

درنامه آموزشی:

«رضایت شفاهی و چگونگی اندازه گیری آن»

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

فهرست مطالب

۳	مقدمه.....
۴	تعریف شغل.....
۴	تعریف «رضایت شغلی».....
۵	عوامل انتخاب شغل.....
۵	۱- وضع جسمانی.....
۶	۲- استعداد.....
۶	۳- رغبت.....
۶	۴- امکانات فردی- اجتماعی.....
۷	عوامل رضایت شغلی.....
۷	۱- عوامل سراسری سازمان.....
۷	۲- عوامل بلافصل محیط شغلی.....
۷	۳- عوامل محتوایی یا فعالیت های بالفعل شغلی.....
۷	۴- عوامل فردی.....
۱۱	آثار وجود رضایت شغلی.....
۱۱	الف- رضایت و ترک خدمت.....
۱۱	ب- رضایت از شغل و غیبت از کار.....
۱۱	ج- رضایت و عملکرد.....
۱۲	د- تاثیر رضایت شغلی بر سازمان.....
۱۲	روشهای ارزیابی رضایت شغلی.....
۱۳	۱- مقیاس های درجه بندی گزارش شخصی.....
۱۳	۲- رویدادهای حساس (پیشامدهای بحرانی).....
۱۴	۳- رفتارهای آشکار.....
۱۴	۴- گرایش های عملی.....
۱۵	پرسش های گرایش عملی.....
۱۶	۵- مقیاس صورتک ها.....
۱۶	۶- مصاحبه.....
۱۷	۷- پرسش نامه و روش پرسش نامه ای.....
۱۹	نظریه های رضایت شغلی.....
۱۹	نظریه امید و انتظار.....
۲۰	نظریه ارزش.....
۲۰	نظریه بریل.....
۲۰	نظریه نقشی.....
۲۱	نظریه نیازها.....
۲۲	نظریه هرزبرگ.....
۲۳	نظریه هالند.....
۲۴	تحول تحقیقات در زمینه رضایت شغلی.....
۲۴	الف- بررسی های روان شناسان.....
۲۵	ب- مطالعه جامعه شناختی.....
۳۴	خلاصه.....
۳۶	پی نوشت ها.....

مقدمه

اشتغال از جمله مسائلی است که همواره ذهن انسان ها، دولت ها و ملت ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد اقتصادی - معیشتی انسان ها مربوط می شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد. رضایت شغلی حوزه ای است که در آن دیدگاه های روان شناختی اجتماعی، جامعه شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته و از این طریق، به زندگی خود ادامه می دهند. آنچه همواره مورد توجه روان شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن ها و بازدهی کارشان می باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می شود و هم کارش بی نتیجه خواهد بود و از این رهگذر، جامعه نیز دچار آسیب خواهد شد. .

تعریف «شغل»

«شغل» از نظر لغوی، به معنای به کار واداشتن کسی است و آنچه مایه مشغولیت می باشد. از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت می کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می دارد^(۱). کار و شغل فعالیت بدنی یا فکری در جهت تولید و خدمت است. به طور کلی، کار فعالیت است که از کسی خواسته شده و در مقابل آن، به وی مزد پرداخت می شود^(۲). به طور خلاصه، می توان گفت: شغل یعنی کاری که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه می کند و هم امرار معاش می نماید.

در تعریفی دیگر، «شغل» عبارت است از گروهی از موقعیت های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شروط خاص، می توانند این موقعیت ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند^(۳).

تعریف «رضایت شغلی»

«رضایت شغلی» مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند^(۴). رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است؛ عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد^(۵). رضایت شغلی یعنی دوست داشتن شرایط و لوازم یک شغل، شرایطی که در آن کار انجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود^(۶).

با توجه به مطالب مزبور، می توان گفت: «رضایت شغلی» یعنی احساس خرسندی و خشنودی که فرد از کار خود می کند و لذتی که از آن می برد و در پی آن، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدامی کند. «رضایت شغلی» حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است؛ مفهومی دارای ابعاد، جنبه ها و عوامل گوناگون که باید مجموعه آن ها را در نظر گرفت. از جمله این عوامل، می توان به صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار اشاره نمود^(۷).

فیشر (V.E.Fisher) و هانا (J.V.Hanna) رضایت شغلی را عاملی درونی می دانند و آن را نوعی سازگاری عاطفی با شغل و شرایط اشتغال می انگارند؛ یعنی اگر شغل مورد نظر، لذت مطلوب را برای فرد

تامین کند، او از شغلش راضی است. در مقابل، چنانچه شغل مورد نظر رضایت و لذت مطلوب رابه فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود مذمت می نماید و درصدد تغییر آن برمی آید^(۸).

به نظر هاپاک (R.Hoppock) «رضایت شغلی» مفهومی پیچیده و چند بعدی است و با عوامل روانی، جسمانی و اجتماعی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی شود، بلکه ترکیب معینی از مجموعه عوامل گوناگون سبب می گردد که شاغل در لحظه معینی از زمان، از شغلش احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می برد^(۹).

از تعاریف ارائه شده درباره «رضایت شغلی»، چنین برمی آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می دارد، برای آن ارزش زیادی قایل است و به گونه ای مثبت به آن می نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است^(۱۱).

عوامل انتخاب شغل

شغل موضوعی است که انتخاب آن تصادفی نیست، نیازمند عوامل بسیاری است که عبارتند از:

۱- وضع جسمانی

هر شغل به خصوصیات جسمانی مشخصی نیاز دارد. در برخی مشاغل، جثه بزرگ و قوی لازم است، در حالی که در برخی مشاغل ممکن است این امر مانع از انجام وظایف باشد. همچنین در بعضی مشاغل، وجود و سلامت دست و پا لازم است، در حالی که در برخی دیگر، فقدان و یا نقص دست و پا و سایر اعضا مشکلی به وجود نمی آورد.

۲- استعداد

استعداد یکی از عوامل مهم در انتخاب شغل و ادامه اشتغال موفقیت آمیز است. استعداد به معنای مهیا شدن، آمادگی و توانایی بر انجام کاری است؛ توانایی فطری فرد که به یادگیری او کمک می کند و آن را تسریع می نماید .

بدین معنا، استعداد نحوه و میزان یادگیری را در زمینه های گوناگون در آینده پیش بینی می کند و کسی که در زمینه خاصی استعداد دارد، از تجربیات خود در آن مورد بهره بیش تری می برد .

۳- رغبت

«رغبت» به معنای میل داشتن و خواستن و آرزوی چیزی است. همچنین احساس خوشایند یا تمایل و کنجکاوی نسبت به چیزی یا موضوعی، «رغبت» نامیده می شود. رغبت انگیزه مهمی برای تلاش و حرکت انسان به حساب می آید. موفقیت در انجام هر شغلی، مستلزم داشتن رغبت است .

۴- امکانات فردی - اجتماعی

علاوه بر موارد مذکور، عوامل دیگری نظیر شخصیت فردی، واقع نگری، امکانات محیطی و نیازهای جامعه در انتخاب شغل تاثیر بسزایی دارد (۱۲) .

به طور خلاصه، می توان گفت: عوامل فردی (از قبیل وضعیت جسمانی، استعداد، رغبت و صفات شخصیتی)، عوامل اجتماعی (نظیر فشار خانواده، ارزش های اجتماعی و فرهنگی، میزان امکانات هر جامعه و فرصت هایی که در اختیار افراد قرار می دهد) ، عوامل اقتصادی (همانند فقر و بیکاری) و نیز وراثت و جنسیت در انتخاب شغل مؤثر است .

عوامل رضایت شغلی

محققان مدت هاست در جست و جوی تعیین علل اساسی رضایت از شغل در سازمان و اداره هستند. تاکنون آن ها توانسته اند به رشته ای از عوامل ثابت و مرتبط با ضایت شغلی دست یابند، اما دست یابی به یک الگوی جامع تجربی تحقق نیافته است. می توان به اختصار به چند عامل که در این زمینه از اهمیت بیش تری برخوردارند، اشاره کرد.

پورتر (W. Porter) و استیرز (M. Steers) به چهار عامل ذیل اشاره کرده اند :

۱- عوامل سراسری سازمان

یعنی متغیرهایی که به طور وسیع در مورد بیش تر کارکنان صدق می کند؛ مثل حقوق و فرصت های ارتقا

۲- عوامل بلافصل محیط شغلی

متغیرهایی که گروه های شغلی را تشکیل می دهد؛ همانند شیوه سرپرستی و کیفیت روابط با همکاران، شرایط کار و محل کار

۳- عوامل محتوایی یا فعالیت های بالفعل شغلی

مانند قلمرو شغل (میزان تنوع، استقلال و مسؤولیت) و وضوح نقش

۴- عوامل فردی

ویژگی هایی که یک فرد را از دیگری متمایز می سازد؛ همچون سن، سنوات خدمت و شخصیت (اعتماد به نفس، عزم و بلوغ^(۱۳)). به جدول شماره (۱) توجه کنید .

جدول (۱): عوامل اولیه مؤثر بر رضایت شغلی^(۱۰)

عوامل سراسری سازمان	عوامل بلافصل محیط شغلی	عوامل محتوایی شغل	عوامل فردی
نظام حقوق و مزایا فرصت های ارتقا خط مشی و شیوه های سازمان ساختار سازمانی	الگوی سرپرستی مشارکت در تصمیم گیری اندازه گروه کار روابط همکاران شرایط کار	قلمرو کار وضوح نقش و تعارض	سن سنوات خدمت شخصیت

لاک (E. A. Locke) مهم ترین عوامل مؤثر بر رضایت شغلی را چنین خلاصه می کند :

- (۱) کار پر مخاطره ذهنی که فرد می تواند با موفقیت با آن سازگار شود (موفقیت در سازگاری با کار) ؛
 - (۲) علاقه فردی به خود شغل که هر قدر علاقه فرد به شغل بیشتر باشد میزان رضایت او بیشتر خواهد بود ؛
 - (۳) کاری که از نظر جسمانی بیش از حد خسته کننده نباشد (هر قدر فرد بیش تر خسته شود، رضایتش کم تر خواهد بود و هر قدر کم تر خسته شود میزان رضایتش بیشتر خواهد بود) ؛
 - (۴) پاداش برای عملکرد، منصفانه، آموزنده و منطبق با خواست فرد باشد ؛
 - (۵) شرایط کار که با نیازهای فیزیکی سازگار باشد و به اهداف شغلی کمک کند ؛
 - (۶) احساس احترام به نفس از سوی شاغل ؛ او هر قدر از سوی دیگران نسبت به خود بیشتر احساس احترام کند، میزان رضایتش بیشتر خواهد بود ؛
 - (۷) عواملی که در محیط کار، نیاز به ارزش های شغلی را تسهیل می کند؛ از قبیل افزایش حقوق و ترفیع^(۱۴).
- انصاف و عدالت در پرداخت نیز با رضایت شغلی ارتباط دارد. هر قدر انصاف و عدالت در پرداخت بیشتر تر و بهتر رعایت شود، میزان رضایت شغلی بالاتر است و هر قدر میزان رضایت بیشتر تر باشد، عملکرد کارگر و کارمند نیز بالاتر می رود. همچنین رضایت شغلی به وسیله پرداخت پاداش و تشویق کردن نیز بالا می رود. نگرش های فرهنگی، خدمات درمانی و تسهیلات رفاهی در بالا بردن میزان رضایت شغلی دخالت دارند^(۱۵).

