقدار آلفاي كرونباخ آن 855 / 0 بود كه نشان مي دهد از پايايي بالايي برخوردار است.

**جدول 5-1 سوالات مورد استفاده در بررسی متغیرهای مرتبط با سنجش متغیرهای پایگاه اجتماعی، ویژگی های فردی و کیفیت زندگی**

****

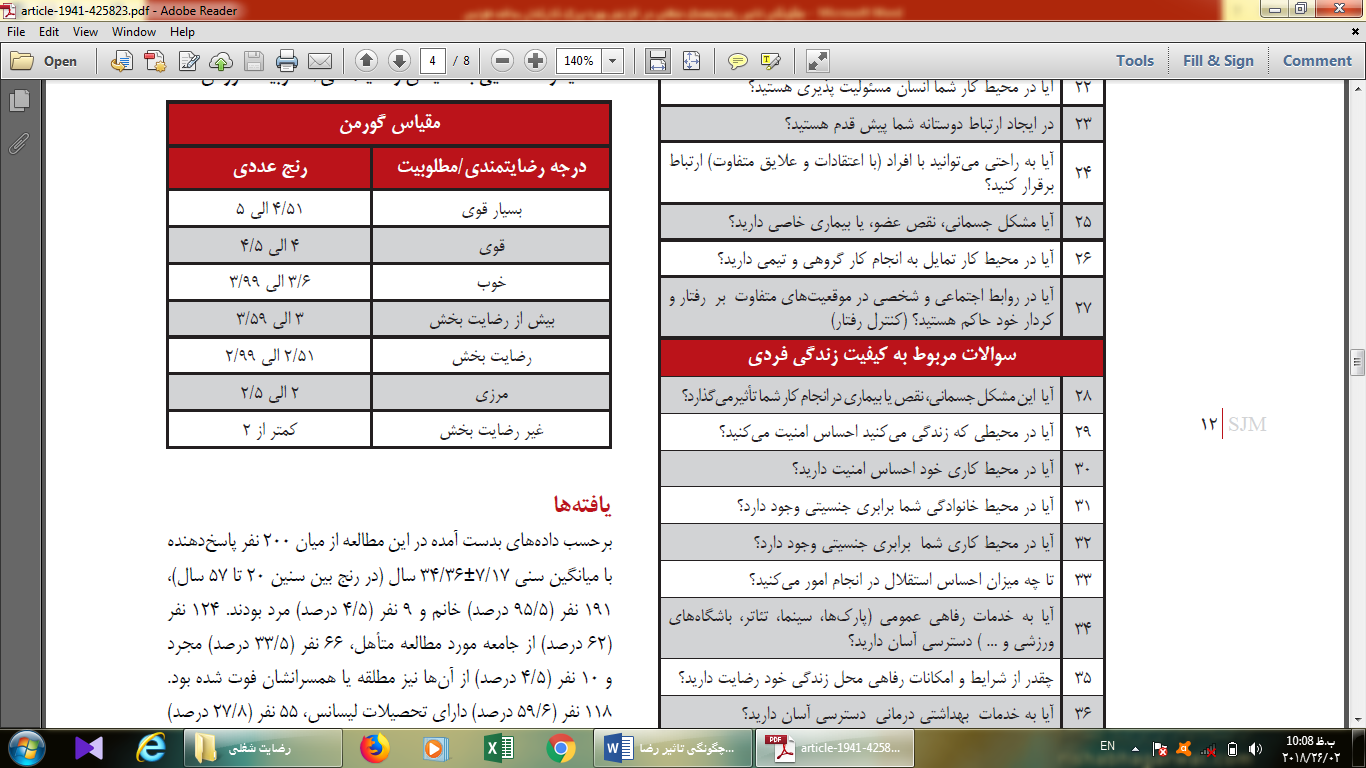
****

****

****

داده ها پس از گردآوري توسط روش های آمار توصیفی تجزیه و تحلیل شدند. جهت دسته بندي و تفسير داده ها از آزمون هاي محاسبه فراواني ، ميانگين و انحراف معيار و ضريب همبستگي پيرسون استفاده شد. سطح رضایتمندی/ مطلوبیت نیز با تبدیل اعداد مقیاس لیکرت به مقیاس گورمن مطابق جدول شماره5-2 صورت پذیرفت.

