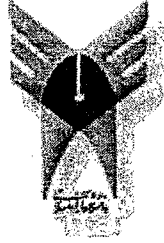


سلامی

۱۲/۱/۷۴



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

عنوان:

بررسی رابطه انگیزه شغلی مدیران و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران)  
مقطع متوسطه شهرستان مرودشت

استاد راهنما:

دکتر محمود ساعتچی

استاد مشاور:

دکتر نوشاد قاسمی

محقق:

سمیه نمازی

شماره دانشجویی: ۸۵۰۰۱۴۳۹۰

دانشجوی کارشناسی ارشد روانشناسی صنعتی و سازمانی

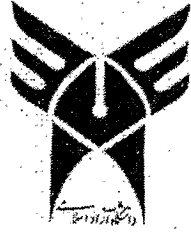
دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

دانشگاه آزاد اسلامی  
مرودشت

۱۳۸۸/۱۲/۲

۱۳۱۱۷۴

بسم الله الرحمن الرحيم



دانشگاه آزاد اسلامی واحد مرودشت

پایان نامه جهت دریافت درجه کارشناسی ارشد

بررسی رابطه انگیزه شغلی مدیران و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مقطع

متوسطه شهرستان مرودشت

در سال ۸۸-۸۷

نگارش:

سمیه نمازی

هیأت داوران

۱- دکتر محمود ساعتچی

۲- دکتر نوشاد قاسمی

۳- دکتر سیروس سروقد

## تقدیر و تشکر

علم مردمان را راه های مختلف است

که آغازش پیدا و انجامش ناپیدا

بدین سبب زمانه و تقدیر چنان بر آنها حکم می راند که سوی خم راه تایید است. برترین علم رویایی است که اگر بدان دست یابی و بین خفتگان روی ریشخندت می کنند پس اگر خواب زده ای دیدی وامانده و تحقیر شده بدان که او پیامبری است.

در شکل دهی این اثر عزیزان و دوستانی نگارنده را همراهی کرده اند که ذکر نامشان را به نشانه سپاس

لازم می دانیم:

جناب آقای دکتر محمود ساعتچی

جناب آقای دکتر نوشاد قاسمی

جناب آقای دکتر سیروس سروقد

جناب آقای دکتر حجت اله جاویدی

تقدیم به:

تقدیم به عزیزانی که همواره در راه کسب معرفت و دانش مرا یاری نموده اند

تقدیم به پدر و مادر بی همتایم

تقدیم به یاری دهندگان همیشگی ام همسر و خواهرانم

## چکیده:

هدف اصلی این تحقیق بررسی ارتباط انگیزش شغلی مدیران و رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان (دبیران) مدارس مقطع متوسطه شهرستان مرودشت است. در کنار این هدف متغیرهای دیگری مانند رابطه ابعاد رضایت شغلی با انگیزه مدیران، ابعاد رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان، رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان مورد بررسی قرار گرفت.

آزمودنی ها ۵۰ نفر از مدیران و ۲۵۰ نفر از دبیران مدارس متوسطه دخترانه و پسرانه شهرستان مرودشت هستند که به روش نمونه گیری تصادفی چند مرحله ای انتخاب شده اند. ابزار اندازه گیری شامل سه پرسشنامه ۱- پرسشنامه انگیزه مدیران که توسط حبیبی ۱۳۷۷ ابداع گردیده است و پایایی و روایی آن از طریق آلفای کرونباخ محاسبه گردیده است که پایایی بدست آمده ۹۳٪ و اعتبار آن  $r = ۰.۸۲$  است. ۲- پرسشنامه رضایت شغلی که توسط اسمیت و کندال هالین ابداع گردیده است. پایایی پرسشنامه از طریق آلفای کرونباخ ۸۳٪ بدست آمده است و اعتبار خوبی از نظر اساتید و محققان سازمانی دارد. ۳- پرسشنامه تعهد سازمانی که توسط موادی استیرز، پرتز ابداع گردیده، روایی آن ۷۰٪ و پایایی آن ۹۰٪ بدست آمده است. روش آماری این تحقیق عبارت است از رگرسیون چند متغیره، ضریب همبستگی پیرسون و t تست. یافته ها:

- الف) بین انگیزه مدیران و رضایت شغلی با تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.
  - ب) ابعاد رضایت شغلی کارکنان نمی توانند انگیزه مدیران را پیش بینی کنند.
  - ج) ابعاد رضایت شغلی کارکنان نمی توانند تعهد سازمانی کارکنان را پیش بینی کنند.
  - د) بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان رابطه معناداری وجود ندارد.
  - ه) بین رضایت شغلی کارکنان و انگیزه مدیران با توجه به سطح انگیزه مدیران (انگیزه بالا و پایین) تفاوت معناداری وجود ندارد.
  - ز) بین تعهد سازمانی کارکنان و انگیزه مدیران با توجه به سطح انگیزه مدیران (انگیزه بالا و پایین) تفاوت معناداری وجود ندارد.
- کلیدواژه ها: انگیزش شغلی، رضایت شغلی، تعهد سازمانی.

## فهرست مطالب

عنوان	صفحه
تقدیر و تشکر.....	الف.....
تقدیم به .....	ب.....
چکیده.....	ج.....
فهرست مطالب .....	د.....
فهرست جداول.....	ز.....
فصل اول : کلیات تحقیق	
۱-۱ مقدمه.....	۱.....
۲-۱ بیان مسأله.....	۴.....
۳-۱ اهمیت و ضرورت تحقیق.....	۱۲.....
۴-۱ فرضیات تحقیق.....	۱۴.....
۵-۱ تعاریف نظری و عملیاتی واژه ها.....	۱۴.....
۶-۱ اهداف تحقیق.....	۱۷.....
فصل دوم: پیشینه تحقیق	
۱-۲ مقدمه.....	۱۸.....
۲-۲ نظریه های انگیزشی و کاربرد آنها در مدیریت.....	۱۹.....
۱-۲-۲ نظریه های محتوی انگیزشی.....	۲۰.....
۲-۲-۲ نظریه های فرایندی انگیزشی.....	۲۰.....
۲-۲-۳ نظریه های معاصر انگیزشی.....	۲۰.....
۱-۲-۲-۱ نظریه سلسله مراتب مازلو.....	۲۱.....
۲-۲-۲-۱ کاربرد نظریه سلسله مراتب مازلو برای مدیران.....	۲۲.....
۲-۲-۲-۳ نظریه دو عاملی هرزبرگ.....	۲۳.....
۲-۲-۲-۴ کاربرد نظریه دو عاملی هرزبرگ برای مدیران.....	۲۳.....
۲-۲-۲-۵ نظریه نیاز به موفقیت مک کلند.....	۲۴.....
۲-۲-۲-۶ کاربرد نظریه مک کلند برای مدیران.....	۲۵.....
۲-۲-۲-۷ نظریه آلدرفر.....	۲۶.....

- ۲۶..... کاربرد نظریه آلدرفر برای مدیران..... ۸-۱-۲-۲
- ۲۷..... نظریه جذابیت انتظار..... ۱-۲-۲-۲
- ۲۷..... کاربرد نظریه جذابیت انتظار برای مدیران..... ۲-۲-۲-۲
- ۲۸..... نظریه اسناد..... ۱-۳-۲-۲
- ۲۹..... نظریه هدفگذاری..... ۲-۳-۲-۲
- ۲۹..... نظریه های انگیزشی مربوط به کار..... ۳-۳-۲-۲
- ۳۱..... نظریه های برون زاد..... ۳-۱-۲-۲
- ۳۱..... نظریه انگیزه نیاز..... ۱-۱-۳-۲
- ۳۱..... نظریه مشوق / پاداش..... ۱-۲-۳-۲
- ۳۲..... نظریه تقویت..... ۱-۳-۳-۲
- ۳۲..... نظریه هدف..... ۱-۴-۳-۲
- ۳۲..... نظریه منابع شخصی و مادی..... ۱-۵-۳-۲
- ۳۳..... نظریه گروه هنجار..... ۱-۶-۳-۲
- ۳۳..... نظریه نظام اجتماعی / فنی..... ۱-۷-۳-۲
- ۳۴..... نظریه های درون زاد..... ۳-۲-۲-۲
- ۳۴..... نظریه های بر انگیزندگی و فعال شدگی..... ۱-۲-۳-۲
- ۳۴..... نظریه انتظار / ارزش..... ۲-۲-۳-۲
- ۳۴..... نظریه برابری..... ۳-۲-۳-۲
- ۳۵..... نظریه نگرش..... ۴-۲-۳-۲
- ۳۵..... نظریه نیت هدف..... ۵-۲-۳-۲
- ۳۶..... نظریه اسناد / خود تأثیری..... ۶-۲-۳-۲
- ۳۶..... دیگر نظریه های شناختی..... ۷-۲-۳-۲
- ۳۷..... انگیزش از دیدگاه علامه محمد تقی جعفری..... ۴-۲
- ۳۸..... مدیریت انگیزش..... ۵-۲
- ۴۸..... رضایت شغلی..... ۶-۲
- ۴۹..... عوامل مؤثر بر رضایت شغلی..... ۱-۶-۲
- ۵۱..... پیامد های رضایت شغلی..... ۲-۶-۲
- ۵۴..... رضایت شغلی و عملکرد..... ۳-۶-۲
- ۵۵..... رضایت شغلی و آموزش و پرورش..... ۴-۶-۲