جورج و جونز چهار عامل اساسی را در میزان و سطح رضایت شغلی مؤثر می دانند :

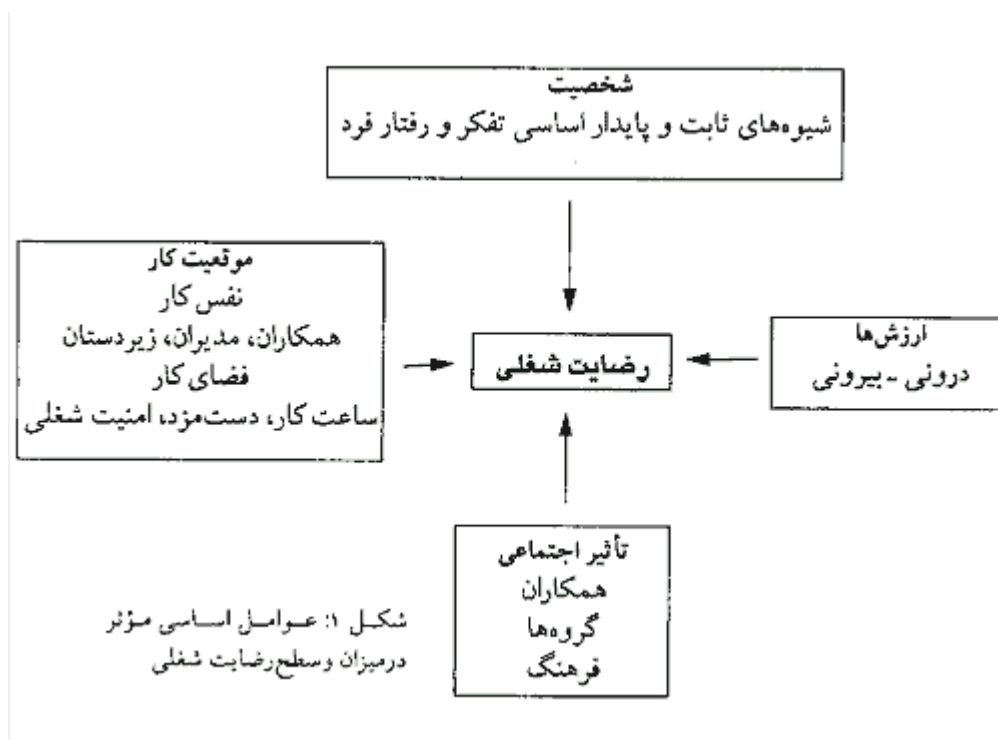
۱- شخصیت و صفات شخصیتی؛

۲- ارزش ها؛

۳- موقعیت کار و شغل؛

۴- تاثیر اجتماعی^(۱۶).

هر یک از این عوامل اساسی چهارگانه، با زیرمجموعه های آن در شکل (۱) منعکس شده است :



برخی دیگر نیز برای رضایت شغلی ده عامل را ذکر کرده اند: ایمنی و بهداشت کار، ساعات کار و نوبت کاری، امنیت شغلی و پیشرفت کار، برخورد عادلانه در محل کار و میزان جذب کارکنان در سازمان، مشارکت کارکنان و کارمندان در تصمیم گیری، محتوای کار و تحقق ظرفیت های کاری کارمندان و کارکنان، تغییرات در سازمان کار، پاداش کافی و عادلانه، مسؤلیت اجتماعی، کار و خانواده و فراغت^(۱۷).

وودمن (W. Woodman) و هل ریچل (Don Hellriegel) در کتاب خود، در بحث عوامل مؤثر بر رضایت شغلی، به این عوامل اشاره می کنند: صفات کارگر و کارمند، نوع کار، محیط کار و روابط انسانی کار^(۱۸) شرتزر (Bruce. E. shertzer) عوامل ذیل را در رضایت مندی شغلی مؤثر می داند: حقوق، امنیت کاری و ثبات شغلی، شرایط کاری خوب، امکان پیشرفت و ترقی، و روابط انسانی^(۱۹).

کورمن این عوامل مؤثر را به دو دسته تقسیم می کند :

- ۱- عوامل محیطی؛ مثل سطح شغل، محتوای شغل، رهبری ملاحظه کار، دست مزد و فرصت های ترفیع ؛
 - ۲- عوامل شخصی؛ مثل سن، سطح تحصیلات و جنسیت .
- هر قدر شغل از لحاظ سطح، مسؤولیت، استقلال و تنوع بالاتر باشد، مطلوب تر است، هر چند به نسبتی که فرد در سطح بالاتری قرار داشته باشد (بر حسب تحصیلات، توانایی ها و مانند آن)، سطح لازم این خصوصیات برای کسب خشنودی باید بالاتر باشد^(۲۰).

همان گونه که ملاحظه می شود، صاحب نظران بسیاری به ذکر عوامل مؤثر در رضایت شغلی پرداخته اند. با نظری اجمالی به نوشته های اینان، چنین به نظر می رسد که بسیاری از این عوامل مشترک می باشد. بنابراین، در جمع بندی، این عوامل را می توان چنین ذکر کرد :

- ۱- عامل اجتماعی (ناشی از جامعه و محیطی که فرد در آن زندگی می کند و نشانگر سطح فرهنگ و دیدگاه های مورد قبول جامعه اوست؛ مانند میزان ارزش و مقام اجتماعی کارگر و کارمند.
- ۲- نفس کار (عامل محتوایی کار که مربوط به ذات کار می باشد و از احساس علاقه به شغل مورد نظر ناشی می شود.
- ۳- محیط کار (هر عاملی که با محیط کاری و فضای کاری سر و کار دارد؛ مثل ساختمان فیزیکی محل کار و آب و هوا.

آثار وجود رضایت شغلی

آگاهی از نتایج مهم رضایت از شغل به اندازه شناخت آنچه موجب رضایت می شود، اهمیت دارد. این نتایج عبارت است از :

الف - رضایت و ترک خدمت

رضایت از شغل و ترک خدمت با یکدیگر رابطه دارند. وروم (V. H. Vroom) پی برد که دامنه همبستگی بین این دو متغیر در بررسی های گوناگون، از ۲۵٪ - تا ۴۲٪ - است. سپس پورتر و استیرز در پانزده بررسی، پی بردند که همبستگی میان رضایت و ترک خدمت - ۲۵٪ است^(۲۱). بازنگران قرن اخیر، که به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و رها کردن شغل پرداخته اند، گزارش می دهند که بین این دو یک رابطه منفی برقرار است؛ یعنی اگر کارکنان از شغل خود راضی باشند، کار خود را رها نخواهند کرد و اگر از شغل خود راضی نباشند، به رها کردن شغل خود مبادرت می ورزند. لاک در سال ۱۹۷۶ نیز گزارش تقریباً مشابهی ارائه داد .

ب - رضایت از شغل و غیبت از کار

شواهد نشان می دهد که رابطه ای معتدل و معکوس بین رضایت از شغل و غیبت کارکنان از محل کار خود وجود دارد. وروم در چندین بررسی نشان داد که دامنه همبستگی از ۱۴ - % تا ۳۸٪ - است. این بررسی مورد تایید پورتر و استیرز و دیگران نیز قرار گرفت^(۲۳).

ج - رضایت و عملکرد

یکی از بحث انگیزترین مباحث در زمینه رضایت شغلی، ارتباط آن با عملکرد است. سه نظریه در این باره ارائه شده است :

۱. رضایت موجب عملکرد می شود.
۲. عملکرد موجب رضایت می شود.
۳. پاداش، بین عملکرد و رضایت به عنوان واسطه عمل می کند.

دو نظریه نخست از حمایت ضعیفی برخوردار است، اما نظریه سوم، که بر اساس آن، پاداش به عنوان واسطه عملکرد و رضایت عمل کند، از حمایت بیش تری برخوردار می باشد. عملکرد قبلی موجب دریافت پاداش درونی (احساس کام یابی شخصی) و پاداش برونی (حقوق و ترفیع) می شود. این پاداش به نوبه خود، هم عملکرد آینده فرد را بالا می برد و هم در بالا بردن میزان رضایت شغلی او مؤثر است (۲۴).

وروم در تحقیقات خود، به دست آورد که بین رضایت شغلی و میزان کارایی و عملکرد، رابطه مثبتی وجود دارد (۲۵).

استیرز و پورتر در کتاب خود می گویند: هر قدر انگیزه کاری کارمند و کارگر بالاتر باشد و هر قدر نگرش او به شغلش مثبت تر باشد (از کارش راضی تر باشد)، عملکرد او نیز در سطحی بالاتر خواهد بود. به عکس، هر قدر انگیزه و نگرش مثبت نسبت به کار، پایین تر باشد (رضایت از کار کم تر باشد)، عملکرد فرد نیز در سطح پایین تری قرار خواهد گرفت (۲۶).

د - تاثیر رضایت شغلی بر سازمان

ارزیابی ها نشان می دهد که هرگاه کارکنان یک سازمان از شغل خود رضایت داشته باشند، سازمان آن ها نیز دارای اثرات مثبتی خواهد بود و به صورت یک سازمان اثر بخش و مفید در خواهد آمد (۲۷).

علاوه بر موارد مذکور، رضایت شغلی نتایج دیگری نیز دارد: کارکنان کاملاً راضی گرایش کم تری در مورد تسلیم شکایت دارند، از سلامت جسمانی و روانی بیش تری برخوردارند، طول عمرشان بیش تر است، وظایف جدید مرتبط با شغل را سریع تر یاد می گیرند و با سوانح شغلی کم تر روبه رو می شوند (۲۸).

