



۸۷/۱/۱۰۱۰۵۵  
۸۷/۱۰۱۷



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روان شناسی

گروه مشاوره

پایان نامه‌ی کارشناسی ارشد رشته‌ی مشاوره گرایش شغلی

رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی میان کارکنان

آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی

استاد راهنما:

دکتر محمدرضا عابدی

استاد مشاور:

دکتر ایران باغبان

پژوهشگر:

فاطمه صادقیان

۱۳۸۷ / ۹ / ۲۳

تیرماه ۱۳۸۷

۱۰۶۰۱۲

کتابخانه و اسناد مرکز تحقیقات و توسعه  
دانشگاه اصفهان

کلیه حقوق مادی مترتب بر نتایج مطالعات،  
ابتکارات و نوآوری های ناشی از تحقیق  
موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه  
اصفهان است.



دانشگاه اصفهان

دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی

گروه مشاوره

پایان نامه ی کارشناسی ارشد رشته ی مشاوره شغلی خانم فاطمه صادقیان

تحت عنوان

رابطه بین عزت نفس سازمانی با باز خورد سازمانی و سازگاری شغلی میان کارکنان

آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی

در تاریخ ۸۷/۴/۳ توسط هیأت داوران زیر بررسی و با درجه به تصویب نهایی رسید.

۱- استاد راهنما پایان نامه دکتر محمد رضا عابدی با مرتبه ی علمی استادیار امضا

۲- استاد مشاور پایان نامه دکتر ایران باغبان با مرتبه ی علمی استادیار امضا

۴- استاد داور داخل گروه دکتر مریم السادات فاتحی زاده با مرتبه ی علمی استادیار امضا

۵- استاد داور خارج از گروه دکتر ابوالقاسم نوری با مرتبه ی علمی دانشیار امضا

مهر و امضای مدیر گروه مشاوره

دکتر مریم السادات فاتحی زاده

## من لم يشكر المخلوق لم يشكر الخالق

تشکر و قدردانی

حمد و سپاس فراوان به درگاه یگانه عالم هستی، که با لطف بی انتهای خود قطره ای از دریای بیکران محبتش را به من چشانید.

در اینجا از کلیه کسانی که در انجام این پژوهش به من یاری رساندند، تشکر و قدردانی می نمایم:

جناب آقای دکتر محمدرضا عابدی: استاد راهنما

سرکار خانم دکتر ایران باغبان: استاد مشاور

سرکار خانم دکتر مریم السادات فاتحی زاده: استاد داور

جناب آقای دکتر ابوالقاسم نوری: استاد داور

تقدیم به پدر و مادر عزیزم

که چون شمع سوختند تا من را به بهترین مقصد و سرنوشت برسانند

الطاف بیکران ذات احدیت بر شما دو موجود زیبا بیارد

## چکیده

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی میان کارکنان آموزش و پرورش منطقه جرقویه سفلی بود. برای این منظور ۱۲۰ نفر از کارکنان آموزش و پرورش (۶۰ مرد و ۶۰ زن) منطقه جرقویه سفلی به صورت تصادفی انتخاب شدند و پرسشنامه عزت نفس سازمانی پیرس و همکاران (۱۹۸۹)، پرسشنامه بازخورد کارکنان آلدرز (۲۰۰۰) و پرسشنامه ی سازگاری شغلی پورکیبیریان (۱۳۸۶) اجرا شدند. برای تحلیل داده های پژوهش از برنامه آماری spss ۱۳ و از شاخص ها و روش های آماری شامل میانگین، انحراف معیار، ضریب همبستگی و تحلیل مانوا استفاده شد. نتایج پژوهش نشان دادند که بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی رابطه ی معناداری وجود دارد ( $p < 0.01$ ). ولی بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی از نظر جنسیت، سن، سابقه کار و تحصیلات رابطه ای دیده نشد ( $p > 0.05$ ).

