





دانشگاه آزاد اسلامی
واحد تهران مرکزی
دانشکده مدیریت-گروه مدیریت دولتی
پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد (M.A)
گرایش: "مدیریت مالی"

عنوان:

بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری منطقه ۱۸ تهران
در سال ۹۳-۹۲

استاد راهنما:
دکتر حسن گیوریان

پژوهشگر:
فریدون سلیمانپور

زمستان ۱۳۹۳

تشکر و قدردانی:
پروردگارا مرا با نعمات بی کرانت، توان شکر نیست
ذره ذره وجودم
برای تو و نزدیک شدن به تو می‌تپد
الهی، مرا مددی کن تا دانش اندکم
نه نردبانی باشد برای فزونی تکبر و غرور
نه حلقه‌ای برای اسارت
و نه دست‌مایه‌ای برای تجارت،
که تکیه‌گاهی باشد برای تجلیل از تو
و دست‌آویزی برای حرکت به سوی تو.
سپاس از اندیشه‌های پویا و جستجوگر
سپاس از ذهن‌های همیشه آموزنده و آموزش دهنده
و سپاس
از تمامی کسانی که در این پژوهش یاریم کردند خصوصا استاد راهنما
دکتر حسن گیوریان که در تمامی مراحل تحقیق راهنمای اینجانب بوده‌اند نهایت
قدردانی را دارم.

تقدیم به:

همسر عزیز و مهربانم
که بی مساعدت صبورانه اش هرگز این مختصر به
انجام نمی رسید
و
دختر دلبندم ملیکا

فهرست مطالب

عنوان.....	صفحه
فصل اول: کلیات طرح	
.....(۱-۱) مقدمه	۲
.....(۲-۱) بیان مسئله	۴
.....(۳-۱) اهمیت و ضرورت تحقیق	۵
.....(۴-۱) اهداف پژوهش	۷
.....(۱-۴-۱) هدف کلی	۷
.....(۲-۴-۱) اهداف جزئی	۷
.....(۵-۱) فرضیه های پژوهش	۷
.....(۶-۱) تعاریف مفهومی و عملیاتی	۸
.....(۷-۱) قلمرو پژوهش	۸
فصل دوم: مطالعات نظری	
.....(۱-۲) مقدمه	۱۱
.....(۲-۲) بخش اول: رضایت شغلی	۱۱
.....(۱-۲-۲) مفهوم رضایت شغلی	۱۱
.....(۲-۲-۲) تاریخچه رضایت شغلی	۱۷
.....(۳-۲-۲) اهمیت رضایت شغلی	۱۷
.....(۴-۲-۲) نظریه های رضایت شغلی	۲۰
.....(۵-۲-۲) مدل های رضایت شغلی	۳۹
.....(۶-۲-۲) عوامل موثر بر رضایت شغلی	۴۲
.....(۷-۲-۲) رضایت شغلی و عملکرد	۴۴
.....(۳-۲) بخش دوم: استرس شغلی	۴۷
.....(۱-۳-۲) مفهوم استرس شغلی	۴۸
.....(۲-۳-۲) نظریه های استرس شغلی	۵۰
.....(۳-۳-۲) گونه های مختلف استرس شغلی	۵۴
.....(۴-۳-۲) تعاریف استرس شغلی	۶۰
.....(۵-۳-۲) نشانگر های استرس شغلی	۶۰
.....(۶-۳-۲) اهمیت استرس شغلی	۶۲
.....(۷-۳-۲) استرس شغلی در امور اجرایی	۶۳
.....(۸-۳-۲) طبقه بندی مشاغل بر اساس استرس شغلی	۶۵
.....(۴-۲) بخش سوم: پیشینه تحقیقات انجام شده در ایران و جهان	۶۷
.....(۱-۴-۲) پژوهش های انجام شده در داخل کشور	۶۸
.....(۲-۴-۲) پژوهش های انجام شده در خارج کشور	۷۰
.....(۵-۲) جمع بندی و ارائه مدل	۷۳
فصل سوم: روش شناسایی تحقیق (متدولوژی)	
.....(۱-۳) مقدمه	۷۹
.....(۲-۳) روش تحقیق	۷۹
.....(۳-۳) جامعه آماری	۸۰
.....(۴-۳) نمونه مورد مطالعه	۸۰
.....(۵-۳) ابزار تحقیق	۸۱
.....(۶-۳) روایی و پایایی پرسشنامه	۸۱
.....(۷-۳) روش های تجزیه و تحلیل داده ها	۸۱

فصل چهارم: تجزیه و تحلیل یافته های تحقیق

۸۳	۱-۴-مقدمه
۸۳	۲-۴- یافته های جمعیت شناختی گروه نمونه
۸۳	۱-۲-۴- توصیف گروه نمونه برحسب جنسیت
۸۴	۲-۲-۴- توصیف گروه نمونه برحسب تحصیلات
۸۵	۳-۲-۴- توصیف گروه نمونه برحسب سن
۸۶	۴-۲-۴- توصیف گروه نمونه برحسب سابقه کاری
۸۶	۳-۴- تعیین نرمال بودن داده ها
۸۷	۴-۴- تحلیل فرضیه ها

