

رضایت شغلی و چگونگی اندازه گیری آن

مقدمه:

نیروی انسانی، مهم‌ترین وارزشمندترین عامل، از منابع مختلف تولید است. عامل انسانی در سازمان، کلیه کارکنان شاغل در سازمان اعم از مدیران، سرپرستان، کارشناسان، کارمندان و کارگران را در سطوح مختلف شغلی دربرمی‌گیرد و اشتغال از جمله مسائلی است که همیشه، دولت‌ها و ملت‌ها را به خود مشغول داشته است. هر چند شغل و حرفه به ظاهر، به بعد معیشتی انسان‌ها مربوط می‌شود، ولی با بعد فردی، خانوادگی، اجتماعی، سیاسی و فرهنگی آنان نیز ارتباطی تنگاتنگ دارد.

رضایت‌شغلی حوزه‌ای است که در آن دیدگاه‌های روان‌شناسی اجتماعی، جامعه‌شناختی، اقتصادی، علوم سیاسی و تربیتی هر یک به سهم خود در آن سخن گفته‌اند. امروزه در هر کشوری، هزاران هزار شغل و حرفه وجود دارد که افراد به آن اشتغال داشته، به زندگی خود ادامه می‌دهند. آنچه همواره مورد توجه روان‌شناسان و اندیشمندان علوم اجتماعی بوده رضایت‌شغلی افراد و آثار این رضایت در روحیه آن‌ها و بازدهی کارشان می‌باشد. اگر کسی به شغل خود علاقه‌مند باشد، خلاقیت و استعداد وی در زمینه کاری‌اش شکوفا خواهد شد و هرگز دچار خستگی و افسردگی نخواهد شد. به عکس، اگر کسی از حرفه‌اش راضی نباشد، هم خودش دچار افسردگی و سرخوردگی می‌شود و هم کارش بی‌نتیجه خواهد بود.

برای ایجاد شناخت و درک درست و مناسب از منابع انسانی سازمان، مطالبی بیان می‌شود سپس رضایت شغلی، نظریه‌های مختلف در این باره و عوامل موثر در رضایت شغلی، بررسی می‌شوند.

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

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

دیگر، عرضه نیروی انسانی توانمند و کارآمد، امری محدود، زمان‌بر و پرهزینه بوده و مستلزم صرف وقت، نیرو و مخارجی هنگفت است.

نیروی انسانی متعهد در سازمان، با کردار و اعمال خود و اتخاذ تصمیمات صحیح و بموقع، می‌تواند زیان‌های مادی را بزودی جبران و تأمین کند، درواقع، همواره برای سازمان ارزش افزوده، ثروت و فایده ایجاد می‌کند و بر سرمایه‌های مادی سازمان می‌افزاید. نیروی انسانی متعهد بیش‌از هزینه‌ای که صرف تربیت، تجهیز و آموزش او شده است، برای سازمان فایده و ارزش به وجود می‌آورد. برعکس، نیروی انسانی ناراضی، غیرمتعهد، غیرکارآمد و ناآگاه، ممکن است با تصمیمات و اعمال غلط خود بر مشکلات و زیان‌های سازمان می‌افزاید. از این رو شناخت عوامل موثر بر رضایت کارکنان سازمان از اهمیت خاصی برخوردار است و در این زمینه مطالعات بسیار از طرف پژوهشگران حوزه مدیریت و منابع انسانی انجام گرفته است و نظریه‌های مختلفی در این باره طرح شده است. به نظر می‌رسد که مدیران سازمان‌ها باید با آگاهی از این نظریه‌ها و بکارگیری مناسب و اقتضایی آنها، در این موارد از ریزش بی‌دلیل سرمایه‌های سازمان جلوگیری نموده و از زیان‌های حاصله جلوگیری نمایند.

تعریف «شغل»

شغل از نظر لغوی، به معنای به کار گماردن کسی است و آنچه مایه مشغولیت می‌باشد. از طریق اشتغال، فرد فعالانه در جریان تولید و خدمات مشارکت می‌کند و پاداشی نقدی یا جنسی دریافت می‌دارد. 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 می‌شود. به طور خلاصه، می‌توان گفت: شغل یعنی کاری که فرد، مشغول به انجام آن است و از طریق آن، هم انجام وظیفه می‌کند و هم امرار معاش می‌نماید. در تعریفی دیگر، شغل عبارت است از گروهی از موقعیت‌های مشابه در یک مؤسسه، اداره یا کارگاه که افراد واجد شرایط خاص، می‌توانند این موقعیت‌ها را احراز کنند و وظایف محوله را انجام دهند.