روش های ارزیابی رضایت شغلی

رضایت شغلی را با روش ها و ابزارهای گوناگونی می توان سنجید. با مروری به منابع، می توان در مجموع به روش ها و ابزارهای ذیل اشاره نمود :

۱- مقیاس های درجه بندی گزارش شخصی

ابزار اندازه گیری معمول برای رضایت شغلی، مقیاس های درجه بندی گزارش شخصی است و طرح پژوهشی معمول در این زمینه، از جمله طرح های همبستگی است که در آن رضامندی را با پیشینه ها یا پیامدهای فرضیه ای مقایسه می کنند. لاک نتیجه گیری کرد که پژوهشگران بیش تر بر مقیاس های درجه بندی و طرح های همبستگی تکیه می کنند تا بر استفاده از رویکردهای قوی تر و متنوع تر .

شاید دقیق ترین و رایج ترین ابزار اندازه گیری ساخته شده، «شاخص توصیفی شغلی» (JDI) ^(۲۹) باشد که در دانشگاه کرنل تدوین شده است. در این شاخص، پاسخ دهندگان در زیر چند عبارت کوتاه یا وصفی، که هر یک از جنبه های پنج گانه موقعیت کاری را شرح می دهد، پاسخ بلی یا خیر می دهند. این پنج جنبه عبارتند از: کار مورد نظر، سرپرستی، همکاران، دست مزد و فرصت ترقی شغلی ^(۳۰) .

۲- رویدادهای حساس (پیشامدهای بحرانی) ^(۳۱)

استفاده از رویدادهای حساس از دستاوردهای هرزبرگ (F. Herzberg) و همکاران اوست . در بررسی گرایش های شغلی، از کارکنان خواسته شد تا رویدادهای شغلی خود را، که خوشنودکننده و ناخشنودکننده بود، توصیف کنند. این رویدادها بعداً مورد تحلیل محتوایی قرار گرفت تا معلوم شود کدام یک از جنبه های موقعیت شغلی (مانند خود شغل، سرپرستی، حقوق، ترفیع و مانند آن) در ارتباط با واکنش های انفعالی بوده است. در مقایسه با مقیاس های ارزیابی دیگر، این روش به جای داده های کمی، بر داده های کیفی تکیه می کند. حسن اساسی روش رویدادهای حساس این است که مبتنی بر روش غیردستوری است . از کارکنان به سادگی سؤال می شود تا رویدادهای خوشنودکننده را توصیف کنند. بدینسان، پیش داوری از قبل تعیین شده ای در زمینه موضوعات وجود ندارد .

علی رغم محاسن این روش، به چند عیب آن نیز باید اشاره کرد :

اول این که جمع آوری داده ها و سپس تحلیل محتوای آن ها وقتگیر است. دوم آن که در معرض پیش داوری محقق یا مدیری قرار می گیرد که پیشامدها را تحریف می کند، به ویژه امکان زیاد دارد که خود کارکنان پاسخ ها را تحریف کنند؛ بدین معنا که کارکنان ممکن است مسؤولیت رویدادی منفی را به سرپرستی و رویدادی مثبت را به توانایی های خود نسبت دهند (۳۲).

۳- رفتارهای آشکار (۳۳)

روش دیگری که غالبا از طرف مدیران برای سنجش رضایت شغلی استفاده می شود، مشاهده رفتار آشکار (یا واقعی) کارکنان است (عملکرد ضعیف، غیبت، ترک خدمت) که به عنوان نمودهای جانشین عدم رضایت به کار می رود. همان گونه که لاک اشاره می کند، سه دلیل وجود دارد که کاربرد این روش را به عنوان ابزار سنجش برای گرایش های شغلی زیر سؤال می برد. این روش کافی نیست؛ زیرا رفتاری شناخته شده وجود ندارد که ضوابط - حداقل - لازم را توجیه کند؛ یعنی :

۱. رفتار الزاما از تجربه رضایت تبعیت می کند یا به عبارتی، رضایت منجر به رفتارهای خاص می شود .
۲. فراوانی یا شدت رفتار با شدت گرایش تجربه شده نسبت مستقیم دارد .
۳. عوامل علی دیگری غیر از رضایت، بر رفتار فرد تاثیر دارند و تاثیر آن ها را می توان دقیقا محاسبه کرد (۳۴).

۴- گرایش های عملی (۳۵)

گرایش های عملی عبارت از تمایل افراد به تقرب یا احتراز از برخی چیزهاست. شیوه ای که برای ارزیابی بازخوردهای شغلی استفاده می شود این است که از افراد سؤال شود چه گرایش هایی در مورد مشاغل خود دارند. به جای سؤال از کارکنان درباره این که چه احساسی درباره شغلشان دارند، می توان از آن ها پرسید: چه

احساسی در مورد اقدام در زمینه های شغلی خود دارند. نمونه ای از پرسش های گرایش های عملی در زیر ارائه شده است.

از محاسن این روش، می توان به سهولت پاسخ گویی آن و تحریف کم تر واقعیت ها اشاره کرد. اما تا امروز استفاده جامعی از این روش به عمل نیامده است و باید منتظر نتایج حاصله از سوی محققان بود (۳۶).

پرسش های گرایش عملی (۳۷)

۱. وقتی صبح از خواب بیدار می شوید، از رفتن به سر کار اکراه دارید؟
۲. آیا موقع رفتن از کار به منزل، به علت علائق شغلی، بی میل هستید؟
۳. آیا غالباً میل دارید زودتر از موعد مقرر به ناهار بروید؟
۴. آیا احساس می کنید به فرصت بیش تر برای نوشیدن چای یا قهوه نیازمندید؟
۵. آیا هرگز به کار عصرها یا پایان هفته احساس تمایل می کنید؟
۶. آیا گاهی برای رفتن به مرخصی بی میل هستید؟
۷. وقتی در مرخصی هستید، آیا این تمایل را در خود احساس می کنید که سر کار برگردید؟
۸. آیا شب ها که بیدار می شوید، احساس علاقه به رفتن به سرکار به شما دست می دهد؟
۹. آیا هرگز میل داشته اید که تعطیلات یا مرخصی زودتر به پایان می رسید تا به سرکار برمی گشتید؟
۱۰. اگر قرار بود کار شغلی خود را دوباره انتخاب کنید، باز هم تمایلی به انتخاب این شغل داشتید؟
۱۱. آیا به دوستی که دارای علائق و تحصیلات مشابه شماست، انتخاب شغلی مثل شغل خودتان را توصیه می کنید؟

۵- مقیاس صورتک‌ها (۳۸)

این روش بسیار ساده و آسان است و همه افراد، حتی بی سوادان، می توانند به آن پاسخ گویند. این مقیاس غیر کلامی بوده و برای پاسخگو و آزمودنی قابل فهم می باشد .

در این مقیاس، صورتک‌های ترسیم شده با حالاتی که نشان دهنده خوشحالی یا اندوه است به کار می روند و از پاسخ گو خواسته می شود تا تعیین کند کدام صورتک به احساسات شغلی او نزدیک است. این صورتک‌ها در شکل شماره (۲) منعکس شده است. همان گونه که در شکل می توان ملاحظه کرد، روش صورتک‌ها ارزنده است، با این که ارزش آن هم طراز سنجش‌های دیگر نیست (۳۹).



شکل (۲) مقیاس صورتک‌های خشنودی شغلی (۴۰)

زیر صورتکی که مبین، احساس شما نسبت به شغل‌تان به طور کلی است - یعنی کار فی نفسه، دستمزد، سرپرستی، فرصت‌های ترفیع و افرادی که با آنان کار می کنید - علامت (x) بگذارید .

۶- مصاحبه

شیوه دیگر برای ارزیابی رضایت کارکنان عبارت از مصاحبه‌های انفرادی است. مصاحبه ممکن است برنامه ریزی شده (جایی که سؤالات از پیش تعیین شده و استاندارد است) یا غیر برنامه ریزی شده (جایی که سؤالات آزاد و بدون طرح قبلی است) باشد. مصاحبه در ارزیابی رضایت شغلی و گرایش‌های شغلی از چند امتیاز برخوردار است :

نخست: از طریق مصاحبه بررسی عمیقی در زمینه‌هایی از کارها فراهم می شود که از طریق مقیاس‌ها و روش‌های ارزیابی دیگر میسر نیست .

دوم: مصاحبه در بررسی گرایش افرادی مفیدتر است که از سطح تحصیلات کم تری برخوردار یا با موانع کلامی مواجه می باشند و فهم اصطلاحات به کار رفته در پرسش نامه چاپی برای آنان مشکل است .

سوم: مصاحبه امکان بهتری برای بررسی دقیق به مفهوم واقعی پاسخ ها فراهم می آورد و می توان معلوم کرد که یک فرد چه احساسی در مورد جوانب مختلف شغل دارد .

از سوی دیگر، دست کم سه مشکل در مورد روش مصاحبه وجود دارد:

اول: مشکل عینیت به چشم می خورد؛ افرادی ممکن است پاسخ های خود را تحریف کنند .

دوم: غالباً تفاوت هایی میان مصاحبه کنندگان وجود دارد که منجر به نقض غرض می شود؛ زیرا شیوه طرح سؤالات و نوع اطلاعاتی که مصاحبه کننده برای ثبت اطلاعات انتخاب می کند، می تواند در نتیجه مؤثر باشد .

سوم: مشکل زمان وجود دارد و مصاحبه با تعداد زیادی از کارکنان به زمان زیاد احتیاج دارد که این کار عملی نیست (۴۱) .

تا این جا، به ذکر سه روش یا سه ابزار برای اندازه گیری و سنجش رضایت شغلی اشاره شد. ملاحظه گردید که هر یک از این روش ها و ابزارها دارای محاسنی است. اما هر کدام با مشکلات و نواقصی نیز روبه رو می باشد . با توجه به مشکلات و نواقص این روش ها و ابزارها و با توجه به این که روش و ابزار پرسش نامه ای کاربرد بیش تری دارد، لازم به نظر می رسد که ابزار و روش پرسشنامه ای با تفصیل بیش تری تبیین گردد .