فصل پنجم: بحث، نتیجه گیری و پیشنهادات

۹۴	۱-۵- خلاصه
۹۵	۲-۵- بحث و نتیجه گیری
۹۷	۳-۵- محدودیت های پژوهش
۹۷	۴-۵- پیشنهادات
۹۹	۵-۵- منابع
۱۰۳	پیوستها

فهرست نمودارها و جداول

نمودار ۱-۲- ساز و کار نظریه انگیزشی نیازها	۲۰
نمودار ۲-۲- سلسله مراتب نیازها	۳۰
نمودار ۲-۳- روابط ویژه بر اساس مدل ERG	۳۴
نمودار ۲-۴- همبسته‌ها و پیش‌آیندها و پس‌آیندها	۴۱
نمودار ۲-۵- انواع متغیرهای همبسته‌ها و پیش‌آیندها و پس‌آیندها	۴۲
نمودار ۴-۱- جنسیت گروه نمونه	۸۴
نمودار ۴-۲- جنسیت گروه نمونه	۸۴
نمودار ۴-۳- سن گروه نمونه	۸۵
نمودار ۴-۴- سابقه کاری گروه نمونه	۸۶
جدول ۴-۱- جنسیت گروه نمونه	۸۳
جدول ۴-۲- تحصیلات گروه نمونه	۸۴
جدول ۴-۳- سن گروه نمونه	۸۵
جدول ۴-۴- سابقه کاری گروه نمونه	۸۶
جدول ۴-۵- بررسی نرمال بودن داده‌ها	۸۷
جدول ۴-۶- جدول آزمون t فرضیه اول	۸۸
جدول ۴-۷- جدول آزمون t فرضیه دوم	۸۸
جدول ۴-۸- جدول آزمون t فرضیه سوم	۸۹
جدول ۴-۹- جدول آزمون t فرضیه چهارم	۹۰
جدول ۴-۱۰- جدول آزمون t فرضیه پنجم	۹۰
جدول ۴-۱۱- جدول آزمون t فرضیه ششم	۹۱
جدول ۴-۱۲- جدول میانگین هر یک از عوامل	۹۲

فصل اول

کلیات طرح

۱-۱) مقدمه

کار به معنای اخص عبارت است از شغل، مظهر زنده بودن انسان و زندگی انسانی. برای داشتن زندگی انفرادی و اجتماعی بهتر، باید کار کرد. کار تنها وسیله‌ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی‌تر کرده و او را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملایمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند، ولی چگونه می‌توان به کار دل‌بستگی پیدا کرد؟ چگونه می‌توان کم کاری، عدم احساس مسئولیت، حضور نامنظم در محل کار و بی توجهی به خواسته‌های مراجعان و راهنمایی نکرده آنها، مراقبت نکردن از اموال، بی‌اعتنایی به کیفیت کار و گرایش به آسان‌طلبی را به رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت مطلوب و حضور به موقع و مؤثر در محل کار تبدیل کرد؟ (جعفری، ۱۳۸۷).

بخش عظیمی از نیروی کار جامعه، در بخش خدمات مشغول به کارند و به طور مستقیم با ارباب رجوع ارتباط دارند. شهرداری نیز از جمله مراکزی است که عهده‌دار مسئولیت خدمات رسانی است و کیفیت خدمات آن در افزایش بهره‌وری نقش مهمی دارد. مطالعات نشان داده‌اند شرکت‌ها و مؤسساتی که خدمات مطلوب به مشتریان ارائه می‌دهند، ویژگی مهم و مشترکی دارند. این مؤسسات به خواسته‌ها، نیازها و انتظارات مشتریان توجه جدی دارند؛ راهبرد خدماتی مورد استفاده آنها به طور واضح تعریف و تشریح شده است؛ این مؤسسات سیستمی را طراحی کرده‌اند که در آن با مشتریان به خوبی رفتار می‌شود (نوس و صفائیان، ۱۳۸۹).

براساس نتایج مطالعات رضایت شغلی، مهیا ساختن موجبات رضایت شغلی کارکنان، بیشتر با جنبه‌های درونی و کیفی شغل مانند هماهنگی با استعدادها، چالش برانگیز بودن، نوع همکاری‌ها و رابطه با دیگران، سیستم پاداشی براساس عدالت و مساوات، میزان پیشرفت و موفقیت و شرایط محیط کار مرتبط است. این موارد انجام کار و دستیابی به اهداف رار تسهیل کرده و از افراد حمایت می‌کند. به طور کلی، مطالب مذکور به معناداری شغل مربوط می‌شود و معنادار سازی شغلی عبارت است از فراهم ساختن شرایط کار و ویژگی‌های شغل که سبب پرباری، مسئولیت‌پذیری، چالشی بودن، مولد و پر ارزش بودن و بهبود کیفیت زندگی شغلی و تأمین نیازهای فرد و سازمان می‌شود (میرکمالی، ۱۳۸۳).