۵۶	۷-۲ تعاریف تعهد سازمانی.....
۵۸	۱-۷-۲ دیدگاههای متفاوت در تعهد سازمانی.....
۶۰	۲-۷-۲ انواع تعهد سازمانی.....
۶۲	۳-۷-۲ اهمیت تعهد سازمانی.....
۶۳	۴-۷-۲ جوانب تعهد سازمانی.....
۶۴	۵-۷-۲ حوزه های تعهد سازمانی.....
۶۵	۶-۷-۲ تعهد در حوزه علم مدیریت.....
۶۸	۸-۲ تحقیقات انجام شده در ایران.....
۷۰	۹-۲ تحقیقات انجام شده در خارج از کشور.....
۷۳	۱۰-۲ نتیجه گیری.....
	فصل سوم: روش تحقیق.
۷۴	۱-۳ طرح کلی پژوهش.....
۷۵	۲-۳ جامعه آماری و نمونه آماری مورد مطالعه.....
۷۵	۳-۳ روش گرد آوری اطلاعات.....
۷۶	۴-۳ ابزار جمع آوری اطلاعات.....
۸۰	۵-۳ روشهای آماری مورد استفاده.....
	فصل چهارم: یافته ها و تجزیه و تحلیل داده ها
۸۱	۱-۴ مقدمه.....
۸۱	۲-۴ تجزیه و تحلیل فرضیه ها.....
	فصل پنجم: بحث و نتیجه گیری
۹۰	۱-۵ مقدمه.....
۹۱	۲-۵ نتایج کلی پژوهش.....
۹۴	۳-۵ بحث و نتیجه گیری کلی.....
۹۵	۴-۵ پیشنهادات.....
۹۶	۵-۵ محدودیت ها و موانع تحقیق.....

پیوست

منابع و مأخذ

## فهرست جداول

عنوان	صفحه
جدول (۱-۴): جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون.....	۸۱
جدول (۲-۴): ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها.....	۸۲
جدول (۳-۴): جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون.....	۸۳
جدول (۴-۴): ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها.....	۸۴
جدول (۵-۴): جدول تحلیل واریانس و مشخصه های آماری رگرسیون.....	۸۵
جدول (۶-۴): ضرایب بتا و سطح معناداری آن ها.....	۸۶
جدول ۷-۴: رابطه بین رضایت شغلی و تعهد سازمانی دبیران.....	۸۷
جدول (۸-۴): بررسی تفاوت میانگین ها در آزمون تعهد سازمانی به تفکیک انگیزه شغلی مدیران.....	۸۸
جدول ۹-۴: بررسی تفاوت میانگین ها در آزمون رضایت شغلی معلمان به تفکیک انگیزه شغلی مدیران.....	۸۹