۷- پرسش نامه و روش پرسش نامه ای

پیش از تهیه پرسش نامه مناسب برای سنجش رضایت شغلی، باید روش و فلسفه کار مشخص گردد . پس از تعیین روش و اساس کار، به تهیه پرسش نامه مناسب اقدام و سپس اجرا گردد. به نظر بری فیلد (A.H. Bryfield) و روث (H.F. Rothe)، هر پرسش نامه سنجش رضایت شغلی باید دارای خصوصیات

ذیل باشد :

۱. رضایت شغلی را از دیدگاه معین و مشخص اندازه گیری کند ;
۲. سؤالات به طور واضح و روشن مطرح گردد ;
۳. بین آزمودنی و اجراکننده پرسش نامه همکاری لازم به وجود آید ;
۴. پرسش نامه حتی الامکان موثق و معتبر باشد ;
۵. پرسش نامه به آسانی نمره گذاری و تعبیر و تفسیر شود ;
۶. ضمن اجرای پرسش نامه، به تغییر حالات روانی آزمودنی توجه گردد واز آن در تعبیر و تفسیر پرسش نامه استفاده شود (۴۲).

برای سنجش رضایت شغلی، پرسش نامه های متعددی ارائه گردیده است که به عنوان الگو سه نمونه از آن ها ذکر می گردد. محقق می تواند با توجه به هدف و اساس کارش بر طبق نمونه ارائه شده به تهیه و تنظیم پرسش نامه رضایت شغلی اقدام نماید :

۱. پرسش نامه رضایت شغلی هاپاک: در این پرسش نامه، تعداد چهار پرسش چند گزینه ای مطرح گردیده است. مراجع باید پس از مطالعه هر قسمت، مناسب ترین پاسخ را با علامت (x) مشخص نماید .
 ۲. پرسش نامه رضایت شغلی بری فیلدوروث: برخی از مشاغل رضایت بخش تر از دیگر مشاغل اند . به کمک این پرسش نامه، احساس افراد نسبت به شغلشان تعیین می شود. از آن ها خواسته می شود واکنش و احساس خود را در برابر هر یک از نوزده جمله با قرار دادن علامت (x) مشخص سازند .
 ۳. پرسش نامه عمومی رضایت شغلی: در این پرسش نامه، بر خلاف پرسش نامه های پیشین، آزمودنی باید به شرح و توضیح احساسات و عقاید خود در هر یک از زمینه های مربوط اقدام نماید. این پرسش نامه در مجموع دارای پانزده سؤال می باشد که آزمودنی باید به صورت تشریحی به آن ها پاسخ دهد .
- پرسش نامه دیگری که به عنوان ابزار سنجش رضایت شغلی از آن استفاده می شود پرسش نامه رضامندی مینه سوتا (MSQ)^(۴۴) است که از درجه رضایت پاسخ دهندگان در پنج ماده هر یک از مقیاس ها، درجه بندی نوع لیکرت (Likert) را به دست می آورد. این مواد شامل بهره مندی از توانایی، خلاقیت شغلی، تنوع کار، ایمنی شغلی و شرایط مادی زندگی می شود (۴۵).

نظریه های رضایت شغلی

نظریه های رضایت شغلی فراوان است. همان گونه که درباره تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی، اتحاد عقیده ای وجود ندارد، درباره نظریه های رضایت شغلی نیز عقاید متفاوت و گوناگونی ابراز شده است. بروفی (A. H. Brophy) به سه نظریه، از کمپ به چهار نظریه، جیمز به سه نظریه، توسلی به سه نظریه، جورج و جونز به چهار نظریه وخلیل زاده در تحقیق خود به شش نظریه اشاره می کنند. باتوجه به نظرات ارائه شده در این باره، در ادامه، مهم ترین نظریه های رضایت شغلی ذکر می شود :

نظریه امید و انتظار^(۴۶)

این نظریه با نام های نظریه «انتظارات» و نظریه «احتمال» نیز مطرح می باشد. انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل تر حاصل می شود؛ مثلا، ممکن است فردی در صورتی از شغل راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. مسلما چنین شخصی به مراتب، دیرتر از کسی که کم ترین انتظارات را از شغلش دارد به احراز رضایت شغلی نایل می آید. از این رو، رضایت شغلی مفهومی کاملا یکتا و انفرادی است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه عوامل و میزان ونوع آن مورد بررسی قرار گیرد^(۴۷).

این نظریه معتقد است که رضامندی شغلی به وسیله انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت های فرد تعیین می شود، درحالی که نارضایتی^(۴۸) معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است^(۴۹).

در این نظریه، هر قدر احتمال وقوع موفقیت در انجام کار در حد بالاتری قرار گیرد، هر قدر میزان تطابق و هماهنگی میان توانایی های فرد و نیازها و انتظارات شغلی او بیش تر گردد، هر قدر پاداش های خارجی و داخلی در سطح بالاتری قرار گیرد و مهم تر از همه، هر اندازه ادراک او از منصفانه بودن پاداش ها در سطح بالاتری باشد، احتمال بقای او در سازمان بیش تر می شود^(۵۰).

نظریه ارزش^(۵۱)

این نظریه مدعی است رضامندی شغلی به وسیله این پدیده تعیین می گردد که آیا شغل به فرد امکان حفظ ارزش های خصوصی و شخصی را می دهد یا نه^(۵۲). این نظریه می رساند که اگر شغل با حفظ ارزش های خصوصی و شخصی شاغل سازگار باشد، او از شغل خود رضایت دارد. ولی چنانچه شغلش با ارزش های خصوصی او در تعارض و تناقض باشد، رضایت شغلی برایش حاصل نخواهد شد .

نظریه بریل

بریل (A. A. Brill) معتقد است که انسان طبیعی در انتخاب شغل نیازی به پند و سفارش ندارد، خود او فعالیت را که باید دنبال کند، به نحوی حس می کند^(۵۳).

تفسیر ضمنی این نظریه آن است که اگر فرد با فکر و تصمیم خود، شغلش را انتخاب کند، به طور طبیعی، از آن رضایت خواهد داشت. اما اگر با اجبار و یا اضطرار آن را انتخاب کند، به احتمال قوی، از شغل خود ناراضی خواهد بود .

نظریه نقشی

در این نظریه، به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می شود. در جنبه اجتماعی، تاثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می گیرد. این عوامل همان شرایط بیرونی رضایت شغلی را شامل می شود. جنبه روانی رضایت شغلی بیش تر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می شود. به عبارت دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت هایش در انجام مسؤلیت های محوله و ایفای نقش خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی او را مشخص می نماید. رضایت کلی نتیجه ای است که فرد از ترکیب در جنبه اجتماعی و روانی عایدش می گردد^(۵۴).

این نظریه به مقدار زیادی به نظریه سلسله نیازهای مازلو (A. H. Maslow) نزدیک است، تا جایی که می توان آن ها را یکی به حساب آورد. البته ناگفته نماند که نظریه نیازهای مازلو عام تر است و رضایت شغلی می تواند در دایره و محدوده آن قرار گیرد. بر اساس نظریه نیازها، میزان رضایت شغلی هر فرد که از اشتغال حاصل می شود، به دو عامل بستگی دارد: اول آن مقدار از نیازهایی که از طریق کار و احراز موقعیت مورد نظر تامین می گردد. دوم آن مقدار از نیازها که از طریق اشتغال به کار مورد نظر، تامین نشده باقی می ماند. نتیجه ای که از بررسی عوامل اول و دوم حاصل می شود میزان رضایت شغلی فرد را معین می کند (۵۶).

این نظریه رضامندی را تابعی از میزان کام روایی و ارضای نیازهای فرد، شامل نیازهای جسمی و روان شناختی می داند. نیازها به عنوان احتیاجات عینی انسان، که در همه افراد مشابه است، تلقی می شود، در حالی که ارزش ها آرزوهای ذهنی فرد است که از یک شخص به شخص دیگر فرق می کند (۵۷).

روان شناسان سازمانی بیش تر بر این باورند که سلسله مراتب نیاز (۵۸) در نظریه مازلو، در بررسی رضایت مندی شغلی کاربردپذیر است. این نظریه پنج نوع از نیازهای انسانی را مشخص می کند که به ترتیب اهمیت و از پایین به بالا عبارتند از: نیازهای تنکردی (۵۹) (مثل غذا، آب و هوا)، نیاز به ایمنی (۶۰) (مثل دوری از خطر و ایمنی اقتصادی)، نیازهای اجتماعی (۶۱) (مثل عشق، پذیرش و تعلق گروهی)، نیازهای من یا صیانت ذات (۶۲) (پیشرفت، شناسایی، تایید و احساس ارزشمندی) و خودشکوفایی (۶۳) (مثل بالفعل سازی حداکثر استعدادهای بالقوه). به ادعای مازلو، تنها وقتی نیازهای اساسی تر به طور نسبی برآورده شود نیازهای بالا مد نظر قرار می گیرد. از این رو، رضامندی شغلی باید با توجه به این نکته تعیین شود که شغل فرد چگونه پاسخ گوی نیازهایی است که برای او جنبه غالب دارد. ممکن است برای فردی، ایمنی اقتصادی یک نیاز باشد، در حالی که برای دیگری نیاز به خودشکوفایی مطرح باشد. از این رو، طبیعی است که یک شغل واحد بتواند موجب پدید آمدن سطوح بسیار متفاوت رضامندی در افراد شود (۶۴).

پورتر سلسله مراتب نیازهای مازلو را به سه سطح تقسیم می کند :

سطح اول: نیازهای حیاتی و زیستی (غذا، امنیت، بهداشت).

سطح دوم: نیازهای ارتباطی (ارتباط با دیگران، تعلق به گروه، و پیوندهای عاطفی)

سطح سوم: نیاز به رشد و شکوفا شدن استعدادهای فکری و نیروهای بالقوه در فرد .

سازمان های تولیدی و خدماتی تا آن جا می توانند به حیات خود ادامه دهند که بتوانند نیازهای افراد را برآورده سازند. گرچه این سازمان ها تاکنون در ارضای نیازهای سطح اول موفق بوده اند، اما در ارضای نیازهای سطح دوم، کم تر توفیق یافته اند و برای سطح سوم هم در عصر ما کار مهمی نکرده اند (۶۵).

نظریه هرزبرگ (F. Herzberg)

این نظریه با نام های «نظریه انگیزشی - بهداشتی» و «نظریه دو عاملی»^(۶۶) هرزبرگ « نیز معروف است. او به نوع نیاز - یعنی نیازهای بدنی و نیازهای روانی - اشاره می کند. به ادعای هرزبرگ، این دو نوع نیاز بر طبق دو اصل متفاوت عمل می کنند؛ نیازهای بدنی در جهت اجتناب از درد و ناراحتی عمل می کنند. عواملی که این نیازها را بی اثر می کند - که هرزبرگ آن ها را «عوامل بهداشتی» می نامد - می تواند ناراحتی را کاهش دهد یا از آن دوری کند، اما نمی تواند موجب خشنودی شود. از سوی دیگر، نیازهای روان شناختی، مشتاق رشد، دانش، پیشرفت، خلاقیت^(۶۷) و فردیت است و بر اساس اصل لذت^(۶۸) عمل می کند . ارضا کننده های آن - که «برانگیزاننده» خوانده می شود - می تواند موجب خشنودی گردد، ولی فقدان آن نمی تواند موجبات عدم لذت یا ناراحتی را فراهم آورد. هرزبرگ رضامندی و ناراضامندی را مستقل از یکدیگر تلقی می کند. هر یک مستقل از دیگری می توانند به درجاتی وجود داشته یا نداشته باشند؛ یعنی امکان دارد به طور همزمان در رابطه با جنبه های گوناگون یک شغل واحدا رضاکنده باشند یا نباشند^(۶۹) .