رضایت شغلی، علاقه و وفاداری به سازمان و بالندگی کارکنان، منوط به ایجاد محیطی است که مدیران، مسئول و متولی آنند. شناسایی عوامل ایجاد رضایت و تحدید دلایل نارضایتی کارکنان و نیز ارزیابی رضایت شغلی آنان، به عنوان اقدامی کلیدی در راستای اهداف یاد شده نقشی بسزا و چشمگیر دارد. براساس بررسی‌های به عمل آمده، اغلب مدیران در سازمان‌های ایرانی با مسائل زیر روبرو هستند،

۱. کارکنان، منفعل، بدون تحرک و خلاقیت هستند؛
۲. کارکنان دچار رخوت ذهنی و فاقد انگیزه و چشم‌اندازی برای ارتقای شغلی و شخصی‌اند؛
۳. کارکنان دچار عادت به عملکرد فرمایشی بوده و حتی به محدوده نفوذ و عملکرد خود نیز مسلط نیستند؛

۴. کارکنان به علت جدا دانستن خود و منافع خود از سازمان، از امکانات سوء استفاده می‌کنند (اکبر، مشتری و کوثری، ۱۳۸۶).

تنیدگی و نگرانی‌های افراد نسبت به کار، خانواده و نگرانی‌های اقتصادی و سازمانی کارکنان، سبب می‌شود که فرد در طول روز دچار هیجان‌ها، تنش‌ها، نگرانی‌ها و امیدهای گوناگونی شود که گاه با ظرفیت بدنی، عصبی و روانی وی متناسب نیست. این مسائل افراد و سازمان را دچار مشکل می‌کند. مجموعه این حالت‌ها و فشارهای ناشی از آن، در اصطلاح تنیدگی نامیده می‌شود (علوی، ۱۳۸۸). افراد برای مقابله با تنیدگی، از الگوهای رفتاری متفاوتی پیروی می‌کنند که برخی از آنها ثمربخش‌اند و تنیدگی را کاهش می‌دهند. اما برخی از الگوهای رفتاری نه تنها مفید نیستند، بلکه موجب افزایش تنیدگی می‌شوند. امروزه الگوهای رفتاری مؤثری مقابله با تنیدگی شناسایی شده و قابل آموزش‌اند (خدایاری فرد و پرند، ۱۳۸۶). براساس نتایج مطالعات رضایت شغلی، مهیا ساختن موجبات رضایت شغلی کارکنان، بیشتر با جنبه‌های درونی و کیفی شغل مانند هماهنگی با استعدادها، چالش برانگیز بودن، نوع همکاری‌ها و رابطه با دیگران، سیستم پاداشی براساس عدالت و مساوات، میزان پیشرفت و موفقیت و شرایط محیط کار مرتبط است. این موارد انجام کار و دستیابی به اهداف رار تسهیل کرده و از افراد حمایت می‌کند. به طور کلی، مطالب مذکور به معناداری شغل مربوط می‌شود و معنادار سازی شغلی عبارت است از فراهم ساختن شرایط کار و ویژگی‌های شغل که سبب پرباری، مسئولیت پذیری، چالشی بودن، مولد و پر ارزش بودن و بهبود کیفیت زندگی شغلی و تأمین نیازهای فرد و سازمان می‌شود (میرکمالی، ۱۳۸۵).

در فصل اول کلیات پژوهش که شامل بیان مسأله، اهداف و اهمیت و ضرورت پژوهش می‌باشد بررسی شده است. در فصل دوم، مبانی نظری تحقیق مطرح شده است. ابتدا تعاریف، تئوری‌ها و مدل‌های نظریه پردازان معروف جهان معرفی شدند. سپس مطالعات و تحقیقات انجام شده پیرامون هر دو متغیر پژوهش در ایران و جهان نیز عنوان و مورد بررسی قرار گرفته‌اند و در نهایت به جمع بندی مطالب ذکر شده و ارائه چارچوب نظری تحقیق پرداخته شده است. در فصل سوم روش شناسی تحقیق مطرح و اشاره شده است، در فصل چهارم داده‌های جمع‌آوری شده مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. در فصل پنجم به خلاصه فصول، بحث و نتیجه‌گیری و بیان محدودیت‌های تحقیق و همچنین پیشنهادات برای تحقیقات بعدی پرداخته شده است.

۱-۲) بیان مسأله

در دهه اخیر موضوع استرس و آثار آن در سازمانها مورد توجه بسیار واقع گردیده است اگر چه در علم پزشکی مسأله فشار عصبی و علل و عوارض آن مدتهاست مورد بررسی و تحقیق قرار دارد اما باب این بحث در رفتار سازمانی تازه گشوده شده است. علیرغم این نظر که استرس‌های مفید نیز وجود دارد و مقداری از فشارهای عصبی برای ایجاد تحرك و تلاش در انسان ضروری است، زمانی که بحث استرس مطرح می‌شود بیشتر به عوارض و ضایعات آن

توجه شده و استرس مضر و محل مد نظر قرار نمی گیرد، به هر حال استرس اثرات فراوانی بر عملکرد و فعالیتهای اعضای سازمان دارد. مدیران، کارکنان و ارباب رجوع سازمان تحت تاثیر فشارهای عصبی دچار حالات روانی خاصی می شوند و دست به اعمالی می زنند که مستقیماً در بازدهی سازمان منعکس می گردد، فشارهای عصبی دارای آثار جسمانی نیز هست و از این طریق هم به سازمان لطمات شدیدی می آورد. استرسهای حاد نیروی انسانی سازمان را هم ضایع می کند و هدف سازمان را دستخوش تزلزل می سازد. (الوانی، ۱۳۸۹).