واژگان کلیدی: عزت نفس سازمانی، بازخورد سازمانی، سازگاری شغلی

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	<b>فصل اول: کلیات پژوهش</b>
۱-۱-۱-مقدمه.....	۱
۲-۱- بیان مسأله.....	۵
۳-۱- اهمیت و ضرورت پژوهش.....	۱۳
۴-۱- اهداف پژوهش.....	۱۴
۵-۱- فرضیه های پژوهش.....	۱۴
۶-۱- تعریف اصطلاحات.....	۱۵
۱-۶-۱- عزت نفس سازمانی.....	۱۵
۲-۶-۱- بازخورد سازمانی.....	۱۵
۳-۶-۱- سازگاری شغلی.....	۱۶
	<b>فصل دوم: ادبیات و پیشینه تحقیق</b>
۱-۲- مقدمه.....	۱۷
۱-۱-۲- مبانی نظری.....	۱۹
۱-۱-۱-۲- عزت نفس سازمانی.....	۱۹
۲-۱-۱-۲- ساختار عزت نفس.....	۲۱
۳-۱-۱-۲- نظریه عزت نفس سازمانی.....	۲۴
۴-۱-۱-۲- خصیصه های مرتبط با عزت نفس سازمانی.....	۲۸
۱-۴-۱-۱-۲- محیط سازمانی.....	۳۰
۲-۴-۱-۱-۲- ساختار سازمانی.....	۳۰
۳-۴-۱-۱-۲- فرهنگ سازمانی و ارتباطات بین فردی.....	۳۲
۴-۴-۱-۱-۲- شرایط نقشی موفقیت آمیز.....	۳۵
۵-۴-۱-۲- تأثیر بر نگرش ها و رفتار کارکنان.....	۳۷
۵-۱-۱-۲- نتایج عزت نفس سازمانی.....	۳۸
۱-۵-۱-۱-۲- انگیزش ذاتی.....	۳۸



عنوان	صفحه
۲-۵-۱-۱-۲- نگرش های مرتبط با کار.....	۳۸
۳-۵-۱-۱-۲- انطباق تغییرات سازمانی.....	۳۹
۴-۵-۱-۱-۲- انتقال و قصد انتقالی.....	۳۹
۵-۵-۱-۱-۲- اهداف رفتار اخلاقی.....	۳۹
۶-۵-۱-۱-۲- رفتارهای بازخورد جوئی.....	۳۹
۷-۵-۱-۱-۲- رفتار شهروندی.....	۴۰
۸-۵-۱-۱-۲- اهداف سطوح شغلی.....	۴۱
۹-۵-۱-۱-۲- نظارت.....	۴۲
۶-۱-۱-۲- عزت نفس سازمانی به عنوان یک واسطه.....	۴۲
۷-۱-۱-۲- نظریه های نزدیک به عزت نفس سازمانی.....	۴۳
۱-۷-۱-۱-۲- خودپنداره سازمانی.....	۴۳
۲-۷-۱-۱-۲- خودارزیابی.....	۴۴
۳-۷-۱-۱-۲- نظریه خودارزقائی.....	۴۴
۴-۷-۱-۱-۲- نظریه سازش خود.....	۴۵
۸-۱-۱-۲- قدرت عزت نفس در کار.....	۴۵
۱-۸-۱-۱-۲- اعتماد به خویشتن.....	۴۶
۲-۸-۱-۱-۲- توانائی تصمیم گیری.....	۴۶
۳-۸-۱-۱-۲- خطوط راهنمای تصمیم گیری.....	۴۷
۴-۸-۱-۱-۲- نزدیک شدن به دیگران با روحی نیکخواهانه.....	۴۷
۵-۸-۱-۱-۲- ایمان به این که لایق موفقیت هستیم.....	۴۸
۶-۸-۱-۱-۲- سطوح بالای همکاری اجتماعی.....	۴۸
۷-۸-۱-۱-۲- کفایت: امنیت درونی.....	۴۸
۸-۸-۱-۱-۲- راه میان بری به عزت نفس وجود ندارد.....	۴۹
۲-۱-۲- بازخورد سازمانی.....	۴۹
۱-۲-۱-۲- تعریف بازخورد.....	۵۲