تعریف «رضایت شغلی»

رضایت شغلی (Job satisfaction) به واکنش‌های شناختی، عاطفی و سنجشی افراد، نسبت به شغلشان اطلاق می‌گردد. عوامل مهم در رضایت شغلی شامل دو گروه عوامل می‌باشند که توسط زنجیره‌ای از پژوهش‌های مختلف مشخص شده‌اند. یک گروه شامل عوامل سازمانی و گروه دیگر شامل عوامل شخصیتی می‌باشد. از عوامل سازمانی می‌توان به سیستم پاداش، کیفیت شخصی پایگاه و ارشدیت، عزت نفس بالا، خوش بین بودن، رضایت از زندگی و عوامل ژنتیکی اشاره کرد. عواملی که بر رضایت‌مندی شغلی تأثیر می‌گذارند را می‌توان به عوامل درونی و عوامل بیرونی تقسیم نمود. عوامل بیرونی به نوبه خود شرایط کاری و مناسبات بین شخصی در کار تقسیم می‌شود.

از نتایج دیگر رضایت‌مندی شغلی می‌توان رضایت‌مندی کلی از زندگی، سازگاری عاطفی و غیبت از کار را نام برد. از آنجایی که رضایت‌مندی شغلی می‌تواند منبع فشار باشد و فشار موجب بیماری‌های متعدد جسمی می‌شود، این پیوند منطقی می‌نماید. رضایت شغلی نشان دهنده حدی است که افراد از شغل خود راضی هستند و آن را دوست می‌دارند. برخی افراد از کار خود لذت می‌برند و آن را به عنوان محور اصلی زندگی خود تلقی می‌نمایند و برخی از کار خود متنفرند و فقط به خاطر این که مجبورند، آن را انجام می‌دهند. مفهوم رضایت شغلی بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می‌شود که کسی از رضایت شغلی سطح بالایی برخوردار است؛ یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می‌دارد، برای آن ارزش زیادی قائل است و به گونه‌ای مثبت به آن می‌نگرد و در مجموع، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار می‌باشد.

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، درحالی 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 نمی‌آورد .

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 می‌کند و آن را تسریع می‌نماید .

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

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.

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.

رضایت از شغل:

رضایت شغلی مجموعه ای از احساسات و باورهاست که افراد در مورد مشاغل کنونی خود دارند. رضایت شغلی یکی از عوامل مهم در موفقیت شغلی است، عاملی که موجب افزایش کارایی و نیز احساس رضایت فردی می گردد. **رضایت شغلی** یعنی دوست داشتن شرایط و الزامات یک شغل، شرایطی که در آن کارانجام می گیرد و پاداشی که برای آن دریافت می شود.

با توجه به مطالب مذکور، 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 نتیجه، به شغل خود دل گرمی و وابستگی پیدا می کند. **رضایت شغلی** حالتی مطبوع، عاطفی و مثبت حاصل از ارزیابی شغل یا تجارب شغلی است.

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 را به فرد ندهد، در این حالت، او از کار خود لذت نمی برد و درصدد تغییر آن برمی آید.

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 می‌گردد 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 می‌برد.

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

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

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

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

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

از تعاریف ارائه شده درباره **رضایت شغلی**، چنین برمی‌آید که این مفهوم بیانگر احساسات و نگرش‌های مثبتی است که شخص نسبت به شغلش دارد. وقتی گفته می‌شود که کسی از **رضایت شغلی** سطح بالایی برخوردار است، یعنی به طور کلی، شغلش را دوست می‌دارد، برای آن ارزش زیادی قایل است و به گونه‌ای مثبت به آن می‌نگرد و در یک کلام، از احساس خوب و مطلوبی نسبت به آن برخوردار است.

نظریه های رضایت شغلی:

نظریه‌های رضایت شغلی فراوان است. همان‌گونه که درباره تعریف و عوامل ایجادکننده رضایت شغلی، اتحاد عقیده‌ای وجود ندارد، درباره نظریه‌های رضایت شغلی نیز عقاید متفاوت و گوناگونی ابراز شده است. مطالعات اولیه در زمینه نگرش‌های مربوط به کار، از پیش از جنگ جهانی اول شروع شد و به طور فعال، در انگلستان، اروپا و آمریکا دنبال گردید. پدیده اشتغال از ابتدای زندگی اجتماعی بشر مورد توجه بوده است. هر یک از

اندیشمندان به نوعی درباره این مساله سخن گفته‌اند. جامعه‌شناسان و روان‌شناسان در قرون اخیر، نظرات متفاوتی درباره کار و شغل ارائه نموده‌اند. جنبه‌های گوناگون کار، اعم از نابرابری در کار، رضایت‌شغلی، انگیزه کار و بالا بردن بهره‌وری سازمان‌های کاری، هر کدام به نحوی مورد توجه دانشمندان و اندیشمندان علم مدیریت، جامعه‌شناسی، اقتصاد و روان‌شناسی قرار گرفته است.