رضایت شغلی و مسائل مرتبط با کار همواره موضوعات جالبی برای تحقیق هستند (کسل، ۲۰۰۸). تعداد زیادی از محققان روی رضایت شغلی به عنوان یک متغیر پیش بینی کننده استرس، برگشت شغلی و فرسودگی شغلی تحقیق کرده اند (گارلاند و مک کارتی، ۲۰۰۹، داودن و تلیر، ۲۰۰۴، بیرد، کوچران، سیلورن من، و بلاونت، ۲۰۰۰، لمبرت، بارتون، و هوگان، ۱۹۹۹). مثلاً کسل و مارتین (۲۰۰۶) رضایت شغلی را به عنوان قوی ترین پیش بینی کننده استرس شغلی نسبت به دیگر متغیرها بیان کرده اند. از سوی دیگر سایر محققان رضایت شغلی را به عنوان یک متغیر خروجی و بعضی از پیش بینی کننده های رضایت شغلی را به عنوان مشکلات وظیفه ای (هیپرن و نیپر، ۱۹۹۳)، عضوی از فرایند تصمیم گیری بودن (هیپرن و نیپر، ۱۹۹۳)، پشتیبانی از سوی سرپرستان (بیرتون، ۱۹۹۷)، و نظریه هایی درباره سیاستها و استانداردهای تربیتی امریکا (پائولین، لمبرت، و هوگان، ۲۰۰۶) در نظر گرفته اند.

با توجه به مطالب ذکر شده، می توان به اهمیت و ضرورت استفاده از راهکارهایی جهت افزایش رضایت شغلی کارکنان تمام اقصاء جامعه به ویژه کارکنان شهرداری به راحتی پی برد. سوال اصلی تحقیق حاضر این است که استرس شغلی کارکنان چه تاثیری بر رضایت شغلی کارکنان دارد؟

۱-۳) اهمیت و ضرورت تحقیق

با وقوع رکود اقتصادی در دهه های ۵۰ و ۶۰ بحث رضایت شغلی در سازمان ها مطرح شد. برخورداری از کارکنانی متعهد آگاه و وفادار مهم ترین عامل موفقیت در هر سازمان است. اولویت اصلی در هر شرکتی باید جلب و حفظ کارکنان متعهد و شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و از دست دادن کسب و کار است. موفقیت در دنیای رقابتی متعلق به شرکت هایی است که کارکنان متعهد و وفادار را بزرگ ترین سرمایه خود بدانند. منابع انسانی به منظور حفظ رقابت در بازار نقش کلیدی را ایفا می کنند. بنابراین اولویت اصلی در هر موسسه ای باید جلب و حفظ کارکنان شایسته باشد. ناکامی در تحقق این امر به معنای از دست دادن کارآیی عدم رشد و تنزل موقعیت سازمانی است. بسیاری از صاحب نظران معتقدند که منابع انسانی تنها مزیت رقابتی هستند که سازمانها باید با اقدامات مناسب این نیروی بالقوه را به نیروی بالفعل تبدیل کرده و آنان را در جهت سازمان

هدایت کنند. مهم ترین عنصر در ایجاد فضای کاری مثبت، رفتار شخصی مدیران و محیط کاری است که آنان شکل می دهند. نقش نیروی انسانی در پیشبرد امور جامعه دارای اهمیتی والاست و موثرترین رکن تحولات اقتصادی اجتماعی و فرهنگی محسوب می شود. اگر عامل انسانی را از سازمان حذف کنیم آنچه باقی می ماند عوامل و امکاناتی نظیر ساختمان ماشین آلات تجهیزات مواد و غیره است که به خودی خود قابل استفاده نیست و ارزشی نخواهد داشت. نیروهای انسانی کارآمد خارج شده از سازمان به آسانی و در زمانی اندک قابل جایگزینی نیستند و فقدان آنها زیان و لطمه بزرگی به سازمان وارد خواهد کرد. به بیانی دیگر عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد امری محدود زمان بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت نیرو و مخارجی هنگفت است. نیروی انسانی متعهد در سازمان با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع می تواند زیان های مادی را بزودی جبران و تامین کند؛ در واقع همواره برای سازمان ارزش افزوده ثروت و فایده ایجاد می کند و بر سرمایه های مادی سازمان می افزاید. نیروی انسانی متعهد بیش از هزینه ای که صرف تربیت تجهیز و آموزش او شده است برای سازمان فایده و ارزش به وجود می آورد. برعکس نیروی انسانی غیرمتعهد غیرکارآمد و ناآگاه ممکن است با تصمیمات و اعمال غلط خود بر دشواری ها و زیان های سازمان بیافزاید.