صفحه	عنوان
۵۳	۱-۱-۲-۱-۲- اهمیت بازخورد.....
۵۴	۲-۱-۲-۱-۲- فرایند بازخورد.....
۵۶	۳-۱-۲-۱-۲- مشخصه های بازخورد.....
۵۷	۴-۱-۲-۱-۲- تفاوت های تقویت و بازخورد.....
۵۷	۵-۱-۲-۱-۲- انواع بازخورد.....
۵۹	۶-۱-۲-۱-۲- ویژگی های بازخورد اطلاعاتی کارآ.....
۶۰	۷-۱-۲-۱-۲- عوامل مؤثر بر قدرت بازخورد.....
۶۰	۸-۱-۲-۱-۲- منابع بازخورد.....
۶۱	۹-۱-۲-۱-۲- دقت بازخورد دریافت شده.....
۶۲	۱۰-۱-۲-۱-۲- عمومیت بازخورد.....
۶۳	۱۱-۱-۲-۱-۲- سودمندی بازخورد.....
۶۴	۱۲-۱-۲-۱-۲- جهت گیری بازخورد.....
۶۷	۱۳-۱-۲-۱-۲- استفاده از بازخورد.....
۶۸	۱۴-۱-۲-۱-۲- فرهنگ بازخورد.....
۶۹	۱۵-۱-۲-۱-۲- بازخورد به عنوان یک سرمایه فردی.....
۷۰	۱۶-۱-۲-۱-۲- تفاوت های فردی در دریافت بازخورد.....
۷۱	۱۷-۱-۲-۱-۲- انتقال اطلاعات در فرایند بازخورد.....
۷۲	۲-۲-۱-۲- ویژگی های شخصی کارکنان.....
۷۳	۱-۲-۲-۱-۲- عکس العمل های کارکنان نسبت به بازخورد.....
۷۵	۳-۲-۱-۲- انتخاب ارزیاب.....
۷۶	۱-۳-۲-۱-۲- تعصبات ارزیاب.....
۷۸	۲-۳-۲-۱-۲- بازخوردهای چندگانه و کاهش تعصبات ارزیاب.....
۸۱	۴-۲-۱-۲- ماهیت پیام.....
۸۲	۵-۲-۱-۲- بازخورد عملکردی در یادگیری.....
۸۲	۱-۵-۲-۱-۲- ارزیابی عملکرد.....

عنوان	صفحه
۲-۱-۲-۵-۲- نیاز برای بازخورد در یادگیری.....	۸۳
۲-۱-۲-۵-۳- منابع بازخورد عملکردی.....	۸۴
۲-۱-۲-۵-۴- اهداف بازخورد عملکردی.....	۸۵
۲-۱-۲-۶- بازخورد ۳۶۰ درجه.....	۸۵
۲-۱-۲-۶-۱- هدف استفاده از بازخورد ۳۶۰ درجه.....	۸۸
۲-۱-۲-۶-۲- استفاده و آموزش افراد درگیر بازخورد.....	۸۹
۲-۱-۲-۳- سازگاری شغلی.....	۹۰
۲-۱-۲-۳-۱- نظریه سازگاری شغلی.....	۹۲
۲-۱-۲-۳-۲- تبیین مفاهیم اصلی نظریه سازگاری شغلی.....	۹۲
۲-۱-۲-۳-۱- شخصیت شغلی (فرد).....	۹۲
۲-۱-۲-۳-۲- محیط شغلی (محیط).....	۹۳
۲-۱-۲-۳-۳- تطابق شخصیت شغلی و محیط شغلی.....	۹۳
۲-۱-۲-۳-۴- رضایتمندی و رضایت بخشی.....	۹۳
۲-۱-۲-۳-۳- پژوهش در مورد پیش فرض ها و ابعاد نظریه سازگاری شغلی.....	۹۵
۲-۱-۲-۳-۴- تصدی، ترک شغل و اخراج.....	۹۸
۲-۱-۲-۳-۵- انعطاف پذیری فردی.....	۹۹
۲-۱-۲-۳-۶- سازگاری.....	۹۹
۲-۱-۲-۳-۷- سازگاری فعال.....	۹۹
۲-۱-۲-۳-۸- سازگاری منفعل (واکنشی).....	۱۰۰
۲-۱-۲-۳-۹- سازگاری ترکیبی.....	۱۰۰
۲-۱-۲-۳-۱۰- میزان نگه داری فرد (بشتکار).....	۱۰۰
۲-۱-۲-۳-۱۱- مراحل انجام مشاوره بر اساس سازگاری شغلی دیویس.....	۱۰۲
۲-۱-۲-۳-۱۱-۱- اهداف مشاوره.....	۱۰۲
۲-۱-۲-۳-۱۱-۲- نقش مشاور.....	۱۰۲
۲-۱-۲-۳-۱۱-۳- ارزیابی.....	۱۰۴