**جدول 5-2- جدول معادل سازی و تبدیل اعداد مقیاس لیکرت 5 تایی به مقیاس رضایتمندی/مطلوبیت گورمن**

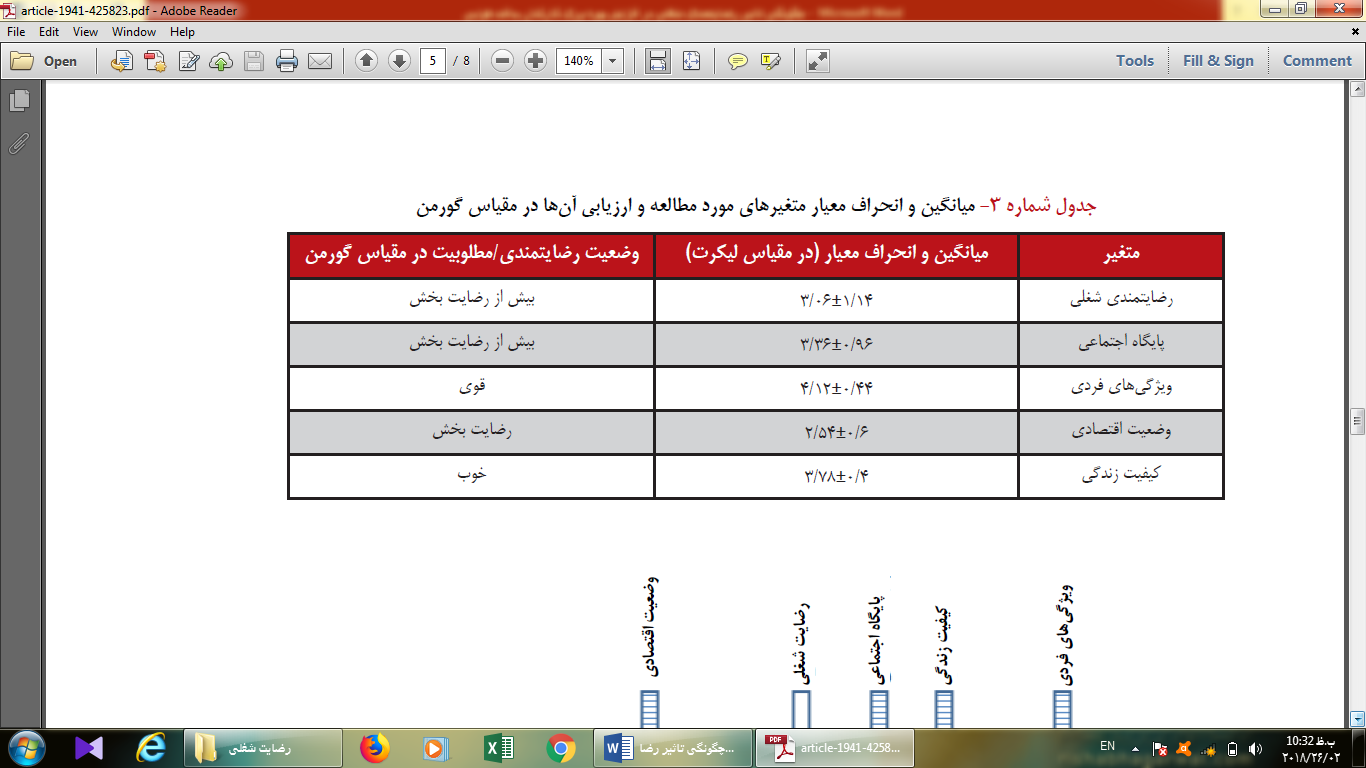
****

# 5-1 يافته ها

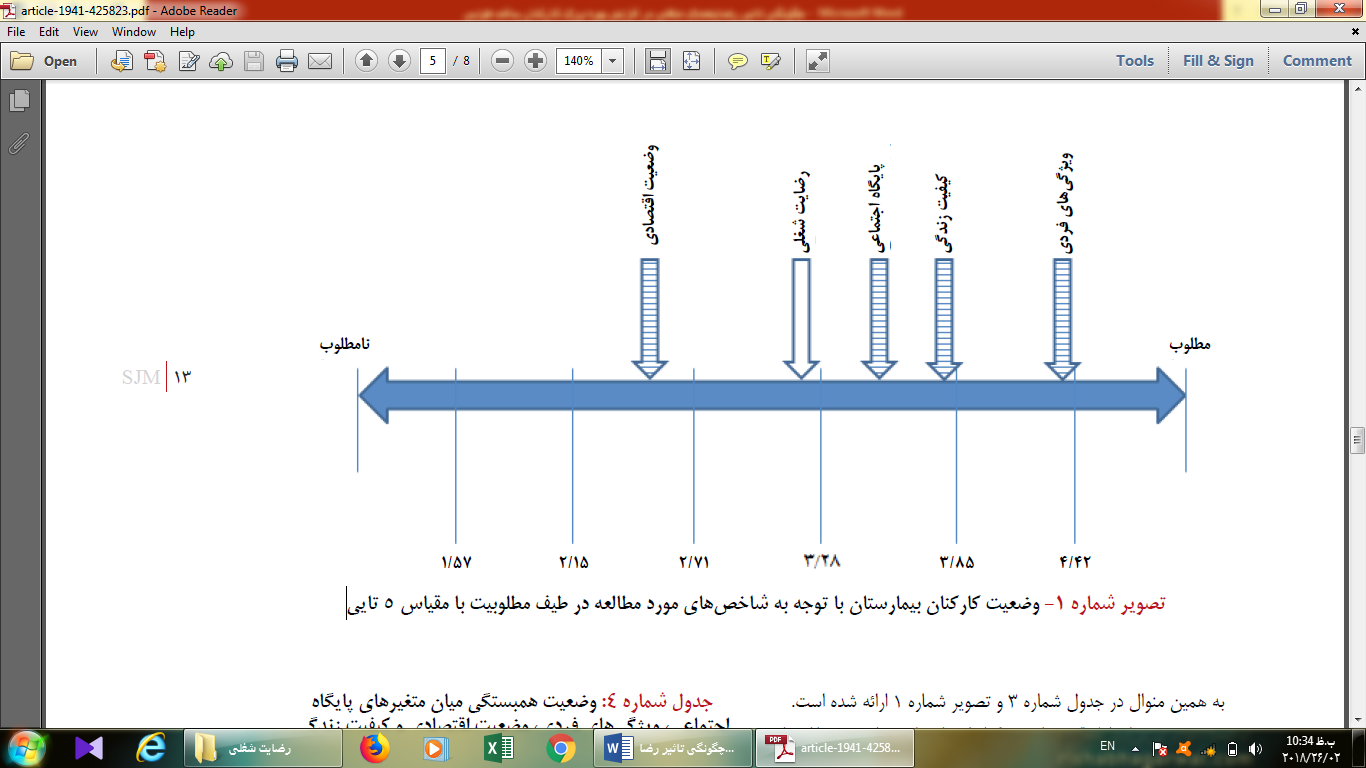
برحسب داده هاي بدست آمده در اين مطالعه از ميان 200 نفر پاسخ دهنده با میانگین سنی 17 / 7± 36 / 34 سال در رنج بين سنين 20 تا 57 سال و 191 نفر مرد( 5/ 95 درصد مرد) و 9 نفر ( 5/ 4 درصد ) خانم بودند. 124 نفر ( 62 درصد) از جامعه مورد مطالعه متأهل، 66 نفر ( 5/ 33 درصد ) مجرد و 10 نفر ( 5/ 4 درصد) از آن ها نيز مطلقه يا همسرانشان فوت شده بود. 118 نفر( 6/ 59 درصد ) داراي تحصيلات ليسانس، 55 نفر ( 8/ 27 درصد ) زير ليسانس و 25 نفر ( 6/ 12 درصد ) بالاي ليسانس بودند. 137 نفر ( 72/5 درصد )رشته تحصيلي با كار محوله همخواني داشت و تعداد 52 نفر ( 5/ 27 درصد ) بين رشته تحصيلي و كار محوله آنها ارتباطي وجود نداشت. 133 نفر از افراد علاقه مند به اشتغال در واحد ديگر نبودند و 60 نفر علاقه مند به تغییر محل کار خود به واحد دیگر بودند. وضعیت رضایت مندی کلی افراد در مقیاس لیکرت، دارای میانگین 14/1± 06/3 بود که در مقیاس رضایتمندی گورمن در حد بیش از رضایت بخش قرار می گیرد. وضعیت سایر متغیرهای مورد مطالعه نیز به همین منوال در جدول شماره5-3 و تصویر شماره5-1 ارائه شده است.