۱-۴) اهداف پژوهش

هدف کلی

بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت شغلی کارکنان شهرداری

اهداف جزئی

- بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت از ماهیت شغل در کارکنان شهرداری
- بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت از ارتباط با گروه همکاران در کارکنان شهرداری
- بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت از ترفیحات در کارکنان شهرداری
- بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت از امنیت شغلی در کارکنان شهرداری
- بررسی تاثیر استرس شغلی بر رضایت از جبران خدمات غیر مالی در کارکنان شهرداری

بررسی تأثیر استرس شغلی بر رضایت از مشارکت در کارکنان شهرداری

۱-۵) فرضیه پژوهش

استرس شغلی بر رضایت از ماهیت شغل در کارکنان شهرداری موثر است.
استرس شغلی بر رضایت از ارتباط با گروه همکاران در کارکنان شهرداری موثر است.
استرس شغلی بر رضایت از ترفیحات در کارکنان شهرداری موثر است.
استرس شغلی بر رضایت از امنیت شغلی در کارکنان شهرداری موثر است.
استرس شغلی بر رضایت از جبران خدمات غیر مالی در کارکنان شهرداری موثر است.
استرس شغلی بر رضایت از مشارکت در کارکنان شهرداری موثر است.

۱-۶) تعاریف مفهومی و عملیاتی اصطلاحات

استرس شغلی

استرس شغلی به عنوان پاسخ عمومی بدن به هرگونه تقاضای ایجاد شده می باشد؛ حالت درونی یا واکنش به چیز واقعی یا غیر واقعی که فرد به طور خودآگاه یا ناخودآگاه به عنوان یک تهدید درک می کند (الوانی، ۱۳۸۹).

رضایت شغلی

نوعی احساس روانی مثبت فرد نسبت به شغلش می باشد که از ایده‌های عملی نظیر؛ شرایط محیط کار، نظام‌سازی مانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است که متأثر از عوامل اجتماعی نیز می باشد (عباس‌زادگان، ۱۳۸۴، ۲۰۲).

تعریف عملیاتی

استرس، نمره ای است که یک فرد از مقیاس استرس شغلی استاینمتر که شامل ۳۶ ماده و در موقعیت های استرس زای محیط کار است، به دست آورد.

رضایت شغلی، ملاک تعیین کننده در این مورد، نمره فرد در پرسشنامه تلفیقی رضایت شغلی JDI (اسمیت، کندال و هالین، ۱۹۶۹) و کوپر می باشد. و شش مولفه را در بر می گیرد.

۱-۷- قلمرو پژوهش

مشخص نمودن افق زمانی در انجام تحقیقات علمی بسیار حائز اهمیت می باشد. برخی از مطالعات به گونه ای صورت می گیرند که داده های مربوط به آنها تنها یک مرتبه مثلا در خلال چند روز، چند هفته و یا چند ماه گردآوری می شود تا به سؤال پژوهش پاسخ گفته شود. این نوع مطالعات را تک ضربه ای، مقطعی و یا عرضی می نامند. همچنین، گاهی ممکن است پژوهشگر علاقه مند باشد تا افراد یا پدیده ها را در چند مقطع زمانی مطالعه کند تا پاسخ سؤال پژوهش را بیابد. چنین پژوهشی از نوع طولی است (نادری و سیف نراقی 1387، ۵۹).

قلمرو موضوعی این تحقیق بررسی استرس شغلی بر رضایت شغلی می باشد. قلمرو زمانی تحقیق نیمسال اول تحصیلی ۹۳-۹۴ می باشد. و قلمرو مکانی تحقیق، شهر تهران می باشد.

فصل دوم مطالعات نظري

مطالب این فصل در سه بخش تنظیم گردیده است. مطالب بخش اول مروری است اجمالی بر مفهوم رضایت شغلی، نظریه‌ها و مدل‌های مرتبط مطالب بخش دوم در زمینه استرس شغلی و نظریه‌های مرتبط، مطالب بخش سوم نیز مروری است بر چکیده پژوهش‌هایی که پیرامون متغیرهای تحقیق در داخل و خارج از کشور ارائه شده است.

۲-۲- بخش اول، رضایت شغلی

۲-۲-۱- مفهوم رضایت شغلی

جامعه برای تداوم حیات خود به کار و کارگر نیاز دارد. این نیاز از قرن‌ها پیش وجود داشته و در آینده نیز وجود خواهد داشت. کار بخش بزرگی از اوقات زندگی هر فرد را به خود اختصاص می‌دهد. حتی در جوامع بدوی نیز هرکسی مجبور به انجام کاری است و باید قسمتی از وظایف را به عهده گیرد (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

کار به معنای اخص عبارت است از شغل، مظهر زنده بودن انسان و زندگی انسانی. برای داشتن زندگی انفرادی و اجتماعی بهتر، باید کار کرد. کار تنها وسیله‌ای است که جایگاه انسان را در پهنه هستی انسانی‌تر کرده و او را برای تسخیر طبیعت و پیروزی بر ناملایمات آن هر روز نسبت به گذشته مستحکم‌تر می‌کند، ولی چگونه می‌توان به کار دل‌بستگی پیدا کرد؟ چگونه می‌توان کم‌کاری، عدم احساس مسئولیت، حضور نامنظم در محل کار و بی‌توجهی به خواسته‌های مراجعان و راهنمایی نکرده آنها، مراقبت نکردن از اموال، بی‌اعتنایی به کیفیت کار و گرایش به آسان‌طلبی را به رضایت شغلی و انجام کار با کیفیت مطلوب و حضور به موقع و مؤثر در محل کار تبدیل کرد؟ (جعفری، ۱۳۸۸).