عنوان	صفحه
۱-۲-۳-۱۱-۴- مداخله.....	۱۰۵
۴-۲- پیشینه پژوهشی.....	۱۰۷
۱-۴-۲- پژوهش های انجام شده در زمینه عزت نفس سازمانی، بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی.....	۱۰۷
خلاصه و جمع بندی.....	۱۱۶

### فصل سوم: روش تحقیق

۱-۳- روش پژوهش.....	۱۱۷
۲-۳- جامعه آماری.....	۱۱۷
۳-۳- نمونه و روش نمونه گیری.....	۱۱۷
۱-۳-۳- تعیین حجم نمونه.....	۱۱۷
۲-۳-۳- روش نمونه گیری.....	۱۱۸
۴-۳- ابزارهای پژوهش.....	۱۲۰
۱-۴-۳- پرسشنامه عزت نفس سازمانی.....	۱۲۰
۲-۴-۳- پرسشنامه بازخورد کارکنان.....	۱۲۰
۳-۴-۳- پرسشنامه سازگاری شغلی پورکبیریان.....	۱۲۱
۴-۴-۳- پرسشنامه جمعیت شناختی.....	۱۲۱
۵-۳- شیوه اجرای پژوهش.....	۱۲۱
۶-۳- روش های آماری تجزیه و تحلیل داده ها.....	۱۲۲

### فصل چهارم: تجزیه و تحلیل داده ها

۱-۴- نتایج پژوهش.....	۱۲۳
۲-۴- یافته های جانبی.....	۱۳۰

### فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری

۱-۵- مقدمه.....	۱۳۲
۱-۱-۵- خلاصه طرح و نتایج پژوهش.....	۱۳۲
۲-۵- بحث و نتیجه گیری.....	۱۳۳
۳-۵- محدودیت های پژوهش.....	۱۳۷

صفحه	عنوان
۱۳۷.....	۴-۵- پیشنهادات.....
۱۳۷.....	۱-۴-۵- پیشنهادات پژوهشی.....
۱۳۸.....	۲-۴-۵- پیشنهادات کاربردی.....
۱۳۹.....	پیوست ها.....
۱۴۳.....	منابع و مأخذ.....

## فهرست شکل ها

صفحه	عنوان
۶۴.....	شکل ۱-۲- روابط میان متغیرها با رفتار بازخورد جوئی.....
۸۸.....	شکل ۲-۲- مدل سازمانی در مورد بازخورد ۳۶۰ درجه.....
۱۰۱.....	شکل ۳-۲- پیش بینی سازگاری شغلی (دیویس و لاف کوئیست).....
۱۰۲.....	شکل ۴-۲- کاربرد نظریه سازگاری شغلی در انتخاب شغل.....