# فصل اول

## کلیات پژوهش

از آنجایی که انسان موجودی اجتماعی است زندگی سالم و موفقیت آمیز برای او بدون همکاری و هماهنگی با دیگر انسان‌ها مشکل و در بعضی مواقع غیر ممکن است. فعالیت‌های گروهی افراد در سازمان دربرگیرنده هویت و کارایی هر سازمان است. کارایی و توسعه هر سازمان تا حد زیادی به کاربرد صحیح نیروی انسانی بستگی دارد، هر قدر که شرکت‌ها و سازمان‌ها بزرگتر می‌شوند، بالطبع به مشکلات این نیروی عظیم اضافه می‌شود. امروزه هنر و علم مدیریت را از ظریف‌ترین، دشوارترین و پربهرترین کارهای دانند و آن را به عنوان یکی از شاخص‌های مهم تمدن معاصر از جمله عوامل موثر در رشد توسعه اجتماعی فرهنگی، اقتصادی جوامع کنونی به حساب می‌آورند. در قرن حاضر اهمیت و اثر بخشی این دانش بشری تا آن اندازه است که بعضی از صاحب‌نظران قرن ۲۰ را عصر مدیریت و دنیای امروز را مدیران آگاه می‌دانند و علم مدیریت را یکی از مهم‌ترین و پیچیده‌ترین رشته‌های علوم انسانی می‌آورند. (سیروتا، دیویدا و همکارانش. ۲۰۰۷)

از بین مدیریت‌های مختلف، مدیریت سازمان‌های آموزشی و پرورشی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و نقشی استراتژیک دارد؛ زیرا تمام اهداف و عوامل این سازمان‌ها انسانی است.

نقش و رسالت آنها، از یک سو تبدیل انسان‌های خام به انسان‌های صنعتگر، خلاق و خودآگاه رشد یافته است و از سوی دیگر تأمین کننده نیازهای نیروی جامعه در بخش‌های صنعتی، اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی است. بنا براین مدیریت در سازمان آموزش و پرورش از سطح مدرسه وزارتخانه، نقش حیاتی و حساس در پیش‌برد و تحقیق اهداف آموزشی و پرورشی دارد و هیچ نظام آموزشی نمی‌تواند بدون داشتن مدیران شایسته، دل‌سوز، متعادل، مدیر، اندیشمند، با تجربه و با انگیزه بالا به اهداف خود دست یابد و همه

سازمان‌های مرتبط آموزشی و پرورشی به خصوص مدارس به مدیران اثر بخش و با انگیزه به مقابله یکی از ارکان اصلی آموزشی و پرورشی دارند تا بتوانند کودکان و نوجوانان و جوانان را در قالب نظام تعلیم و تربیت پرورش دهنده و برای آینده بهتر تجهیز کنند. (برنامه ۱۳۸۳)

تحقق وظایف مهم آموزشی و پرورشی، اداری، واحدهای آموزشی، برنامه‌نویسی، سازمان‌دهی، رهبری، هماهنگی و نظارت بر فرایند یاددهی و یادگیری و استفاده بهینه از همه منابع انسانی و امکانات مادی درون و بیرون مدارس مستلزم جذب، انتخاب، تربیت و به کارگماری مدیرانی است که از انگیزش، علاقه و ایمان به شغل بالایی برخوردارند و یکی از شیوه‌ها و سیاست‌های اساسی در جذب، تربیت و تامین مدیران مدارس، بررسی روش‌های ایجاد انگیزه‌های مختلف مادی و معنوی بر مدیران مدارس است؛ زیرا که انگیزش از مباحث اساسی سازمان و مدیریت است و میزان کوشش و فعالیت هر فرد در سازمان به میزان انگیزش او بستگی دارد. انگیزش در مدیریت، ایجاد انگیزه در افراد است. انگیزه حالتی درونی است که انرژی بخش، فعال‌کننده و جهت‌دهنده بوده و رفتار را به سوی اهداف مورد نظر سوق می‌دهد و می‌توان گفت که انگیزش یکی از مقولات بحث انگیز در مدیریت بوده و همچنان باقی خواهد ماند؛ چرا که از یک طرف به رفتارها، هیجانات، نگرش‌ها و شناخت‌های او و از طرف دیگر با پیامد عملکرد فرد در سازمان سروکار دارد. (محمودی، ۱۳۸۴)

از جمله پیامدهای مهم رفتار مدیر در سازمان تأثیر رفتار و انگیزه مدیر بر رضایت شغلی و تعهد سازمانی کارکنان است.