برخی افراد از کار خود لذت می‌برند. آنان نیروهای جسمی و روانی خود را صرف کارهایی می‌کنند که برخی از همکارانشان در مقابل آن کارها دچار استرس و فشار روحی می‌شوند و به طور کلی دارای نارضایتی شغلی‌اند. به راستی چگونه می‌توان برای ایجاد انگیزه درونی برای انجام دادن کار و دستیابی به رضایت شغلی که به بهبود کیفیت کار و برخورد مناسب با مشتریان منجر می‌شود، راهکارهای عملی پیدا کرد و به عبارت دیگر، مداخلات روانشناختی چگونه در راستای تغییر نگرش کارمندان نسبت به مقوله کار و ارائه خدمت به مراجعان تأثیر می‌گذارد؟ بیشتر مردم قسمت اعظم زندگی خود را کار می‌کنند؛ با این حال به ندرت وقت صرف می‌کنند تا ببینند که مشاغل آنها برایشان چه مفهومی دارد. کار مجرایی است که از راه آن بر محیط خود تأثیر می‌گذاریم و آن را تغییر می‌دهیم، ضمن اینکه کار می‌کنیم تا جامعه خود را بسازیم. به عبارت دیگر، کار فعالیتی بدنی یا فکری برای تولید است و نیازهایی که توسط کار برآورده می‌شوند از این قرارند،

۱. نیاز به تسلط بر اوضاع و احوال، اشخاص افکار و ماشین‌ها؛

۲. نیاز به تأیید دیگران، حرفه شخص می‌تواند برای او پاداش دهنده باشد؛

۳. نیاز به روابط شخصی و اجتماعی، به هنگام کار، فرد به یک واحد اجتماعی تعلق دارد و احساس می‌کند که جزئی از گروه است. امکان صحبت با همکاران و دوست شدن با آنها و داشتن روابط حسنه با سرپرست، رضایت عاطفی ایجاد می‌کند؛

۴. نیاز به موقعیت اجتماعی یا پرستیژ؛

۵. نیاز به خدمت کردن به دیگران (شرتوز، ۱۳۸۶).

بر اساس اعتقاد برخی از صاحب نظران، انسان برای ارضای نیازهای مادی خود، به کار تن در می‌دهد، درحالی که گروهی دیگر کار کردن را با اجبار همراه نمی‌دانند و معتقدند اجبار، عامل مهمی در ادامه اشتغال به شمار نمی‌رود. به نظر این گروه، انسان با کار کردن نیازهای زندگی را برطرف می‌سازد و در عین حال از کار لذت نیز می‌برد و برای کار کردن زندگی می‌کند. کار از سوی دیگر، علاوه بر رفع نیازهای مادی، تمرین و ممارستی طبیعی برای جسم و ذهن محسوب می‌شود و ارضا کننده فعالیت‌ها و تلاش‌های جسمی و ذهنی انسان است. انسان با کار کردن ضمن مقایسه خود با دیگران، توانایی‌ها و مهارت‌ها و نیز محدودیت‌های خود را ارزیابی و کشف می‌کند. بر اثر این مقایسه و ارزیابی، فرد در صدد توسعه و گسترش مهارت‌های شغلی و حرفه‌ای خود بر می‌آید (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

رضایت شغلی، بسیاری از متغیرهای سازمانی را تعیین می‌کند. تحقیقات متعدد نشان داده‌اند رضایت شغلی از عوامل مهم افزایش بهره‌وری، دلسوزی کارکنان نسبت به سازمان، تعلق و دلبستگی آنان به محیط کار، برقراری روابط خوب و انسانی در محل کار، ایجاد ارتباط صحیح، بهبود روحیه و علاقه کاری است (هومن، ۱۳۸۶).

رضایت شغلی، نوعی احساس رضایت و رضایت خاطر فرد از شغل خود در سازمان است که با کار مناسب با استعدادها، میزان موفقیت در شغل، تأمین نیازهای منطقی، شکوفایی استعدادها، پیشرفت شغلی، تجربه‌های موفق و جو سازمانی ارتباط دارد (میرکمالی، ۱۳۸۸).

از میان همه مفاهیمی که متخصصان رفتار سازمانی، مدیریت و روانشناسی سازمانی و صنعتی در موقعیت‌های مختلف مورد بررسی قرار داده‌اند، رضایت شغلی از مهم‌ترین زمینه‌های پژوهشی بوده است. اهمیت رضایت شغلی از یک سو به دلیل نقشی است که در بهبود و پیشرفت سازمان و بهداشت و سلامت نیروی کار دارد و از سوی دیگر، به علت آن است که مفهوم رضایت شغلی، علاوه بر تعاریف و مفهوم‌های متعدد و گاه پیچیده، محل تلاقی و فصل مشترک بسیاری از حوزه‌های علمی مانند روانشناسی، مدیریت، جامعه‌شناسی و حتی اقتصاد و سیاست است. به همین دلیل دیدگاه‌ها و مفهوم‌های متعدد و گاه متناقضی درباره آن شکل گرفته و توسعه یافته است. رضایت شغلی، از جمله عوامل مهمی است که باید در توسعه اقتصادی مورد

توجه دقیق قرار گیرد، چرا که یکی از عوامل بسیار مهم در موفقیت شغلی است و سبب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می‌شود (شفیع آبادی، ۱۳۸۶).