هرزبرگ و می یرز معتقدند که رضایت بالا، عملکرد بالا را به دنبال می آورد. از این رو، برای ایجاد آن باید به اقداماتی از قبیل توسعه شغلی، غنای شغلی، چرخش شغلی و مانند آن متوسل شد^(۷۰) .

هرزبرگ در مطالعات خود، متوجه شد که می توان عوامل رضایت از شغل و عوامل نارضایتی را جداگانه مورد بررسی قرار داد. وی عواملی را که منجر به رضایت کارکنان از شغل می شود «عوامل انگیزش» نامید و عواملی را که موجبات نارضایتی کارکنان را فراهم می آورد «عوامل ابقا» یا «عوامل بهداشت» نام گذاری کرد (۷۱).

به نظر هرزبرگ، واحدهای صنعتی و خدماتی در صورتی موفق می شوند افراد را به خوبی جذب کنند و نیازهای آنان را ارضا کنند که بتوانند اولاً، کاری به آن ها عرضه کنند که رضایتشان را جلب کند. ثانیاً، کار را با توجه به چگونگی ارضای نیازهای سطح سوم (نیاز به رشد و شکوفا شدن استعدادهای فکری و نیروهای بالقوه در فرد) در نظر بگیرند؛ یعنی سازمان بر اساس تحقق ظرفیت روحی و فکری کارگر و کارمند و شناخت استعدادهای وی باعث علاقه به کار - بر اساس طبیعت آن - و احساس مسؤلیت هایی که در جریان کار سازمان موردنظر است، می شود و امکانات شغلی و حرفه ای و پرداخت دست مزد برابر با کوشش های فرد را فراهم می سازد (۷۲).

هرزبرگ به این نتیجه رسید که اگر این گونه نیازهای افراد ارضا گردد گفته می شود که از کار خود رضایت دارند. و اگر ارضا نشوند، در رابطه با سازمان و کارشان اظهار نارضایتی می کنند. سازمان می تواند با ارضای این قبیل نیازها، نارضایتی آن ها را کاهش دهد و حتی از میان بردارد (۷۳).

نظریه هالند

هالند نظریه خود را بر مبنای دو اصل مهم استوار نموده است :

۱. انتخاب شغل و حرفه با نوع شخصیت فرد بستگی دارد .

۲. انتخاب شغل و حرفه رابطه مستقیمی با طرز تلقی و گرایش فرد دارد (۷۴).

معنای ضمنی این نظریه چنین است که اگر فردی شغل خود را متناسب با صفات شخصیتی اش انتخاب کند و نسبت به این شغل گرایش و نگرش مثبتی داشته باشد، از شغلش راضی است و در غیر این صورت، از شغل خود رضایتی نخواهد داشت .

تحول تحقیقات در زمینه رضایت شغلی

مطالعات اولیه در زمینه نگرش های مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانی اول شروع شد و به طور فعال، در انگلستان، اروپا و امریکا دنبال گردید^(۷۵). پدیده اشتغال از ابتدای زندگی اجتماعی بشر مورد توجه بوده است. هر یک از اندیشمندان به نوعی درباره این مساله سخن گفته اند. جامعه شناسان و روان شناسان در قرون اخیر، نظرات متفاوتی درباره کار و شغل ارائه نموده اند. جنبه های گوناگون کار، اعم از نابرابری در کار، رضایت شغلی، انگیزه کار و بالا بردن بهره وری سازمان های کاری، هر کدام به نحوی مورد توجه دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه شناسی، اقتصاد و روان شناسی قرار گرفته است^(۷۶).

الف - بررسی های روان شناسان

جامعه شناسان و روان شناسان اجتماعی مانند بسیاری از متخصصان، «کار» را مورد توجه قرار داده اند. در آغاز، برخی جنبه های کمی و کیفی کار را مورد مطالعه قرار دادند. نمونه خاص این نوع مطالعات را باید بررسی های تیلور (F. W. Taylor) دانست. او مطالعاتش را «مطالعات حرکت زمان»^(۷۷) نام نهاد^(۷۸). پس از او، ژیلبرت (Feank Gilbert) همین نوع مطالعات را به همراه همسرش با نام «مطالعات زمان - کار» به انجام رسانید. این قبیل بررسی ها از زمینه خاص اجتماعی منبعث گردیده که با عنوان «لیبرالیسم کلاسیک» مشخص می شود. در این زمینه خاص، سرمایه داری عصر طلایی خود را می گذرانید و سرمایه بر حیات همه انسان ها حاکم بود. در قرن بیستم از نظر پرودن (Proudhon) و مارکس (Marx)، کار جزئی از وجود آدمی شناخته شد. این موضوع پذیرفته شد که هر چند انسان ها برای روزی و معاش به کار می پردازند، اما تنها کارکرد کار، اصل نیست و ارضای روانی با احساس مفید بودن، احساس خلاقیت با دیدن حاصل کار خویش مورد توجه قرار گرفت و نتیجه کار جزیی از شخصیت انسان به حساب می آمد.

در مورد دیگر، مایو (E. Mayo) برای نشان دادن ابعاد کیفی کار و پیوندهای ذهنی انسان و کارش، زمینه روان شناسی کار را مورد مطالعه قرار داد. مطالعات او و همکارانش در هاتورن نشان داد که با محاسبات کمی، که پایه اندیشه های تیلور و پس از او تیلورگرایی است، نمی توان به افزایش کمی و ارتقای کیفی کار دست

یافت. استراحت در بین ساعات کار، تامین هزینه های بهداشتی، توجه به فراغت سالم نیروی کار، تصحیح روابط کارگر - کارگر (کارمند کارمند) و کارگر - کارفرما (کارمند - رئیس) و بهبود شرایط محیطی کار، همگی شبکه ای از عوامل مؤثر بر کار را می سازند^(۷۹).

ب - مطالعات جامعه شناختی (۱۸۵۸-۱۹۱۷)

امیل دورکیم یکی از پایه گذاران جامعه شناسی است که در آراء خود، به اهمیت کار توجه نموده است. اندیشه او در مقابله با کسانی است که برای هر چیز ریشه روان شناختی آن را مطالعه می کردند و اهمیت فرد را در برابر جامعه بزرگ می نمودند. کار او بر خلاف این گروه، توجه به بررسی جامعه شناختی موضوعاتی اجتماعی و اهمیت دادن به جامعه و روح جمعی بود و موجب شد گرایش او را «کل گرایی»، «جمع گرایی» یا «جامعه گرایی» بنامند^(۸۰).

از آن جا که رضایت شغلی یکی از مباحث بسیار مهم در سطح مطالعه سازمان های کاری و خدماتی بوده و مطالعات و تحقیقات زیادی در این زمینه در خارج یا داخل کشور انجام گرفته است لازم به نظر می رسد که با نظم و توالی تقویمی، ابتدا تحقیقات خارج از کشور و پس از آن تحقیقات داخل کشور مرور گردد :

۱- خارج از کشور: در ۱۹۴۷ در رای گیری راپر (Poll Roper) از ۳۰۰۰ کارگر یک کارخانه امریکایی پرسیده شد «آیا به طور کلی معتقدید که شغلتان واقعا جالب و لذت بخش است یا خوب است، اما زیاد جالب نیست و یا بی روح و کسل کننده است؟» بیش از دو سوم آن ها پاسخ دادند: جالب است، ۲۳ درصد جواب دادند: خوب است و تنها ۷ درصد گفتند که شغلشان کسل کننده است. از آن زمان تاکنون صدها نمونه از این بررسی ها انجام گرفته است. به طور کلی، زنان بیش از مردان ابراز رضایت شغلی می کنند^(۸۱).

در سال ۱۹۵۱، گینزبرگ (E. Ginzberg) و همکارانش رضایت شغلی را از دیدگاه های گوناگون مورد توجه قرار دادند. آن ها به دو نوع رضایت شغلی اشاره کردند :

۱. رضایت درونی که از دو منبع حاصل می شود: اول احساس لذتی که انسان صرفاً از اشتغال به کار و فعالیت عایدش می شود. دوم لذتی که بر اثر مشاهده پیشرفت و یا انجام برخی مسؤولیت های اجتماعی و به ظهور رساندن توانایی ها و رغبت های فردی به انسان دست می دهد .

۲. رضایت بیرونی که با شرایط اشتغال و محیط کار ارتباط دارد و هر آن، در حال تغییر و تحول است. به عنوان مثال، شرایط محیط کار، میزان دست مزد و پاداش، نوع کار، و روابط موجود بین کارگر و کارفرما (کارمند و رئیس) را می توان نام برد (۸۲).

در سال ۱۹۵۵، می توان به تحقیقات بری فیلد (A. H. Brayfield) و کراکت (W. H. Croket) اشاره نمود. ارتباط پیچیده و مبهم بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی، توجه تحقیقات سازمانی و منظم پنجاه ساله اخیر را به خود جلب کرده است. این دو دانشمند و سایر دانشمندان به بازنگری رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداختند و توجه خود را به تطبیق و جفت و جور کردن مغایرت ها و ناهماهنگی هایی که در لابه لای نتایج مطالعات فردی به چشم می خورد، معطوف داشتند (۸۳).

در ۱۹۵۹، هرزبرگ و همکاران او در تحقیقی که درباره تامین نیاز، انگیزش و ضایت شغلی بر روی بیش از ۲۰۰ نفر مهندس و حسابدار انجام دادند، از آنان خواستند با در نظر گرفتن مسائل، احساسات و ادراکات خود در طول سنوات خدمت، بگویند از شغلشان چه می خواهند .

نتیجه کلی این مطالعات به طور خلاصه چنین بود :

۱. ارضای نیازهای بهداشتی - محیطی فقط از ناراضی بودن افراد جلوگیری می کند، ولی الزاماً سبب انگیزش و کارایی آن ها نمی شود .