در مورد بررسی ارتباط فاکتورهای دموگرافیک با میزان رضایتمندی با استفاده از ضرایب همبستگی اسپیرمن و پیرسون، ارتباط معنی داری میان متغی رهای سن، جنسیت، وضعیت تأهل، میزان تحصیلات، رشته تحصیلی، همراستایی رشته تحصیلی با فعالیت شغلی، وضعيت منزل مسكوني و واحد محل خدمت وجود نداشت ) 05 / P> 0 (. بين تعداد افراد تحت تكفل و رضايتمندي كلي رابطه معني داري وجود دارد ) 05 / P< 0 این ارتباط در مورد متغیرهای پایگاه اجتماعی افراد، ویژگی های فردی، وضعیت اقتصادی و کیفیت زندگی با رضایتمندی کلی شغلی افراد معنی دار بود (جدول شماره 5-4)

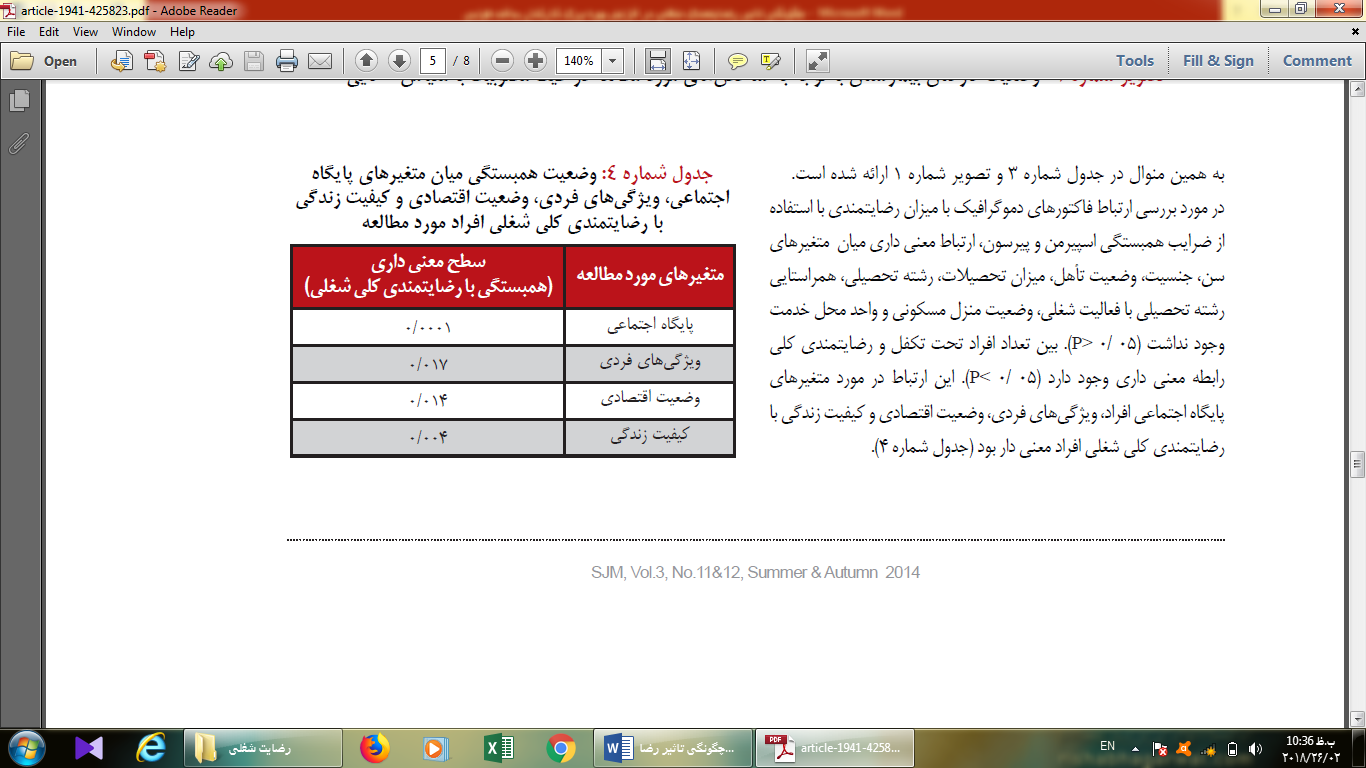
**جدول شماره5-3 میانگین و انحراف معیار متغیرهای مورد مطالعه و ارزیابی آ نها در مقیاس گورمن**