از دهه ۱۹۲۰ تاکنون، رضایت شغلی به گونه وسیعی مورد بررسی قرار گرفته و نظریه‌های متعددی درباره آن ارائه شده است. تنوع رویکردها و نظریه‌های مربوط به رضایت شغلی را می‌توان ناشی از سه دیدگاه یا حرکت اساسی دانست که در دهه‌های ۱۹۲۰ و ۱۹۳۰ شکل گرفت و بیش از هر چیز مفهوم رضایت شغلی را تحت تأثیر قرار داد،

۱) نهضت روابط انسانی، نظریه‌پردازان دیدگاه روابط انسانی در مطرح کردن رضایت شغلی نقش بسزایی داشته‌اند. این نهضت در دهه ۱۹۳۰ پای گرفت که به رویداد بزرگی برمی‌گردد که در مطالعات «هاوثرن»^۱ معروف است. این رویداد عبارت بود از مجموعه آزمایش‌هایی که در کارخانه هاوثرن وابسته به شرکت الکتریکی غربی در شیکاگو انجام گرفت. اثر این بررسی تا حدی بود که آن را نقطه عطف حرکت روابط انسانی در مدیریت می‌دانند. نظریه‌پردازان این مکتب با پژوهش‌های خود نشان دادند که کارگر خوشحال، کارگری سودآور است و رضایت شغلی بیش از هر چیز تحت تأثیر نقش گروه‌های کاری و سرپرستان است.

۲) اتحادیه‌های کارگری، تعارض‌ها و درگیری‌های فراگیر بین مدیران کارخانه‌ها و مراکز تولیدی و صنعتی با کارگران و سرانجام رشد اتحادیه‌گرایی، تأثیر زیادی در بررسی مقوله رضایت شغلی داشت. در سال ۱۹۳۲ نخستین پژوهش مربوط به رضایت شغلی منتشر شد. علاوه بر آن، مدیران نیز به عنوان بخشی از برنامه‌های بلندمدت خود، شروع به استخدام روانشناسان کردند تا با زمینه‌یابی و افزایش رضایت شغلی، از ایجاد اتحادیه‌ها جلوگیری کنند. در اواخر دهه ۱۹۳۰، این روند سبب شد که جامعه مطالعات روانشناختی مسائل اجتماعی در آمریکا، کتابی در زمینه اندیشه‌های روانشناختی مسائل کارگری منتشر کند.

۳) دیدگاه رشد یا ماهیت کار، بسیاری از صاحب نظران رشته‌های مدیریت و روانشناسی، بر پایه پژوهش‌های متعدد دریافتند که فهم رفتار در محیط کار، مستلزم چیزی بیش از مطالعه خصوصیات افراد و سپس متناسب ساختن آن با یک سازمان است. از این رو سازمان‌ها، باید راه تحول و دگرگونی را در پیش گیرند و عقاید تازه‌ای نسبت به مفاهیم موقعیت کار، رضایت شغلی و مانند آن پدید آید. نیاز به این تحول، هم در زمینه‌های فردی و هم در زمینه‌های سازمانی احساس می‌شد که سرانجام سبب شد دیدگاه‌های روشنفکرانه ناشی از مدیریت، روانشناسی اجتماعی و جامعه‌شناسی، بر مفاهیم سنتی گذشته غلبه کند. از این رو اهمیت نظام‌های مدیریتی، تأثیر رفتاری و نگرشی سازمان‌ها و نیز تکامل آن با فرآیندهای اجتماعی و روانی بیش از پیش مشخص شد و این حقیقت پذیرفته شد که سلامت و موفقیت کسانی که به این سازمان‌ها متکی‌اند، به سلامت و موفقیت آنها وابسته است و موفقیت و رضایت در کار، اغلب برای عزت نفس و

1. Hawthorne

سلامت روانی اشخاص ضروری به حساب می‌آید. بیشتر حرکتهای صورت گرفته در این زمینه، مانند نهضت آزادی زنان و خواست مردان برای بررسی مجدد مشاغل و فنی ساختن آنها، شواهدی بر درستی این ادعاست (کورمن، ۱۳۸۸).

با بررسی این سه دیدگاه مشخص می‌شود که درباره مفهوم رضایت شغلی و عوامل ایجاد آن، اتفاق نظر وجود ندارد و نظریه‌های گوناگونی در زمینه رضایت شغلی وجود دارد. به اعتقاد «رولینسون»^۱، «برادفیلد»^۲ و «ادواردز»^۳، مرور پیشینه مطالعاتی و پژوهشی رضایت شغلی نشان می‌دهد که بیشتر صاحب نظران و نظریه‌پردازان، به طور کلی این مفهوم را از دو دیدگاه نگرشی و انگیزشی مورد بررسی قرار داده‌اند. برای مثال «هریگل»^۴، «اسلوکام»^۵ و «وودمن»^۶، رضایت شغلی را بازخورد عمومی فرد نسبت به شغل یا حرفه خویش تعریف می‌کنند، درحالی که برخی دیگر مانند «لوکه»^۷، رضایت شغلی را، حالت هیجانی لذت بخش یا مثبتی تعریف می‌کنند که ناشی از ارزیابی شغلی یا تجربه‌های شغلی فرد است (سپهری، ۱۳۸۳).