برای نمونه بروفی (A. H. Brophy) به سه نظریه، اشاره نموده است که عبارتند از:

• الف - نظریه نیازها:

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

• ب - نظریه ی انتظارات:

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

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

• ج - نظریه ی نقش:

در این نظریه به دو جنبه اجتماعی و روانی توجه می‌شود. در جنبه اجتماعی، تأثیر عواملی نظیر نظام سازمانی و کارگاهی و شرایط محیط اشتغال در رضایت شغلی مورد توجه قرار می‌گیرد. این عوامل، شامل شرایط بیرونی رضایت شغلی می‌شود. جنبه روانی رضایت شغلی، بیشتر به انتظارات و توقعات فرد مربوط می‌شود. به بیانی دیگر، احساس فرد از موقعیت شغلی و فعالیت‌هایش در انجام مسئولیت‌های محوله و ایفای نقشی خاص به عنوان عضوی از اعضای جامعه، میزان رضایت شغلی فرد را مشخص می‌کند. رضایت کلی، نتیجه‌ای است که از ترکیب دو جنبه اجتماعی و روانی حاصل می‌شود.

• نظریه امید و انتظار

این نظریه با نام‌های نظریه «انتظارات» و نظریه «احتمال» نیز مطرح می‌باشد. انتظارات فرد در تعیین نوع و میزان رضایت‌شغلی مؤثر است. اگر انتظارات فرد از شغلش بسیار باشد، رضایت شغلی دیرتر و مشکل‌تر حاصل می‌شود. مثلاً، ممکن است فردی در صورتی از شغل راضی شود که بتواند به تمام انتظارات تعیین شده خود از طریق اشتغال جامه عمل بپوشاند. مسلماً چنین شخصی به مراتب، دیرتر از کسی که کم‌ترین انتظارات را از شغلش دارد به احراز رضایت شغلی نایل می‌آید. از این‌رو، رضایت شغلی مفهومی کاملاً یکتا و انفرادی است و باید در مورد هر فرد به طور جداگانه عوامل و میزان و نوع آن مورد بررسی قرار گیرد.

این نظریه معتقد است که رضامندی شغلی به وسیله انطباق کامل امیدها و انتظارات با پیشرفت‌های فرد تعیین می‌شود، درحالی‌که نارضایتی معلول ناکامی در رسیدن به انتظارات است.

در این نظریه، هر قدر احتمال وقوع موفقیت در انجام کار در حد بالاتری قرار گیرد، هر قدر میزان تطابق و هماهنگی میان توانایی‌های فرد و نیازها و انتظارات شغلی او بیش‌تر گردد، هر قدر پاداش‌های خارجی و داخلی در سطح بالاتری قرار گیرد و مهم‌تر از همه، هر اندازه ادراک او از منصفانه بودن پاداش‌ها در سطح بالاتری باشد، احتمال بقای او در سازمان بیش‌تر می‌شود.

عوامل مؤثر بر رضایت شغلی :

مطالعات مختلف در زمینه رضایت شغلی نشان می‌دهد که متغیرهای زیادی با رضایت شغلی مرتبط است که این متغیرها را می‌تواند در چهار گروه طبقه‌بندی نمود.

الف - سازمان

ب - محیط

ج - ماهیت کار

د - عوامل فردی

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

الف - حقوق و دستمزد

مطالعات "لاک" نشان می دهد که حقوق و دستمزد یک عامل تعیین کننده رضایت شغلی است. بویژه زمانی که از دیدگاه کارمند این پرداخت منصفانه و عادلانه باشد

ب- ترفیعات

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

ج- خط مشی های سازمانی

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

• محیط : عوامل محیطی که شامل موارد زیر است :

الف- سبک سرپرستی

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

ب- گروه کاری

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

ج- هر چه شرایط کاری مطلوب تر باشد باعث رضایت شغلی می شود، چراکه در شرایط کاری مطلوب، آرامش فیزیکی و روانی بهتری برای فرد فراهم می شود.