****

**تصویر 5- 1 وضعیت کارکنان پدافند هوایی با توجه به شاخص های مورد مطالعه در طیف مطلوبیت با مقیاس 5 تایی**

****

**جدول شماره 4: وضعیت همبستگی میان متغیرهای پایگاه اجتماعی، ویژگی های فردی، وضعیت اقتصادی و کیفیت زندگی با رضایتمندی کلی شغلی افراد مورد مطالعه**

****

آنالیز رگرسیون میزان اثر متغیرهای مورد مطالعه بر رضایتمندی شغلی نیز حاکی از آن است که هر 4 متغیر پایگاه اجتماعی، ویژگی های فردی، وضعیت اقتصادی و کیفیت زندگی با یک رابطه خطی با رضایتمندی شغلی در ارتباط اند.

# 5-2 بحث

امروزه رضايت شغلي نگرش غالبي است كه بيشترين مطالعات رفتار سازماني را، هم در پژوه شهاي نظري و هم در پژوه شهاي عملي، از طراحي شغل گرفته تا سرپرستي، به خود اختصاص داده است. تا جايي كه به عنوان متغير مركزي در مطالعات محسوب مي شود. افزون بر آن تحقيقات نشان مي دهد هر سال بيش از 300 پژوهش در مورد اين موضوع انجام مي گيرد. اين ارقام و اعداد نشان دهنده ي آن است كه، هيچ موضوعي در روانشناسي صنعتي- سازماني به اندازه ي رضايت شغلي از سابقه پژوهشي برخوردار نيست، رضايت شغلي یكي از عوامل بسيار مهم در موفقيت شغلي است. عاملي كه باعث افزايش كارايي و نيز احساس رضايت فردي مي شود. محققان رضايت شغلي را از ديدگاههاي گوناگون تعريف كرد هاند و همکاران معتقدند اگر شغل، لذت مطلوب را براي فرد تأمين كند، دراين حالت فرد از شغلش راضي است. تركیب معيني از عوامل گوناگون چه دروني مانند احساس لذت از انجام كار و چه بيروني مانند حقوق و مزايا و روابط محيط كاري سبب مي شود فرد از شغلش خشنود و راضي باشد. تحقيقات كمي و كیفي انجام شده نشان مي دهد كه بيشتر صاحب نظران عوامل زير را به عنوان عوامل اصلي خشنودي شغلي معرفي كرده اند: 1-شرايط كاري

2-تعامل با همكار و مدير و زيردستان

3-خود شغل

4- حقوق و مزايا

5- پيشرفت و ارتقاء

6-تحسين و قدرداني

7-كنترل و پاسخ گويي

8-امنيت شغلي

9 – رهبري

10 - خط مشي سازمان

به طور خلاصه، پيشينه تحقيقات انجام شده به اين موضوع اشاره دارد كه بين كیفيت زندگي كاري و خشنودي شغلي و بين سلامت سازماني با خشنودي شغلي و همچنين بين يكفيت زندگي كاري و سلامت سازماني رابط هاي مثبت و قوي وجود دارد .