## فهرست جدول ها

صفحه	عنوان
۱۱۸.....	جدول ۱-۳- فراوانی و درصد نمونه بر حسب جنسیت.....
۱۱۹.....	جدول ۲-۳- فراوانی و درصد نمونه بر حسب سن.....
۱۱۹.....	جدول ۳-۳- فراوانی و درصد نمونه بر حسب سابقه کار.....
۱۱۹.....	جدول ۴-۳- فراوانی و درصد نمونه بر حسب تحصیلات.....
۱۲۳.....	جدول ۱-۴- میانگین و انحراف معیار مربوط به متغیرهای پژوهش.....
۱۲۴.....	جدول ۲-۴- همبستگی به دست آمده در خصوص فرضیه اول.....
۱۲۵.....	جدول ۳-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرها بر اساس جنسیت.....
۱۲۵.....	جدول ۴-۴- تحلیل مانوا در زمینه رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی بر اساس جنسیت.....
۱۲۶.....	جدول ۵-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرها بر اساس سن.....
۱۲۶.....	جدول ۶-۴- تحلیل مانوا در زمینه رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی بر اساس سن.....
۱۲۶.....	جدول ۷-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرها بر اساس سابقه کار.....
۱۲۷.....	جدول ۸-۴- تحلیل مانوا در زمینه رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی بر اساس سابقه کار.....
۱۲۸.....	جدول ۹-۴- میانگین و انحراف معیار متغیرها بر اساس تحصیلات.....
۱۲۸.....	جدول ۱۰-۴- تحلیل مانوا در زمینه رابطه بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی بر اساس تحصیلات.....
۱۲۹.....	جدول ۱۱-۴- ضرایب همبستگی محاسبه شده بین عزت نفس سازمانی با بازخورد سازمانی و سازگاری شغلی با انواع تیپ های شخصیتی مایرز-بریگز.....
۱۳۰.....	جدول ۱۲-۴- تحلیل رگرسیون در خصوص متغیرهای مؤثر بر عزت نفس سازمانی.....
۱۳۱.....	جدول ۱۳-۴- ضرایب رگرسیون محاسبه شده.....

## فصل اول

### کلیات پژوهش

#### ۱-۱- مقدمه

فضای سازمانی<sup>۱</sup> می تواند روی پیوستاری از سازگاری تا بیطرفی و از بیطرفی تا ناسازگاری گسترده شود. هم کارکنان و هم کارفرمایان می خواهند به فضای سازمانی برانزده تری دست یابند و از سود مندی های آن، چون کارکرد بهتر و خشنودی شغلی بیشتر بهره گیرند. کارکنان، زمانی فضای سازمانی را برانزده می دانند که احساس کنند کاری سودمند به جای می آورند و به احساس رشد و پرورش شخصی دست می یابند. آنان بیشتر کاری شوق انگیز را که خشنودی درونی را فراهم می آورد، دوست دارند و می پذیرند. بسیاری از کارکنان مسئولیت و فرصت پیشرفت و کامیابی شغلی را جست و جو می کنند. آنان می خواهند که به سخنانشان گوش داده شود و با آنان چنان رفتار شود که گوئی هر یک دارای ارزش وجودی فردی هستند. آنان می خواهند که اطمینان یابند سازمان به راستی برای دشواری های آنان دلسوزی می کند (دیویس و نیواستورم<sup>۲</sup>، ۱۳۷۰).

داشتن عزت نفس<sup>۳</sup> سالم یک نیاز اساسی انسان است و چیزی است که ما پیوسته برای رسیدن به آن تلاش می کنیم. با این حال، بعضی مردم هرگز به خودانگاره ای که بتوانند با آن احساس راحتی کنند، نمی رسند و تا ابد

<sup>۱</sup>- Organizational Climate

<sup>۲</sup>- Dawis & Newstorm

<sup>۳</sup>- Self-esteem



زندگی‌شان بر اثر شک هائی که نسبت به خود دارند، دست خوش ناراحتی و عذاب می‌شود. بهترین سرمایه گذاری در زندگی ارتقاء عزت نفس است. عزت نفس ضعیف موجب می‌شود که ما خود واقعی مان را با شرمندگی پنهان کنیم. ما جلوه‌های تدافعی از خود نشان می‌دهیم و مانع شکوفائی توانائی هایمان می‌شویم (شیهان، ۱۳۸۳).

می‌توان عزت نفس را به عنوان میزان ارزشی که ما برای خود قائل می‌شویم در نظر گرفت. مطالعات حاکی از این است که آگاهی یا برداشت ما از خود بیشتر ناشی از تجربه‌های اجتماعی ماست. ما خود را آنگونه می‌بینیم که فکر می‌کنیم دیگران ما را می‌بینند. بنابراین خودانگاره<sup>۱</sup>، که مفهوم عزت نفس را می‌سازد، به نظر می‌رسد که تحت تأثیر محیط بیرونی شکل می‌گیرد و ساخته می‌شود. در سال‌های اول زندگی، ما به شدت تحت تأثیر برداشت دیگران از خود مان قرار می‌گیریم. این امر نگرش ما نسبت به خودمان را تحت تأثیر قرار می‌دهد. خوب است بدانیم که اگر ما به شیوه‌ی دیگری پرورش می‌یافتیم، احتمالاً حالا عزت نفس متفاوتی داشتیم، هر چند که هنوز الزاماً همان شخص هستیم (شیهان، ۱۳۸۳).