• ماهیت کار:

کار به خودی خود نقش مهمی در تعیین سطح رضایت شغلی دارد. محتوای شغل دارای دو جنبه است، یکی محدوده شغل است که شامل میزان مسئولیت، اقدامات کاری و بازخور است. هر چه این عوامل وسیعتر باشد باعث افزایش حیطه شغلی می شود که آن نیز به نوبه خود رضایت شغلی را فراهم می آورد. دومین جنبه عبارتست از تنوع کاری، تحقیقات نشان می دهد که تنوع کاری متوسط موثرتر است. تنوع وسیع باعث ابهام و استرس می شود و از طرف دیگر تنوع کم نیز باعث یکنواختی و خستگی می شود که نهایتاً منجر به عدم رضایت شغلی می گردد. ابهام در نقش و تضاد در نقش همواره از سوی کارکنان مورد اجتناب قرار گرفته است. زیرا اگر کارکنان کاری که انجام می دهند و انتظاری که از آنها می رود را نشانند، موجبات ناخشنودی آنها فراهم می گردد.

• عوامل فردی:

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

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

پیامدهای رضایت شغلی و عدم رضایت شغلی:

رضایت شغلی باعث می شود بهره وری فرد افزایش یابد، فرد نسبت به سازمان متعهد می شود، سلامت فیزیکی و ذهنی فرد تضمین شود، روحیه فرد افزایش می یابد، از زندگی راضی باشد و مهارتهای جدید شغلی را به سرعت آموزش ببیند. عدم رضایت شغلی باعث کاهش روحیه کارکنان می شود که روحیه پایین در کار بسیار نامطلوب است. مدیران وظیفه دارند که علائم روحیه پایین و عدم رضایت شغلی را بطور مستمر زیر نظر بگیرند و در اولین فرصت اقدامات لازم را انجام دهند.

بعضی از شاخصهای روحیه پایین عبارتند از

• تشویش :

تشویش یک شرایط کلی است که ناخشنودی فرد از شغل رانشان می دهد و ممکن است به انحاء مختلف ظاهر شود. فرد ممکن است تمایل زیادی به شغل خود نداشته باشد، در محیط کاری خواب آلود شود، فراموشکار شود، در کار بی دقتی کند، از شرایط کاری شکایت کند، دیر سر کار حاضر شود و یا غیبت کاری داشته باشد که همگی این شرایط بر سلامت ذهنی فرد تاثیر منفی بر جای می گذارد.

• غیبت کاری :

مطالعات نشان می دهد، کارکنانی که رضایت کمتری دارند احتمالا بیشتر غیبت می کنند. دو نوع غیبت وجود دارد، یکی غیبت غیر ارادی است که به علت بیماری یا سایر دلایل موجه و حوادث پیش بینی نشده اتفاق می افتد که غیر قابل اجتناب است و ارتباطی با رضایت شغلی ندارد. دیگری غیبت اختیاری است که ناشی از عدم رضایت شغلی فرد است.

• تاخیر در کار :

تاخیر کاری همانند غیبت این باور را بوجود می آورد که فرد از کارش ناراضی است. این نشان می دهد که فرد برای شغل خود اهمیتی قائل نیست و بیشتر اوقات خود را به استراحت در خانه اختصاص می دهد. وقتی هم که سرکار حاضر می شود، بیشتر به تلفن های شخصی پرداخته و بطور کلی در پی اتلاف وقت است. بعنوان نمونه دانشجویی که دیر سر کلاس حاضر می شود نشانگر آن است که از رشته تحصیلی یا نحوه تدریس استاد خود ناراضی است.

• ترک خدمت :

ترک خدمت کارکنان موجب وقفه در عملیات سازمان شده و جایگزین نمودن افراد برای سازمان پرهزینه بوده و از نظر فنی و اقتصادی نیز نامطلوب است. بر اساس مطالعات " آرنولد و فلدمن " در واحدهای سازمانی که میزان رضایت شغلی افراد آن از حد متوسط پایین تر است، نرخ ترک خدمت کارکنان آن بالاتر خواهد بود. البته ترک خدمت ممکن است ارادی و مربوط به عدم رضایت شغلی باشد و یا دلایل شخصی داشته باشد که خارج از کنترل مدیر است. از طرف دیگر ترک خدمت می تواند ناشی از مدرنیزه شدن کارخانه، فقدان سفارشات برای تولید، کمبود مواد اولیه و بطور کلی ناشی از وضعیت دشوار اقتصادی باشد. در چنین مواردی موضوع ترک خدمت بایستی بطور جدی مورد رسیدگی قرار گرفته و هر جا که ضرورت دارد، اقدامات اصلاحی صورت پذیرد.