۲. برای آن که افراد برانگیخته شوند، باید نیازهای انگیزشی آن ها ارضا شود. در نتیجه، وقتی افراد از درون خود احساس رضایت کنند، بر کارایی و موفقیت آن ها افزوده می شود .

۳. برای آن که فرد ناراضی نباشد و در عین حال، با روحیه بالا و انگیزش کافی برای کسب موفقیت و بازدهی بسیار کار کند، باید هم به ارضای عوامل بهداشتی - محیطی و هم عوامل برانگیزنده او پرداخت (۸۴).

در ۱۹۶۴، می توان به تحقیقات وروم (V. H. Vroom) در زمینه رضایت شغلی، عملکرد شغلی و دیگر زمینه های کار و شغل اشاره کرد. وروم و دیگران در تحقیقات خود، به این نتیجه رسیدند که بین رضایت شغلی کارکنان و قدرت تولید، ارتباطی قوی و فراگیر وجود ندارد. وروم گزارش داد که ارتباط متوسطی بین ۱۴ تا ۲۰ تحقیقی که او بازنگری کرده بود، وجود داشت (۸۵).

در تحقیقات و مطالعات وروم، روابط ذیل بین رضایت شغلی و عوامل دیگر به چشم می خورد :

الف. بین رضایت شغلی و احتمال استعفا از کار رابطه ای منفی وجود دارد؛ یعنی کسی که از شغلش راضی است کم تر احتمال دارد از شغلش استعفا بدهد .

ب. بین رضایت شغلی و غیبت از کار نیز رابطه ای منفی وجود دارد؛ یعنی کسی که از شغلش راضی است کمتر احتمال دارد از حضور در سر کار خودداری نماید .

ج. بین رضایت شغلی و میزان تصادفات و سوانح کار رابطه ای منفی وجود دارد؛ یعنی کسی که از شغلش راضی است کم تر دچار سوانح و تصادفات در محیط کار می گردد .

د. بین رضایت شغلی و میزان کارایی رابطه ای مثبت وجود دارد؛ یعنی ضایع شغلی افزایش کارایی را موجب می شود (۸۶).

در ۱۹۶۶ هیولین (G. L. Hulin) در مطالعه خود بر گروه های شغلی و علایق و خواست های آنان، به دست آورد که خشنودی شغلی کارکنان دفتری زن، که در ۳۰۰ اداره گوناگون سفارش خرید، به صورت مکاتبه ای استخدام شده بودند، با میزان رفاه و شرایط عمومی اقتصادی جامعه آن ها ارتباط دارد؛ به این معنا که در شرایط شغلی یکسان، فردی که در محیط مرفهی زندگی می کند، احتمالاً کم تر به شغل خود علاقه مند است (۸۷).

در ۱۹۶۹، چندین محقق و صاحب نظر از جمله اسمیت (P.C.Smith)، کندال (L.M.Kendall) و هیولین استدلال کردند که رضایت از شغل در واقع، معرف چند گرایش مرتبط است. بنابراین، موقعی که درباره رضایت صحبت می کنیم، باید تصریح نماییم: «رضایت از چه؟» اسمیت و دیگران می گویند که پنج بعد شغلی معرف خصوصیات برجسته شغل است که افراد درباره آن ها واکنش های انفعالی نشان می دهند:

✓ خود شغل: قلمرو وظایفی که کارکنان انجام می دهند جالب می باشد و فرصت هایی برای یادگیری و پذیرش مسؤلیت فراهم می سازد؛

✓ حقوق و دست مزد: میزان حقوق دریافتی، برابری ادراکی در مورد حقوق و روش پرداختی؛

✓ فرصت های ارتقا: دسترسی به فرصت های واقعی برای پیشرفت؛

✓ سرپرستی: توانایی های فنی و مدیریتی سرپرستان و ملاحظاتی که سرپرستان برای علائق کارکنان نشان می دهند؛

✓ همکاران: میزان دوستی، صلاحیت فنی و حمایتی که همکاران نشان می دهند.

با وجود این که ابعاد دیگری در زمینه رضایت از شغل شناخته شده است (رضایت از خط مشی سازمان و مزایای شغلی)، پنج بعد مزبور غالباً در بررسی جنبه های گرایش شغلی به کار گرفته می شود^(۸۸).

در ۱۹۷۰، تحقیقات شواب (D.P. Schwab) و کامینگز (L.L. Cummings) صورت گرفت. نتایج تحقیقات این دو نفر چیزی شبیه نتایج تحقیقات وروم در ۱۹۶۴ بود^(۸۹).

در ۱۹۷۲، مطالعات وانوس (J.D. Vanous) و لاولر (E. Lawler) انجام شد. در این مطالعات، که در زمینه خشنودی شغلی صورت گرفته، نه شیوه برای سنجش خشنودی شغلی تعریف شده است:

۱. خشنودی شغلی نتیجه مجموع خشنودی ها از جنبه های مختلف شغل است.

۲. خشنودی شغلی نتیجه مجموع خشنودی ها از جنبه های مختلف شغل است، در حالی که به هر جنبه شغلی، متناسب با اهمیت آن ضریبی داده شود.

۳. خشنودی شغلی نتیجه درجه کام روایی نیازی ناشی از شغل در آن زمان است.

۴. خشنودی شغلی نتیجه درجه کام روایی نیازی ناشی از شغل در آن زمان است، در حالی که به هر جنبه شغلی، متناسب با اهمیت آن ضریبی داده شود .
۵. خشنودی شغلی نتیجه تفاوت میان درجه کام روایی نیازی است که به پندار شخص، در آن شغلی بایدداشته باشد و درجه کام روایی نیازی که در آن زمان وجود دارد .
۶. خشنودی شغلی نتیجه تفاوت میان درجه کام روایی نیازی است که به پندار شخص، در آن شغلی باید داشته باشد و درجه ای که در آن زمان وجود دارد، در حالی که به هر نیاز، متناسب با اهمیت آن ضریبی داده شود .
۷. خشنودی شغلی نتیجه درجه کام روایی نیازی است که شخص دوست دارد در شغل خود داشته باشد تا درجه کام روایی نیازی که در حال حاضر دارد .
۸. خشنودی شغلی نتیجه کام روایی نیازی است که شخص دوست دارد در شغل خود داشته باشد تا درجه کام روایی نیازی که در حال حاضر دارد، در حالی که به هر نیاز متناسب با اهمیت آن ضریبی داده شود .
۹. خشنودی شغلی نتیجه اهمیت نیازهاست تا آن چه در حال حاضر وجود دارد (۹۰).

جدول شماره (۳): میانگین رضایت کلی از شغل در سالهای ۱۹۶۹-۱۹۷۷ (۹۰)

جدول شماره (۳): میانگین رضایت کلی از شغل در سالهای ۱۹۶۹ الی ۱۹۷۷ (۹۰)

۱۹۷۷	۱۹۷۳	۱۹۶۹	خصوصیات شغلی یا جمعیتی
			جنس
			مردان
-۲۶	۰	۷	
			زنان، تنها صاحب درآمد خانواده
-۲۱	-۱	-۱۶	
			زنان با دیگر صاحبان درآمد در خانواده
-۲۱	-۵	-۸	
			سن
			کمتر از ۲۱ سال
-۴۱	-۴۲	-۴۰	
			۲۱ - ۲۹
-۲۹	-۲۶	-۲۱	
			۳۰ - ۳۴
-۴۰	۱۱	۵	
			۳۵ - ۵۵
-۴۰	۱۱	۱۲	
			۵۵ - ۶۴
-۲	۱۷	۱۹	
			بالتر از ۶۵
۱۱	۶۳	۲۳	
			نژاد
			سفید
-۲۱	۳	۵	
			سیاه
-۵۹	-۳۲	-۳۴	
			میزان تحصیلات
			هشت کلاس یا کم تر
-۱۷	-۱	۰	
			دوره دبیرستان (زیر دیپلم)
-۳۹	-۱۰	-۷	
			دیپلم دبیرستان
-۲۶	-۶	-۱	
			دانشگاه (مدرک نگرفته)
-۲۴	-۸	-۲	
			فارغ التحصیل
۲	۳۵	۲۳	

در سال ۱۹۷۳ مطالعات پورتر و استیرز خودنمایی کرد. این دو دانشمند و بسیاری دیگر از صاحب نظران، مفهوم «رضایت از شغل» را عبارت از تحقق خواست ها یا انتظارات از شغل در مقایسه با دریافتی بالفعل کارمند دانسته اند. افراد با توقعات شغلی متفاوتی به سازمان و اداره می آیند. این توقعات از نظر کیفی و از نظر شدت نیز متغیر است. اگر نتایج دریافتی از کار با توقعات آنان برابر یا بیش تر باشد، می توان انتظار داشت که از شغل خود راضی باشند و در سازمان بمانند (۹۲).

در سال ۱۹۷۵، شولر (Scholer) در پژوهش های خود درباره نقش تفاوت های فردی در ضایت شغلی، دریافت که زنان کارگر بیش از مردان به داشتن همکاران خوشنود بها می دهند، در حالی که کارگران مرد بیش از زنان برای فرصت مشورت با دیگران و تاثیر بر تصمیمات مهم ارزش قایل اند. در این مطالعات، همچنین معلوم شد که مردان بیش از زنان به خط مشی های بلندمدت و مربوط به آینده توجه دارند (۹۳).

سال ۱۹۷۹، در بحث مربوط به رضامندی شغلی، بر ادبیات پژوهشی و عنوان چارچوب و گرانبرگ (M. M. Granberg) ارائه شده بود، بسیار تاکید گردید. تا زمان محاسبه لاک، بیش از ۴۰۰۰ مقاله در مورد جنبه های مختلف رضامندی شغلی تا سال ۱۹۸۰ منتشر شد. در بین عنوان های مهم این مطالعات و مقالات، این سؤال به چشم می خورد که چگونه با یکنواختی و کسالت آوری شغل باید مبارزه کرد (۹۴).

در امریکا، احتمالاً نافذترین پژوهش ها در باب اثرهای شرایط کار بر رضامندی شغلی و بارآوری، مطالعات اثر خفچه (۹۵) بود. نتیجه گیری حاصل از این مطالعات آن بود که تاثیر شرایط مادی کار (مثل دوره استراحت) بر رضامندی و بارآوری به مراتب، کم تر از همیت دوستی غیررسمی و غیراداری گروه کار، موجب توجه مدیریت به کارکنان و نیز منزلتی است که به آن ها به عنوان یک گروه آزمایشی می دهد. این نتیجه گیری بدان جا منجر شد که اصطلاح «اثر خفچه» بر هر گونه بهبود مصنوعی در کارکردهایی اطلاق شود که ناشی از جنبش «مناسبت های انسانی» در مدیریت صنعتی و خدماتی است (۹۶).