عزت نفس، درجه تأیید، پذیرش و ارزشمندی است که شخص نسبت به خود یا خویشتن احساس می‌کند. این احساس ممکن است در مقایسه با دیگران باشد یا مستقل از آن. عزت نفس به عنوان یک نیاز شامل احساساتی است که انسان به داشتن آن در یک سیستم متقابل اجتماعی محتاج است، بدین معنا که نیاز داریم تا مشترکات احساسی خود را با دیگران رد و بدل کنیم و در درون خود احساس کنیم که با ارزشیم، همچنین احساس کنیم که دیگران ما را با ارزش می‌پندارند و معتقد باشیم که آن‌ها هم با ارزشند (شاولسون، هابنر و استنتون<sup>۲</sup>، ۱۹۷۶).

همیشه یک ارتباط دوسویه بین عزت نفس پائین و سطح کارائی وجود داشته است. تحقیقات گسترده طی سالیان دراز نشان داده است که در گستره‌ی وسیعی از فعالیت‌های انسان ارتباط واضحی بین خودانگاره مثبت و بالا بودن سطح کارائی وجود دارد. چنین رابطه‌ای بین خودانگاره‌ی منفی و برخی رفتارهای مخرب که زمینه‌ساز بسیاری از مشکلات اجتماعی می‌شود، نیز مشاهده می‌شود (استن هاوس<sup>۳</sup>، ۱۳۷۸).

بنابراین یکی از عواملی که اغلب بر تلاش و بصیرت تأثیر دارد، عزت نفس است که با سازمان فرد در ارتباط است. عزت نفس سازمانی<sup>۴</sup> درجه‌ای از باور و اعتقاد اعضای سازمان است که آنان می‌توانند نیازهایشان را به وسیله‌ی سهمی شدن در نقش‌های درون سازمان برآورده سازند. این مسأله به ارزش خود

<sup>۱</sup>- Self-Concept

<sup>۲</sup>- Shavelson, Hubner & Stanton

<sup>۳</sup>- Stenhous

<sup>۴</sup>- Organization-based self-esteem

ادراک شده ی افراد در مورد خودشان به عنوان اعضای سازمانی که در آن عمل می کنند، اشاره دارد. بیشتر اساس نظری عزت نفس سازمانی از نظریه ی انگیزشی سازگاری خود نشأت می گیرد. نظریه ی کورمن، عزت نفس را نه به وسیله ی تجارب فردی در سازمان بلکه به عنوان یک تعیین کننده ی کلیدی در انگیزش، نگرش و رفتار کارکنان بیان می دارد. عزت نفس سازمانی به نظر می رسد که پاسخ های مشابه و مثبتی را به فرد القاء می کند. این مسأله می تواند به سازمان ها در بهبود بخشیدن اعمال کارکنان کمک نماید (پیرس، گاردنر، کامینگز و دان هام<sup>۱</sup>، ۱۹۸۹).

بازخورد، منبع مهمی در سازمان است و موجب حفظ اهداف فردی و خوداتکاه ی مثبت در افراد می شود و هنگامی که با اهداف سازمان تعامل پیدا می کند، در بهبود هر چه بیشتر عملکرد به کارکنان کمک می نماید. در نتیجه ی ارزیابی عملکرد کارکنان، اهداف رشدی آنان و تصمیمات اجرائی بهتر صورت می پذیرد. درک و پذیرش فرایند بازخورد می تواند به انگیزه ی کارکنان برای تغییر رفتارهای نامطلوب شان کمک کند (فار و نیومن<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰؛ به نقل از پتوسا<sup>۳</sup>، ۲۰۰۱).

بازخورد مفید و سازنده به عنوان ارزشی مطرح شده که به دریافت اطلاعاتی برای فرد اشاره داشته و کارکنان آن ها را برای بهبود بخشیدن به کار خود به کار می بندند (آشفورده و کامینگز<sup>۴</sup>، ۱۹۸۳).