«رضایت شغلی نوعی زمینه گرایش، تمایل، علاقه، استعداد و آمادگی برای پاسخ دادن به طرز مطلوب یا نامطلوب یا به طور کلی نوعی نگرش نسبت به محیط کار خود است. ما از یک شغل یا خوشمان می‌آید یا نمی‌آید و نمی‌توانیم میزان این احساس را بر روی یک طیف، یعنی از احساس «بسیار مثبت» تا احساس

«بسیار منفی» اندازه‌گیری کنیم. باید توجه داشته باشیم که گاه مفاهیمی نظیر احساسات، نگرش‌ها و روحيات<sup>۱</sup> با هم اشتباه می‌شوند؛ به عبارت دیگر، رضایت شغلی بیان احساسات فرد نسبت به شغل خود می‌باشد و منظور از روحیه نیز ترکیب نگرش‌های گروهی از کارکنان نسبت به شغل خود است.» (ساعتچی - ۱۳۸۲ - ص ۳۲۳).

«یکی دیگر از مسائل مرتبط با انگیزش، تعهد سازمانی است که در دهه ۱۹۷۰ حجم گسترده‌ای از مباحث مدیریت را در غرب به خود اختصاص داده است.» (رنجبریان، ۱۳۸۰، ص ۵)

تعهد سازمانی از سوی دیگر رابطه تنگاتنگی با رضایت شغلی کارکنان دارد و از این رو می‌توان به بررسی سه متغیر «انگیزش، رضایت شغلی و تعهد سازمانی پرداخت» از نیمه دوم قرن بیستم علاقه‌مندی قابل توجهی برای درک تعهد سازمانی ایجاد شده و نیروی زیادی صرف تجزیه و تحلیل این موضوع شده است. نتایج تحقیقات مؤید آن است که تعهد سازمانی با بسیاری از رفتارهای شغلی کارکنان مرتبط است، از جمله این که تعهد سازمانی اثرات بالقوه و جدی بر عملکرد سازمان دارد. (موتاز،<sup>۲</sup> ۱۹۸۸، ص ۴۶۸)

تعهد سازمانی را می‌توان به پیوند روانی با سازمان تعریف کرد که در آن احساس درگیر بودن شغلی، وفاداری و باور به ارزش‌های سازمان، اهمیت بسیاری دارد. (طوسی، ۱۳۷۰)

سنجش عملکرد آموزش و پرورش و میزان پیشرفت و توسعه آن باید بر اساس مفاهیم کلیدی و سرنوشت‌ساز مدیریتی صورت گیرد. (کوهستانی، شجاعی فر، مجله دانش و توسعه)

این فرایند از راه افزایش انگیزش شغلی مدیران و در نتیجه افزایش رضایت شغلی و افزایش تعهد سازمانی و کارایی و اثر بخش مدیران و در نتیجه کارکنان به دست می‌آید.

1 - morale

2 - Mottaz

## ۱-۲ بیان مسأله

«مدیریت<sup>۱</sup> یکی از مهم‌ترین فعالیت‌های انسانی است. وظیفه اصلی مدیر طراحی و حفظ محیطی است که در آن افراد به صورت گروهی کار کنند و مأموریت‌ها و اهداف خاصی را به انجام برسانند.» (رمضانی، ۱۳۷۱)

در یک سازمان مدیران افرادی هستند که فعالیت‌های دیگران را هدایت می‌کنند، آنها عناوینی از قبیل سرپرست، مدیر بخش، مدیر گروه، مدیر منطقه، معاون، رئیس کل و مدیر عامل را دارند. (رابینز و دی سنزو<sup>۲</sup>، مترجمان: اعرابی، حمید رفیعی، اسراری ارشاد- ۱۳۷۹)

مدیریت به فرایند انجام فعالیت‌ها با کارآیی کامل توسط دیگر افراد اشاره می‌کند. این فرایند وظایف یا فعالیت‌های اولیه برنامه‌ریزی، سازمان‌دهی، رهبری و کنترل را در بردارد. (رابینز و دی سنزو ترجمه: اعرابی، حمید رفیعی، اسراری ارشاد، ۱۳۷۹)