جدول شماره (۴) : شاخص های رضایت شغلی (۹۷)

جدول شماره (۴): شاخص های رضایت شغلی (۹۷)

۱۹۷۷	۱۹۷۳	۱۹۶۹	نشانگر رضایت شغلی
-۲۴	< -۲	.	رضایت کلی از شغل
۳/۶۶	< ۳/۷۹	۳/۷۵	رضایت در مورد شغل به عنوان یک کل
۳/۰۵	< ۳/۲۰	۳/۲۴	رضایت از جنبه های مشخص شغل
۳/۸۷	< ۳/۰۳	۳/۱۴	راحتی
۳/۰۶	< ۳/۲۱	۳/۲۶	کلنجار
۲/۸۹	< ۳/۱۰	۳/۰۶	پاداش مالی
۳/۴۰	< ۳/۳۴	۳/۴۱	مناسبت ها با دیگر همکاران
۳/۲۸	< ۳/۴۴	۳/۴۵	تکافوری منابع و تجهیزات
۲/۴۶	< ۲/۶۳	-	ترقیات

* تغییرات معنی دار آمار میانگین ها با علامت < نشان داده شده است.

از دیگر محققان سال ۱۹۷۹، کوئین (Quinn) و استینز (Staines) می باشند که در مطالعات پیمایش سراسری بین ۸۵ تا ۹۰ درصد کارگران امریکایی گزارش دادند که «از کار خود کم و بیش راضی یا بسیار ناراضی اند» و قریب نیمی از آن ها از رضایت بسیار خبر دادند (۹۸).

کوئین و استینز در سال ۱۹۷۹ با مقایسه میانگین رضایت شغلی افراد طی سال های ۱۹۶۹ الی ۱۹۷۷ تفاوت های فردی را در رضایت شغلی نشان دادند. همان گونه که در جدول (۳) مشاهده می شود، همه گروه ها به جز گروه سنی ۲۱ سال کاهش برجسته ای نشان می دهند (۹۹).

مجددا کوئین و استینز در پژوهش دیگری، برخی از شاخص های رضایت شغلی را از سال ۱۹۶۹ تا ۱۹۷۷ مورد بررسی قرار دادند. همان گونه که در جدول (۴) دیده می شود، این شاخص ها از سال ۱۹۶۹ تا سال ۱۹۷۳ ثابت مانده و سپس در فاصله سال های ۱۹۷۳ تا ۱۹۷۷ کاهش سریعی داشته است (۱۰۰).

یافته های جدیدتر، که از پیمایش های مؤسسه گالوب به دست آمده است، بر این نکته تاکید می کند که در فاصله سال های ۱۹۵۵ تا ۱۹۸۰، به ویژه در بین کارگران غیرماهر، لذت بردن از شغل کاهش سریعی یافته است (۱۰۱).

در ۱۹۸۰، خط دیگری از تحقیقات به بررسی رابطه بین رضایت شغلی و عملکرد پرداخت؛ خطی که به وسیله فیشر (C. D. Fisher) دنبال شد. او در این خط تحقیقاتی، توجهش را به افزایش متون روشمند و اندازه‌گیری رابطه بین رضایت شغلی و عملکردشغلی، معطوف داشت (۱۰۲).

در سال ۱۹۸۱، دانشمندی به نام بارتول (K.M. Bartel) دست به یک تحقیقات نظری و تجربی زد و به مطالعه و مرور تحقیقاتی درباره بازنگری در رابطه بین ضایت شغلی و عملکرد شغلی پرداخت (۱۰۳).

جکسون (S. Jackson) در سال ۱۹۸۳ پژوهشی در زمینه تاثیر مشارکت در تصمیم‌گیری و کاهش فشارهای شغلی انجام داد. او با استفاده از طرح چهار گروهی سالمون و با استفاده از دو پس‌آزمون، تاثیر مشارکت را بر کارمندان دفتری و پرستاران مورد بررسی قرارداد. نتیجه مطالعه پس از شش ماه نشان داد که مشارکت، بر دوگانگی نقش و نفوذ دریافت شده تاثیر منفی دارد و مشارکت دادن افراد در تصمیم‌گیری‌ها عامل تعیین‌کننده کاهش فشارهای شغلی است (۱۰۴).

ارگ (M. Ereg) و آراد (R. Arad) در سال ۱۹۸۶، طی تحقیقی گزارش کردند که اگر کارکنان سازمان‌ها در تعیین هدف‌های سازمانی شرکت کنند و به آنان اجازه داده شود دیدگاه‌های خود را بیان کنند، نتایج ارزش‌یابی آنان بهتر از موقعی است که در تعیین هدف‌های سازمانی مشارکت نمی‌کنند و مشارکت در تصمیم‌گیری موجب علاقه آنان به کار می‌شود و رضایت شغلی نیز منجر به افزایش کیفیت ارزش‌یابی آنان می‌گردد (۱۰۵).

بررسی‌های در (C. B. Derr) در سال ۱۹۸۷ نشان می‌دهد که اگر در مقابل کوشش بیش‌تر به فرد پاداش (مثل حقوق و دست‌مزد بیش‌تر، ارتقاء، تایید مدیریت و نظایر آن) داده شود، احساس تعهد او نسبت به دست‌یابی به هدف‌های مشکل‌تر افزایش می‌یابد (۱۰۶).

همچنین مطالعه رابرت (Robert) در سال ۱۹۸۷ نشان می‌دهد معلمانی که رضایت شغلی دارند نگرش مثبت‌تری نسبت به دانش‌آموزان و شغل معلمی دارند (۱۰۷).

در پژوهش ایمان (S.S. Iman) که در سال ۱۹۹۰ انجام گرفت، از ۱۰۰ نفر معلم ۲۱ - ۵۵ ساله، که نیمی از آن ها مرد و نیمی زن بودند، خواسته شد پرسش نامه ای را که عوامل رضایت شغلی را می سنجد، پر کنند. نتایج این مطالعه نشان داد که بین رضایت شغلی و متغیرهایی همچون سن، جنس، سطح آموزش و حقوق ماهیانه رابطه معناداری وجود ندارد (۱۰۸).

در سال ۱۹۹۲، کان (S. T. Kane)، هلی (Healy) و هنسون (J. Henson) طی پژوهشی که بر روی ۱۴۳۸ نفر از دانشجویان انجام دادند، گزارش کردند که مشاغل پاره وقت ضایت بیش تری در آن ها ایجاد کرده است و آن ها با علاقه بیش تری کار می کنند .

در سال ۱۹۹۸، و سال های قبل از آن وودمن و هل ریجل اقدام به مطالعه و تحقیقات گسترده ای کردند و در این زمینه، کتابی به نام رفتار سازمانی^(۱۰۹) نوشتند. آن ها در صفحه ۵۳ کتاب خود آوردند که در رفتار سازمانی، شاید در یک نگرش عمومی و کلی نسبت به کار و شغل، بیش ترین علاقه و بالاترین گرایش و علاقه به کار، غالباً ضایت شغلی نامیده می شود. اصولاً علاقه نسبت به مدیران و دوست داشتن آن ها منبع ضایت شغلی می باشد؛ زیرا آن ها غالباً کارهایی را به کارکنان پیشنهاد می کنند که موجب رضایت شغلی شان می گردد. علاوه بر این، علاقه به مدیران و سرپرستان گاهی موجب پیوند و ارتباط بین رضایت شغلی و عملکرد شغلی کارکنان می گردد .

در مقایسه ای که بین کارکنان ژاپنی و امریکایی و نگرش های آنان نسبت به کارشان به عمل آمد، این نتیجه حاصل شد که هرگاه علاقه به مدیر و نگرش نسبت به کار وجود داشته باشد، رضایت شغلی نیز وجود دارد و از این نظر، تفاوت معناداری بین کارکنان ژاپنی و امریکایی و میزان رضایت شغلی آنان وجود نداشت؛ مثلاً، میزان رضایت شغلی کارکنان ژاپنی ۲/۱۲ بود و میزان رضایت کارکنان امریکایی ۲/۹۵. همان گونه که پیداست، اختلاف این دو مقدار فقط ۰/۸۳ می باشد .

۲- داخل کشور: در کشور جمهوری اسلامی ایران نیز تحقیقات نسبتاً فراوانی در زمینه شغل و رضایت شغلی صورت گرفته است. البته بیش تر این تحقیقات عمومیت نداشته و محدود به یک شغل خاص هستند؛ مثل

معلمی، پرستاری و مانند آن. به عنوان مثال، می توان به تحقیق ناصر خامنه ای (۱۳۷۶)، جعفر جهانی (۱۳۶۸)، میرمحمد عباس زاده (۱۳۶۹)، مدرسی (۱۳۷۱)، مریم خلیلوند (۱۳۷۱)، اورنگی (۱۳۷۲)، امرالله معینی (۱۳۷۳)، عباس بهزادی مقدم (۱۳۷۴)، بیژن عبداللهی (۱۳۷۵)، نورالله خلیل زاده (۱۳۷۶)، عباس کشانی (۱۳۷۷) و مانند آن ها اشاره نمود که عمدتاً به صورت پایان نامه و در مورد شغل معلمی می باشد.

در تحقیقی که در سال ۱۳۷۱ در شهر اصفهان بر روی وضعیت اشتغال، درآمد، فراغت و رضایت شغلی زنان انجام گرفت، رابطه بین نوع مشاغل و رضایت شغلی طرح گردید و نتایج استخراج شده نشان داد که رضایت شغلی در مشاغل امور اداری و دفتری، بازرگانی و فروشندگی کمی بالاتر از میانگین و در پست های مدیریتی و سرپرستی، مشاغل آموزشی و فرهنگی بالاترین میزان بوده است، در حالی که در گروه زیر میانگین، مشاغل علمی و تخصصی، کارگران مشاغل تولیدی و بهداشتی و درمانی قرار دارد که از میان آن ها، کم ترین رضایت در گروه بهداشتی و درمانی ابراز گردیده است. به جدول شماره (۵) توجه کنید (۱۱۰):

جدول شماره (۵)-میزان رضایت شغلی زنان بر حسب نوع شغل

میزان رضایت	مشاغل
۷۹	مدیریت و سرپرستی
۷۴	آموزش و فرهنگی
۵۵,۵	بهداشتی و درمانی
۶۶	علمی، تخصصی، فنی و مهندسی
۷۲,۵	امور اداری و دفتری
۷۲,۵	امور بازرگانی و فروشندگی
۶۸	کارگران مشاغل تولیدی

عباس کشانی (۱۳۷۷) در تحقیق خود چنین نتیجه گرفته است که زنان و مردان از نظر میزان رضایت شغلی و فرسودگی شغلی با هم تفاوت دارند. زنان رضایت شغلی بالاتر و فرسودگی شغلی پایین تری نسبت به مردان از خود نشان می دهند. همچنین افراد مجرد میزان رضایت شغلی پایین تری نسبت به افراد متأهل دارند. در مجموع، رابطه بین رضایت شغلی و فرسودگی شغلی رابطه ای معکوس است؛ یعنی اگر رضایت شغلی بالا باشد فرسودگی شغلی پایین است و اگر رضایت شغلی پایین باشد، فرسودگی شغلی بالاست (۱۱۱).