در تحقیق حاضر نیز کیفیت زندگی افراد از جمله عوامل بسیار تأثیر گذار بر رضایتمندی شغلی است. در تحقیق حاضر ما به این نتیجه رسیدیم که وضعیت اقتصادی هر چند از اجزای مؤثر بر رضایتمندی است، اما از درجه اهمیت کمتری نسبت به بقیه عوامل برخوردار است، به عبارت دیگر صرفاً با افزایش حقوق افراد بدون توجه به سایر جنبه های مهمتر رضایتمندی شغلی نمی توان به سطح رضایت بالاتری دست پیدا کرد. رضايت شغلي با تحصيلات نسبت معكوس داشت، ميان رضايت شغلي و متغيرهاي سن، جنس، وضعيت تأهل و سابقه كاري همبستگي معني داري بدست نيامد. در نتيجه در اين پژوهش پايين آمدن رضايت شغلي با اختلالات رواني و فردي ارتباط داشت . این یافته نیز با نتایج مطالعه ما همخوانی دارد. هانتر، بيان كرد كه بين ساختارهاي مختلف شخصيت، صداقت و رضايت از همكاران و رضايت شغلي همبستگي كلي وجود دارد. بطور كلي نتایج تحقیقات متفاوت در دنيا نيز نشان می دهد که کارکنان با رضایت شغلی بالاتر از نظر فیزیک بدنی و توان ذهنی در وضعیت خوبی به سر می برند. شفیع آبادی رضایت شغلی را به عنوان عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد، معرفي ميكند. رضایت شغلی در محیط کار باعث: نوآوری، خلاقیت در کار، افزایش خدمت رسانی، کاهش ترک خدمت کارکنان، افزایش سلامت روانی کارکنان و به دنبال آن افزایش سلامت جسمی کارکنان می شود. خشنودی شغلی، بخشی از خشنودی زندگی است؛ محیط کار اطراف بر احساسات انسان در کار اثر می گذارد بر همین منوال چون شغل بخش عمده ای از زندگی است پس خشنودی شغلی در خشنودی کلی انسان در زندگی نفوذ دارد به طور كلي بر اساس تحقیقات متعددي که در زمینه رضایت شغلی کارکنان انجام شده، مشخص شده است که از جمله عوامل مهم خشنودي شغلی کارکنان: روابط و مناسبت هاي بین همکاران و تحسین از سوي همکاران است که می تواند یک پاداش براي کارکنان باشد و به بهبود عملکرد سازمانی و مؤفقیت شغلی و در نهایت رضایت شغلی منجر شود.

بر اساس نتايج بدست آمده بين سن، وضعيت تأهل، ميزان تحصيلات، رشته تحصيلي، سرپرستي خانواده، تعداد افراد شاغل، وضعيت منزل مسكوني و ميزان درآمد ماهيانه با رضايتمندي كلي ارتباط معني داري وجود نداشت. تأثير عامل پايگاه اجتماعي – فرهنگي، ويژگي هاي فردي، وضعيت اقتصادي - معيشتي فرد و كیفيت زندگي بر روي رضايتمندي كلي كاركنان بررسي شدند كه پايگاه اجتماعي – فرهنگي و کیفیت زندگی بيشترين تأثير را بر روي رضايتمندي كلي كاركنان داشتند. با توجه به رضايتمندي كلي كاركنان، عواملي كه باعث افزايش رضايت شغلي مي شوند، بايستي توسط مسئولين بیشتر مورد توجه قرار گيرند تا در نهايت منجر به ارتقاء خدمات به مراجعين شود.

# منابع

**1- عبدالله شفیع‏آبادى، راهنمایى‏ومشاوره شغلى‏وحرفه‏اى، رشد، 1376**

**2- استیفن پی رابینز ، رفتار سازمانی جلد اول ، ترجمه پارسائیان – اعرابی 1378**

**3- عباس محمدزاده و آرمن مهروژان، رفتار سازمانى نگرش اقتضایى، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائى، 1375**

**4- نورالله خلیل‏زاده، بررسى عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت‏شغلى دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه**

**5- شغل ، رضایت شغلی ، مجله معرفت 1378**

**6- نشریه علوم رفتاری ، دوفصلنامه  زمستان 1388**

**7- هکت ینی ، مدیریت منابع انسانی (استخدام واداره کارکنان) .  ترجمه : ملوک دیوانگاهی   1        ناشر: فرهنگ جامع(1376) .**

**8- تی .ام .فریزر ، تنش ، کار ورضایت شغلی ، ترجمه : جلال رسول . اف و ماندانا جلالی 1 نائینی ، مشهد ، جهاد دانشگاهی .**

**9- شهرام نگاری ، مهمترین عوامل نارضایتی شغلی و ترک کار و راه حلهای پيشنهادی .**

**10- محمد ساعتچی ، روانشناسی کار ، ناشر : ویرایش (1383) .**

**11- سید احمد احمدی ، حقوق کار ، ناشر : حقوقدان (1381) .**

**12- ازكمپ استوارت . روانشناسي اجتماعي كاربردي، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد،**

**مؤسسه انتشارات آستان قدس رضوي، چاپ دوم.**