افراد از هر طبقه و شغلی به اهمیت نقش مدیریت خوب در سازمان پی برده‌اند. برای کسانی که به فکر سمت‌های مدیریت هستند. مطالعه مدیریت مجموعه دانشی را در اختیار آنها قرار می‌دهد که در مدیریت به آنها کمک می‌کند. برای کسانی که به فکر مدیریت نیستند مطالعه مدیریت می‌تواند دیدگاه قابل توجهی از رفتار مدیران و فعالیت‌های داخلی سازمان در اختیار آنها قرار بدهد (همان مأخذ ص ۳۷)

مدیریت در سازمان‌های آموزشی از اهمیت ویژه‌ای برخوردار است و نقش راهبردی دارد؛ زیرا تمام اهداف و عوامل این سازمان‌ها انسانی است و نقش و رسالت آنها از یک سو تبدیل انسان‌های غیر متخصص

---

<sup>۱</sup>.Management

<sup>۲</sup>.Rabbins & Decenzo

به انسانهای صنعت‌گر و حرفه‌ای خودآگاه و رشد یافته است و از سوی دیگر تأمین‌کننده نیازهای انسانی جامعه در بخشهای مادی، فرهنگی، اجتماعی و اقتصادی است. (استوار، ۱۳۸۶)

مدیریت، در دستگاه آموزش و پرورش از سطح ابتدایی تا عالی‌ترین مرحله نقش حیاتی و حساس در پیش‌برد و تحقق اهداف آموزش و پرورش دارد. از ویژگی‌های دنیای امروز افزایش روزافزون نیازهای انسان است و یکی از نیازهای انسان دانش‌مدیر و سرپرستی است که نیازهای او در جهت برقراری روابط درست و منطقی کارکنان باشد و از به وجود آمدن هر گونه هرج و مرج جلوگیری نماید.

مقایسه وظایف شغلی مدیران مراکز آموزشی و مدیران سازمان‌های تولیدی، خدماتی، درمانی، تفریحی و نظایر آن نشان‌دهنده این واقعیت است که بین مسئولیت‌ها و وظایف شغلی همه افرادی که به نحوی با هماهنگ ساختن فعالیت‌های افراد تحت نظارت خود سر و کار دارند، شباهت بسیاری وجود دارد.

اما مقایسه فرهنگ و جو سازمانی مراکز آموزشی با فرهنگ و جو سازمان‌های دیگر مشخص می‌سازد که برای اداره و مدیریت مؤثر مراکز آموزشی احتمالاً نیازمند الگوی رهبری و مدیریت خاصی هستیم و چون بهره‌دهی مراکز آموزشی همان یادگیری و رشد و بالیدگی همه جانبه یادگیرندگان می‌باشد به ناچار باید در این مراکز شیوه‌های مؤثر رهبری به کار گرفته شود. (ساعتچی، ۱۳۸۵)

در سال‌های اخیر، انگیزش مربوط به کار به عنوان موضوعی بسیار مهم برای جامعه آمریکا مورد توجه قرار گرفته است. این افزایش علاقه تا اندازه‌ای از کاهش باروری سازمان‌ها، ناشی شده است. تغییرات جمعیتی نیز نیاز به رویه‌های نویی را در بالندگی برای برانگیختن و نگهداری منابع انسانی مورد تأکید قرار داده است. دیگر، نه برای سمت‌های بی نیاز به مهارت در نخستین سطح ورود به سازمان و نه برای مشاغل فنی نیازمند مهارت بسیار برای افراد واجد شرایط وجود دارد، افزون بر آن، در چیزهایی که کارگران آمریکایی از مشاغل و کارراهه‌های خود و یا به طور کلی از زندگی خود طلب می‌کنند تغییراتی روی داده



است. (کاتزل<sup>۱</sup>، لالر<sup>۲</sup>، ۱۹۷۹، ۱۹۸۵) فرافکنی‌های مربوط به جمعیت در مورد افزایش تنوع نیروی کار در آمریکا طی دهه ۱۹۹۰ و پس از آن نیز مشکلات دیگری را از لحاظ تناسب اقدامات انگیزشی با نیازها و ارزشهای خرده گروههای متعدد کارکنان را برملا ساخته است.