از آن جا که سطح عزت نفس به ماهیت عمومی بازخورد بستگی دارد که ممکن است در تصمیم فرد برای تغییر تأثیر داشته باشد، افراد به وسیله ی خودکارآمدی بالا در مورد توانائی و عملکرد خود قضاوت بالائی داشته (بندورا<sup>۵</sup>، ۱۹۷۷) و در مورد عملکرد خود آگاهی بالائی دارند (رنس ولد<sup>۶</sup>، ۱۹۹۳) که این ها به دریافت بازخورد مفید مربوط است (به نقل از کاساموویچ-وودس<sup>۷</sup>، ۱۹۹۶).

سازگاری شغلی نیز یکی از مسائلی است که مورد توجه بسیاری از صاحب نظران و دست اندرکاران شغلی بوده است. نظریه ی سازگاری شغلی، نظریه ای در زمینه ی تطابق فرد با محیط است. این نظریه بر سازگاری با شغل تأکید دارد. این نظریه مدعی است که افراد به طور ذاتی در تکاپوی ایجاد تطابق بین خود و محیط

<sup>۱</sup>- Pierce, Gardner, Cummings & Danhum

<sup>۲</sup>- Farr & Newman

<sup>۳</sup>- Petosa

<sup>۴</sup>- Ashford & Cummings

<sup>۵</sup>- Bandura

<sup>۶</sup>- Rensvold

<sup>۷</sup>- Kasumovic-Woods

اطراف و استمرار این تطابق هستند. تطابق عبارت از ارتباط همگون بین فرد و محیط است (دیویس و لاف کوئیست<sup>۱</sup>، ۱۹۸۴).

سازمان ها آگاهی روزافزونی نسبت به این نکته پیدا کرده اند، کارکنانی که تعادل در سبک زندگی را حفظ می کنند در محیط های کار رضایت بیشتری داشته و به این ترتیب باعث بهره وری بیشتر و غیبت کمتر می گردند. رضایت کارکنان یکی از اهداف بلندمدت هر سازمان برای کارکنانش است (بارون، هافمن و میرل<sup>۲</sup>، ۲۰۰۰؛ به نقل از زونکر<sup>۳</sup>، ۲۰۰۶).

نکته ی قابل توجه برای مشاوران شغلی در این جا این است، با آنکه افراد از سازگاری شغلی مفاهیم متعددی دارند اما سبک های شخصیت نیز رابطه ی نزدیکی با سازگاری شغلی دارد، زیرا با توجه به تغییر شرایط کاری، مشاوران می توانند منتظر مراجعان بیشتری باشند که در سازگاری با کار مشکلاتی دارند، بنابراین مشاوره ی سازگاری شغلی یکی از حوزه هائی است که باید به آن توجه روزافزون مبدول شود (دیویس و لاف کوئیست، ۱۹۸۴؛ به نقل از زونکر، ۲۰۰۶).

لاف کوئیست و دیویس (۱۹۸۴) و دیویس (۲۰۰۰) بر اهمیت ارتباط بین رضایت شغلی و سازگاری شغلی تأکید کردند. رضایت شغلی از طریق نتایج تجارب کاری ارزیابی می شود، مثل استخدام رسمی، مشارکت شغلی<sup>۴</sup>، بهره وری<sup>۵</sup>، بیگانگی شغلی<sup>۶</sup> و اخلاق. یک نتیجه ی معنادار اما معمولی نشان داد که رضایت با دگرگونی، تغییر، رفتارهای کناره گیری<sup>۷</sup>، روگردانی (مثل غیبت و دیرآمدگی) و بیگانگی فرد رابطه ی منفی دارد. اما شاید مهم تر آن باشد که رضایت شغلی با مشارکت شغلی، اخلاق و رضایت کلی از زندگی رابطه ی مثبت داشته باشد (به نقل از زونکر، ۲۰۰۶).

وقتی کارکنان یک سازمان نسبت به کار خود بی علاقه باشند و برای انجام دادن وظایف شغلی برانگیخته نشده باشند و مشوق های لازم برای انجام دادن موفقیت آمیز شغلی در اختیار آنان قرار نگرفته باشد، در آنصورت بهره وری آنان نیز در سطوح پائین خواهد بود (ساعتچی، ۱۳۷۶). هاپاک پس از پژوهشی که پیرامون نیازهای شغلی افراد انجام داده اظهار می دارد که میزان رضایت شغلی متناسب با میزان ارضاء نیازهای فرد به وسیله ی شغل است (حسینی، ۱۳۷۱).