خلاصه

در آنچه ذکر شد، معلوم گردید که رضایت شغلی در مجموع، احساس مطبوع، مثبت و خوشایندی است که فرد از شغل خود دارد. بیش تر دانشمندان - به طور کلی - عوامل اجتماعی، محیط کار و نفس کار را در رضایت شغلی مؤثر می دانند. همه نظریه های ضایت شغلی به نحوی به تامین نیازهای افراد، مادی یا روانی، اهمیت می دهند و توجه به خواست ها و انتظارات شاغل را مهم می دانند .

از گزارش ها و آمار چنین به دست می آید که در کشور ما، مساله شغل، ضایت شغلی و جوانب آن هنوز به صورت کارشناسانه مورد بررسی و تجزیه و تحلیل قرار نگرفته است. از سوی دیگر، طبق اظهار نظرها، کم کاری در کشور، به وفور مشاهده می شود، تا جایی که بعضی می گویند: میزان کار مفید روزانه در ایران قریب نیم ساعت است .

امروزه که نظام جمهوری اسلامی ایران به عنوان یک نظام الهی - اسلامی نوپا و منحصر به فرد در جهان ادعا دارد خواهان پیاده کردن عدالت انسانی - اجتماعی است، ضروری به نظر می رسد که محققان مسلمان در زمینه شغل و اشتغال دست به تحقیقات گسترده و دقیق بزنند. کارگران و کارکنان نیز مجدانه تلاش کنند و در راه اعتلا و ترقی اسلام و ایران ایثار نمایند .

پی نوشت ها :

- ۱- عبدالله شفیع آبادی، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه ای، رشد، ۱۳۷۶، ص ۳
- ۲- بروس ای. شرترز، بررسی و برنامه ریزی زندگی شغلی، ترجمه زندی پور، ۱۳۶۹، ص ۲۰۷
- ۳- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۳
- ۴- George.M.jennifer & Jones. R. Gareth, Organizational Behavior Understanding and managin (U.S.A., New York, ADDISON WESLEY, ۱۹۹۹), P. ۷۴.
- ۵- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۳
- ۶- بروس ای. شرترز، پیشین، ص ۲۰۹
- ۷- Hellriegel. Don & Woodman. W. Richard, Organizational Behaviort (South - Western-۷ College Publishing An International Thomson Publishing Company, ۱۹۹۶), P. ۵۳-۵۵.
- ۸- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۳
- ۹- خدیجه سفیری، جامعه شناسی اشتغال زنان، تبیان، ۱۳۷۷، ص ۷۶
- ۱۰- عباس محمدزاده و آرمن مهروزان، رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۵، ص ۲۷۴ تا ۲۷۹
- ۱۱- عبدالله شفیع آبادی، راهنمایی تحصیلی و شغلی، مرکز چاپ و انتشارات دانشگاه پیام نور، ۱۳۷۰
- ۱۲ و ۱۳- عباس محمدزاده و آرمن مهروزان، پیشین، ص ۳۷۵/۲۷۹
- ۱۴- Leap. L. Terry & Crion. D. Michael, Personal / Human Resource Management (New York, Macmillan Publishing Company ۱۹۸۹), P. ۳۶۶-۳۶۷.
- ۱۵ و ۱۶- جورج و جونز، رفتار سازمانی، ۱۹۹۹، ص ۷۸
- ۱۷- غلامعباس توسلی، جامعه شناسی کار و شغل، تهران، سمت، ۱۳۷۵، ص ۱۶۶ - ۱۷۰
- ۱۸- وودمن و هل ریجل، رفتار سازمانی، ص ۵۳
- ۱۹- بروس ای. شرترز، پیشین، ص ۲۰۹
- ۲۰- آبراهام.ک. کورمن، روان شناسی صنعتی و سازمانی، ترجمه حسین شکرکن، تهران، سروش، ۱۳۷۰، ص ۲۳۶ تا ۳۳۲
- ۲۱- عباس محمدزاده و آرمن مهروزان، پیشین، ص ۲۸۰

Steers M.Richard & Porter W. Lyman, Motivation and Work Behavior (New York, -۲۲
MCCRAM-HILL, ۱۹۹۱), P.۳۱۱.

۲۴ و ۲۳- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۸۰/ص ۲۸۰

۲۵- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۹

۲۶- پورتر و استیرز، انگیزه و رفتار کاری، ۱۹۹۱، ص ۲۵۷

۲۷ و ۲۸- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۸۲

Jod Descriptive Index. -۲۹

۳۰- استوارت از کمپ، روان شناسی اجتماعی کاربردی، ترجمه فرهاد ماهر، مشهد، آستان قدس رضوی، ۱۳۷۰، ص ۲۸۵

Critical Incidents -۳۱

۳۲- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۷۱ و ۲۷۲

Overt Behavior -۳۳

۳۴- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۷۳

Action Tendencies. -۳۵

۳۶ و ۳۷- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۷۳ - ۲۷۴

The Faces Scale. -۳۸

۳۹ الی ۴۱- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۵۱۹ - ۵۲۱/به نقل از: جورج و جونز، پیشین، ص ۸۸/ص ۲۷۲ -
۲۷۳

۴۲ و ۴۳- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۸/ص ۱۲۹ تا ۱۳۵

Minnesota Satisfaction Questionnaire. -۴۴

۴۵- استوارت از کمپ، پیشین، ص ۲۵۸

Expectancy Theory. -۴۶

۴۷- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۵ - ۱۲۷

Dissatisfaction. -۴۸

۴۹- استوارت از کمپ، پیشین، ص ۲۶۰

۵۰- خدیجه سفیری، پیشین، ص ۷۷ و ۷۸

۵۱- Value Theory.

۵۲- استوارت ازکمپ، پیشین، ص ۲۶۰

۵۳- نورالله خلیل زاده، بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۱۳۷۵ - ۱۳۷۶، ص ۲۱

۵۴- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۵ - ۱۲۷

۵۵- Needs Theory.

۵۶- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۵

۵۷- استوارت ازکمپ، پیشین، ص ۲۶۰

۵۸- Need - Hierarchy.

۵۹- Physiological Deeds.

۶۰- Safty Needs

۶۱- Social Needs.

۶۲- Steem or ego Needs.

۶۳- Self - Actualization.

۶۴- استوارت ازکمپ، پیشین، ص ۲۶۰

۶۵- غلامعباس توسلی، پیشین، ص ۱۳۸ و ۱۳۹

۶۶- Two Factor Theory.

۶۷- Creativity.

۶۸- Pleasure Principle.

۶۹- استوارت ازکمپ، پیشین، ص ۲۶۰ - ۲۶۲

۷۰- خدیجه سفیری، پیشین، ص ۷۷

۷۱- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۱۷

۷۲ و ۷۳- غلامعباس توسلی، پیشین، ص ۱۳۸

۷۴ و ۷۵- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۲۰ - ۲۴

۷۶- خدیجه سفری، پیشین، ص ۱۱

Time and Motion Studies. -۷۷

۷۸- باقرساروخانی، دائرة المعارف علوم اجتماعی، تهران، کیهان، ۱۳۷۰، ص ۷۹۳

۷۹ و ۸۰- خدیجه سفری، پیشین، ص ۱۲ و ۱۳

۸۱- بروس ای، شرتزر، پیشین، ص ۲۰۹

۸۲- عبدالله شفیع آبادی، پیشین، ص ۱۲۳ - ۱۲۶

Steers M. Richard & Porter W. Lyman, Op.Cit, P.۲۸۵. -۸۳

۸۴- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۲۶

Steers M. Richard & Porter W. Lyman, Op.Cit, P.۲۸۵. -۸۵

۸۶- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۲۸

۸۷- آبراهام ک. کورمن، پیشین، ص ۳۱۹ و ۳۲۱

۸۸- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۶۸ و ۲۶۹

Steers M. Richard & Porter W. Lyman, Op.Cit, P.۲۸۵. -۸۹

۹۰- همان، به نقل از: کوئین و استینز، پیمایش کیفیت شغلی، ۱۹۷۷/ص ۲۸۱

۹۱- آبراهام ک. کورمن، پیشین، ص ۵۱۷ - ۵۱۸

۹۲- عباس محمدزاده، و آرمن مهره‌وزان، پیشین، ص ۲۶۷ - ۲۶۸

۹۳- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۳۱ - ۳۲

۹۴- استوارت از کمپ، پیشین، ص ۲۵۷

Hanthrone Effect. -۹۵

۹۶- استوارت از کمپ، پیشین، ص ۲۵۷

۹۷- همان، به نقل از: کوئین و استینز، پیمایش کیفیت شغلی، ۱۹۷۷

۹۸- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۲۶

۹۹- استوارت از کمپ، پیشین، ص ۲۸۳ - ۲۸۴

۱۰۰- همان، به نقل از: کوئین و استیتز، پیمایش کیفیت شغلی، ۱۹۷۷، ص ۲۸۱

۱۰۱- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۲۵ - ۲۶

Steers M. Richard & Porter W. Lyman, Op.Cit, P.۲۸۵. -۱۰۳-۱۰۲

۱۰۴الی ۱۰۸- نورالله خلیل زاده، پیشین، ص ۳۱/ص ۳۰/ص ۲۸/ص ۱۳۲/ص ۳۴

Organizational Behavior. -۱۰۹

۱۱۰- خدیجه سفری، پیشین، ص ۸۰

۱۱۱- عباس کشانی، رضایت شغلی و فرسودگی شغلی در معلمان کودکان عقب مانده ذهنی آموزش پذیر، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده روان شناسی و علوم تربیتی دانشگاه تهران، ۱۳۷۷، ص ۱۲۱