علاقه به انگیزش مربوط به کار در میان روان‌شناسان و دیگر دانشمندان علوم رفتاری که به مطالعه سازمان‌ها می‌پردازند، افزایش یافته است. در واقع، شاید هیچ موضوع دیگری در زمینه رفتار سازمانی چنین توجهی را در نشریه‌های ادواری و کتابهای درسی اخیر به خود جلب نکرده است. (کوپر و روبرتسون<sup>۳</sup>، ۱۹۸۶)

انگیزش از مباحث اساسی سازمان و مدیریت در سازمان‌های ارتباطی، اجتماعی و فرهنگی است. میزان سعی، تلاش و فعالیت هر فرد در هر سازمانی به میزان انگیزش او بستگی دارد. مطالعه انگیزش، کوششی برای شناخت و پاسخ به چرایی رفتار است. این‌که چرا انسان‌ها رفتارهای متفاوتی دارند و چرا یک معلم با یک دانشجو کار خود را با میل و رغبت، پشتکار و جدیت انجام می‌دهند و دانشجو یا معلم یا کارکنان دیگر برای انجام دادن حداقل کار زیر فشار قرار می‌گیرند، از مباحث انگیزش است. انگیزش مهم‌ترین مسأله در کار و فعالیت محسوب می‌شود. به این ترتیب افرادی که دارای انگیزش هستند، هنگام فعالیت و کار، نسبت به کسانی که انگیزش ندارند، فعالیت بیشتری از خود بروز می‌دهند. (کریمی فرد-نشریه اصلاح و تربیت)

---

<sup>1</sup> Katzell

<sup>2</sup> Lawer

<sup>3</sup> - Cooper and Robertson

«انگیزه<sup>۱</sup> (حالتی از انگیزش که موجود زنده را وادار به عمل می‌کند) و انگیزش (یک فرایند میانجی یا یک حالت درونی موجود زنده که او را وادار به فعالیت می‌کند و به سوی عمل سوق می‌دهد) را می‌توان به صورت مختلف تعریف کرد. یکی از اصطلاحاتی که برای نشان دادن کیفیت، کمیت و تعریف انگیزش به کار گرفته شده، مفاهیم مربوط به پویاشناسی رفتار<sup>۲</sup> بوده است. اصطلاح پویاشناسی از علم فیزیک گرفته شده و منظور از آن نیرویی است که باعث حرکت در اجسام می‌شود. دلیل استفاده از این اصطلاح برای انگیزش رفتار<sup>۳</sup> آن است که انگیزش رفتار<sup>۲</sup> نیز باعث حرکت موجود زنده می‌شود و او را به تکاپو در جهت ارضای نیازهایش وامی‌دارد.

می‌دانیم که انگیزه‌ها یا انگیزش را نمی‌توان مستقیماً مشاهده کرد و باید آن را از طریق رفتارهای موجود زنده و نتایج چنین رفتارهایی استنباط کرد. فرایندهای انگیزشی را تنها می‌توان از طریق تحلیل جریان دائمی رفتار، مورد شناسایی قرار داد و اثرات گوناگون آن را بر شخصیت، اعتقادات، دانش‌ها، توانایی‌ها و مهارت‌های افراد مشاهده کرد.» (ساعتچی، ۱۳۸۲، ص ۳۱۶)

رفتار انسان‌ها غیرمترقبه و اتفاقی ایجاد نمی‌گردد، بلکه دارای علت و دلیلی است انگیزشی که انسان‌ها را به فعالیت گروهی و جمعی سوق می‌دهد و باعث کنش و واکنش‌های احتمالی می‌شود. (آتش پور، سماواتیان، مهداد، نشریه فولاد، ۴۹)

انگیزه مهمترین مسأله در کار و فعالیت محسوب می‌شود و میزان سعی و تلاش و فعالیت هر فرد در سازمان به میزان انگیزش او بستگی دارد. (همان ماخذ ص ۱)

---

1 - motive

2 - dynamics of behavior

3 - motivation of behavior

به این ترتیب یکی از پیچیده‌ترین موضوعات در رفتار مدیریت، انگیزه مدیریت است و این که یک شخص تا چه حد انگیزه برای مدیریت و سعی و تلاش برای پیشرفت سازمان دارد.