<sup>1</sup>- Dawis & Loffquist

<sup>2</sup>- Baron, Hoffman & Merill

<sup>3</sup>- Zunker

<sup>4</sup>- Job Involvement

<sup>5</sup>- Productivity

<sup>6</sup>- Work Alienation

<sup>7</sup>- Withdrawal

## ۲-۱- بیان مسأله

در میان عوامل مختلفی که سرمایه‌ی هر سازمان و بازوی مدیریت آن به شمار می‌آید، باید نیروی انسانی را مهم‌ترین آن‌ها دانست که می‌تواند با میل و اراده‌ی خود ابزارها را در راه درست یا نادرست به کار گیرد و از آن‌ها بهره‌برداری کند (انصاری و رحیمی، ۱۳۸۱؛ نقل از محمدخانی، ۱۳۸۴).

نتایج تحقیقات علوم رفتاری به طور اعم و رفتار سازمانی به طور اخص نشان می‌دهد که استفاده‌ی مطلوب از منابع انسانی، متکی به اقداماتی است که در پرتو آن‌ها جو و فضائی در سازمان ایجاد شود تا هر یک از کارکنان با رضایت کامل و احساس امنیت خاطر، حداکثر تلاش را در جهت مطلوب و وظایف شغلی به کار برند (جزنی، ۱۳۷۵).

بر اساس نظریه‌ی ناهماهنگی شناختی فستینگر<sup>۱</sup>، افراد با عزت نفس پائین با احتمال بیشتری دست به اعمال خلاف قانون می‌زنند، چرا که انجام اعمال ابلهانه و خلاف قانون با خودپنداره‌ی آن‌ها هماهنگ است و از انجام آن احساس ناهماهنگی نمی‌کنند (آرونسون<sup>۲</sup>، ۱۳۷۰).

همچنین مزلو<sup>۳</sup> معتقد است بین عزت نفس پائین با زودرنجی، نگرش جنسی غیر اخلاقی، احساس حقارت آگاهانه، برآشفتگی در موقعیت‌های مختلف و ترس‌های آگاهانه همبستگی وجود دارد (شولتز<sup>۴</sup>، ۱۳۶۲). کوپر اسمیت<sup>۵</sup> (۱۹۶۷) معتقد است که عزت نفس عبارت است از یک قضاوت شخصی در مورد با ارزش بودن یا بی‌ارزش بودن، قبول یا عدم قبول خود که در نگرش ظاهر می‌شود. در حقیقت شخص ممکن است خود را آنطور که مردم می‌بینند، ببیند (به نقل از پیرس و همکاران، ۱۹۸۹).

عزت نفس مقدار ارزشی است که ما به خود نسبت می‌دهیم، همانند دیگر جنبه‌های خود، این جنبه نیز در محاوره با دیگران اکتساب می‌گردد، این انعکاسی است از اینکه دیگران چگونه نظری نسبت به ما دارند، به عبارت دقیق‌تر عزت نفس مقدار ارزشی است که ما فکر می‌کنیم، دیگران در مورد ما به عنوان یک شخص قائل هستند (ساندفر و فرانک<sup>۶</sup>، ۱۹۶۵). عزت نفس عبارت است از میزان تخمین و احساسی است که فرد از توانمندی‌ها و ارزشمندی‌های خود دارد (براون و هریس<sup>۷</sup>، ۱۹۷۸). منظور از اصطلاح عزت نفس عمدتاً ارزشیابی ذهنی است مبنی بر این که شخصی با ارزش است یا برعکس شخصی بد، ناشایست، یا بی‌ارزش. خود پنداره اصطلاحی است

<sup>۱</sup>-Festinger

<sup>۲</sup>-Arenson

<sup>۳</sup>-Maslow

<sup>۴</sup>-Shultz

<sup>۵</sup>-Coopersmith

<sup>۶</sup>-Sandfred & Franck

<sup>۷</sup>-Brown & Hariss