همه افراد در زندگی روزمره خود به مسائلی برخورد می‌کنند که برایشان مطلوب یا نامطلوب است و از برخورد یا انجام دادن آنها احساس رضایت یا نارضایتی می‌کنند. محیط کار و فعالیت آدمی نیز، احساس‌های متفاوتی را در افراد مختلف به وجود می‌آورد که احساس رضایت یا نارضایتی از مهم‌ترین آنهاست که در شخص ظاهر می‌شود (لاولر^۸، ۲۰۰۰).

رضایت شغلی، مجموعه‌ای از احساس‌های سازگار و ناسازگار است که کارکنان با آن احساس‌ها به کار خود می‌نگرند. وقتی کارکنان به سازمان می‌پیوندند، مجموعه‌ای از خواست‌ها، نیازها، آرزوها و تجربه‌های گذشته را که بر روی هم، انتظارهای شغلی را می‌سازند، با خود به همراه دارند که نشانی از ارتباط توقعات نوحاسته کارکنان با پاداش‌هایی است که کار فراهم می‌آورد (دیویس و استروم، ۱۳۸۰). به بیان دیگر، رضایت شغلی به معنی دوست داشتن وظایف وابسته به هر شغل، شرایطی که کار در آن انجام می‌گیرد و پاداشی که برای انجام آن دریافت می‌شود، است. اینکه فعالیت‌ها، امور و شرایطی که کار را تشکیل می‌دهند، تا چه حد، نیازهای فرد را برطرف می‌سازد، به قضاوت فرد بستگی دارد. فرد باید موارد خوب و بد شغلش را بسنجد. چنانچه خوبی‌ها بر بدی‌ها غلبه کند، احتمال دارد فرد از شغل خود راضی باشد.

-
1. Rollinson
 2. Broadfield
 3. Edwards
 4. Herrigel
 5. Slocum
 6. Woodman
 7. Locke
 1. Iovler

رضایت شغلی مفهومی پیچیده و چند بعدی است که با عوامل روانی، اجتماعی و جسمانی ارتباط دارد. تنها یک عامل موجب رضایت شغلی نمی‌شود، بلکه ترکیب معینی از عوامل گوناگون سبب می‌شود که فرد شاغل در لحظه معینی، از شغل خود احساس رضایت کند و به خود بگوید که از شغلش راضی است و از آن لذت می‌برد. فرد با تأکیدی که بر عوامل مختلف از جمله سطح درآمد، ارزش‌های اجتماعی شغل، شرایط محیط کار و سود اشتغال در زمان‌های متفاوت دارد، به روش‌های گوناگون از شغلش احساس رضایت می‌کند. از این رو رضایت شغلی واکنشی عاطفی است که از ادراک فرد نسبت به اینکه شغل او ارزش‌های شغلش را تأمین می‌کند، یا به او اجازه می‌دهد که این ارزش‌ها را برآورده کند، ناشی می‌شود. از این گذشته، رضایت شغلی به توافق این ارزش‌ها با نیازهای شخص بستگی دارد (شرتوز، ۱۳۸۱).

بنا بر نظر شفیع آبادی (۱۳۸۶)، رضایت شغلی که نوعی احساس مثبت به شغل است، زاییده عواملی مانند شرایط محیط کار، نظام سازمانی شغل، روابط حاکم بر محیط کار و تأثیر عوامل فرهنگی است. از این رو می‌توان گفت رضایت شغلی احساسی روانی است که از عوامل اجتماعی تأثیر می‌پذیرد.

فلدمن و آرنولد^۱ (۱۹۹۵) نیز رضایت شغلی را چنین تعریف کرده‌اند، رضایت شغلی به مجموعه تمایلات مثبت یا احساسات مثبت که افراد نسبت به شغل خود دارند، گفته می‌شود. زمانی که می‌گوییم فرد رضایت شغلی زیادی دارد، منظورمان این است که وی به طور کلی تا حد زیادی شغل خود را دوست دارد و به کمک آن توانسته است نیازهای خود را ارضا کند و در نتیجه احساسات مثبتی به آن دارد. لاک^۲ (۲۰۰۵) رضایت شغلی را احساسی تعریف می‌کند که از ارزیابی شغل به عنوان عامل تسهیل کننده در رسیدن به ارزش‌های شغلی حاصل می‌شود. وی رضایت شغلی را دربرگیرنده چهار عامل توصیف می‌کند. این عوامل عبارتند از،

۱. پاداش به معنی حقوق و شرایط ارتقا؛

۲. زمینه شغلی به معنی شرایط و مزایای شغلی؛

۳. عوامل و روابط انسانی با همکاری و سرپرستان؛

۴. ویژگی‌های شغل.

اسمیت، کندال و هیولین^۳ (۱۹۹۸) پنج بعد اساسی کار را که نشان دهنده مهم‌ترین ویژگی‌های احساس افراد نسبت به کارشان است، به صورت زیر تعیین کردند،

1. Feldman & Arnold

2. Locke

3. Smith, Kendall and Hulim