از انگیزه تعاریف متعددی به عمل می‌آید که از آن جمله عبارت است از:

«انگیزش در معنای وسیع کلمه، عبارت از تغییری است که در ارگانیزم به وجود می‌آید و او را تا کاهش این تغییر به تلاش وامی‌دارد. همچنین انگیزش یک عامل روانی است که فرد را برای انجام دادن برخی اعمال یا رفتن به سوی برخی هدف‌ها، از قبل آماده می‌کند.»

انگیزه نوعی محرک یا تغییر دهنده داخلی است که فرد را از درون وادار به فعالیت می‌کند. (ساعتچی، ۱۳۸۲) انگیزش اشاره دارد به درجه‌ای از آمادگی یک ارگانیزم برای تعقیب تعدادی از اهدافی که طراحی گردیده است. (مقیمی ۱۳۸۵)

انگیزش اشاره برای اعمال تلاش به منظور رسیدن به اهداف سازمانی مشروط به کارآیی تلاش‌ها جهت ارضای نیاز فردی است.

یکی از مسائلی که با انگیزه سر و کار دارد و گاهی نیز با یکدیگر اشتباه گرفته می‌شوند، رضایت مندی و رضایت شغلی است. همان طور که گفته شد انگیزش اشاره به سخت کوشی و تلاش برای ارضای یک خواسته یا هدف دارد. در حالی که رضایت عبارت است از خرسندی تجربه شده ناشی از ارضاء خواسته یا هدف. (همان مأخذ، ص ۳۳۱)

در مطالعات مختلف که بحث انگیزه بیان می‌شود عمدتاً همراه با رضایتمندی بیان می‌گردد و می‌بینیم که این دو بحث خیلی به هم نزدیک هستند.

می‌توان انگیزش کار را به عنوان فرایندی تعریف کرد که فرد را در جهت دستیابی به هدف نیرو می‌بخشد و به حرکت در می‌آورد. منبع این نیروزایی می‌تواند درونی یا بیرونی باشد. رضایت شغلی نیز

نوعی احساس خشنودی است که در نتیجه دستیابی به هدف‌ها، حاصل می‌آید. اگر خشنودی یا رضایت از زندگی را به یک رودخانه بزرگ تشبیه کنیم، آب این رودخانه از رودهای کوچک متعددی تأمین می‌شود، به عبارت دیگر خشنودی یا رضایت از زندگی نیز نتیجه عواملی نظیر رضایت از کار، رضایت از حقوق و دستمزد از ارتقا و پیشرفت در کار، رضایت از نحوه سرپرستی، رضایت از همکاران، رضایت از پسخورانده (آگاهی از نتایج کار)، رضایت از اعتماد متقابل بین افراد در سازمان، رضایت از شغل، رضایت از زندگی زناشویی، رضایت از ایام فراغت، رضایت از خانواده و... حاصل می‌آید. (ساعتچی، ۱۳۸۲)

اغلب گفته می‌شود که «کارمند خوشحال یک کارمند کار است» و یک کارمند خوشحال بایستی با شغلش ارضاء شود. اهمیت رضایت شغلی<sup>۱</sup> از آنجا ناشی می‌شود که بیشتر افراد تقریباً نیمی از ساعات بیداری خود را در محیط کار می‌گذرانند. رضایت شغلی نتیجه ادراک کارکنان است که محتوا و زمینه شغلی آن چیزی را که برای یک کارمند ارزشمند است فراهم می‌کند. رضایت شغلی یک حالت احساس مثبت یا مطبوع است که پیامد ارزیابی شغلی یا تجربه فرد است و کمک زیادی به سلامت فیزیکی و روانی افراد می‌کند. (قاسمی، ۱۳۸۴)

رضایت شغلی یکی از مهم‌ترین زمینه‌های نگرش افراد است که به واسطه اثرات زیادی که بر رفتار سازمانی دارد از اهمیت بالایی برخوردار است و در تعریف عبارت است از: احساسات مثبت یا لذت‌بخشی که هر فرد از طریق ارزیابی شغل خود یا تجربیات شغلی خود دست می‌یابد. (مصطفایی، حجتی، نشریه فولاد، ۱۳۳۳).

---

<sup>۱</sup> Job Satisfaction