• فعالیت اتحادیه :

مطالعات نشان می دهد که کارکنان بارضایت شغلی بالا، تمایلی به عضویت در اتحادیه ندارند و به آن بعنوان یک ضرورت نمی نگرند. شواهدی در دست است که نشان می دهد، عدم رضایت شغلی علت اصلی اتحادیه گرایی است. سطح فعالیت اتحادیه ها به سطح عدم رضایت شغلی بستگی دارد. هر چه سطح عدم رضایت شغلی کمتر باشد، ممکن است تنها به شکایت بسنده شود ولی اگر سطح عدم رضایت شغلی بالاتر باشد ممکن است موجبات اعتصاب کارکنان را فراهم آورد.

• بازنشستگی زودرس :

مطالعات "اشمیت و مک لن" ارتباط رضایت شغلی و بازنشستگی زودرس را نشان می دهد. شواهدی وجود دارد، مبنی بر اینکه کارکنانی که تقاضای بازنشستگی پیش از موعد را می کنند، تمایل دارند نگرشهای مثبت خود را کمتر معطوف به کار خود بسازند. از طرف دیگر کارکنانی که پست های سازمانی عالیتري دارند و دارای فرصتهای کاری چالشی هستند، نسبت به مشاغل سطوح پایین تر کمتر بدنبال بازنشستگی زودرس هستند.

رضایت شغلی و عملکرد :

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

الف - رضایت شغلی باعث افزایش عملکرد می شود

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

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

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

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

اما در این میان دیدگاه سوم که عامل پاداش را بعنوان متغیر مداخله گر در ارتباط بین عملکرد و رضایت شغلی معرفی می کند بیشتر مورد تایید قرار گرفته است. این بدان مفهوم است که عملکرد، پیامد رضایت شغلی نیست

و همچنین رضایت شغلی نیز پیامد عملکرد نیست. در سال ۱۹۵۵ “ برایفیلد و کروکت ” ادبیات ارتباط رضایت شغلی و عملکرد را مورد بازنگری قرار دادند و نتیجه گرفتند که بین این دو پدیده ارتباط مستقیم کمی وجود دارد.

اندازه گیری رضایت شغلی :

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

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

- پرداخت : میزان حقوق دریافتی و رعایت انصاف و برابری در پرداخت.
- شغل : حدی که وظایف شغلی، فرصت را برای آموزش و پذیرش مسئولیت فراهم می آورد.
- فرصتهای ارتقاء : قابلیت دسترسی به فرصتها برای پیشرفت.
- سرپرست : توانایی های سرپرست برای نشان دادن علاقه و توجه به کارکنان.
- همکاران : حدی که همکاران، دوستانه، شایسته و حمایتی هستند.

تعهد سازمانی :

نگرش رضایت شغلی در سالهای اخیر بیشترین توجه را به خود جلب نموده است ولی اخیراً نگرش تعهد سازمانی عمومیت بیشتری پیدا کرده و در ادبیات تحقیق جایگاهی را به خود اختصاص داده که برای درک و پیش بینی رفتار سازمانی اهمیت پیدا کرده است

از تعهد سازمانی تعاریف متعددی بعمل آمده است مانند :

- تمایل قوی برای بقاء عضویت در یک سازمان خاص.
- تمایل برای تلاش بسیار زیاد برای سازمان.

• باور قاطع در قبول ارزشها و اهداف سازمان.

بعبارت دیگر تعهد سازمانی یک نگرش درباره وفاداری کارکنان به سازمان و یک فرآیند مستمر است که بواسطه مشارکت افراد در تصمیمات سازمانی، توجه افراد به سازمان و موفقیت و رفاه سازمان را می رساند . با استفاده از این تعریف برای ارزیابی تعهد سازمانی افراد، پرسشنامه ای تنظیم می گردد و از آنها استفاده می گردد. تعهد سازمانی ناشی از عوامل و متغیرهای مختلفی است که نتایج مختلفی بدنبال دارد.

در ارتباط با تعهد سازمانی مطالعات مختلفی صورت گرفته که یکی از مهمترین این مطالعات بوسیله "میر و آلن" صورت گرفته و مدلی سه بعدی ارائه شده است . ابعاد این مدل عبارتند از

• تعهد عاطفی :شامل وابستگی عاطفی کارکنان به تعیین هویت با سازمان و درگیر شدن در فعالیتهای سازمانی است.

• تعهد مستمر :شامل تعهدی که مبتنی بر ارزش نهادن به سازمان است و کارمند در زندگی سازمان سهیم می شود.

• تعهد تکلیفی :شامل احساسات افراد مبنی بر ضرورت ماندن در سازمان است

بطور کلی تعهد سازمانی منجر به نتایج مطلوب سازمانی، همچون عملکرد بالاتر، ترک خدمت کمتر و غیبت کمتر خواهد شد که تحقیقات متعددی نیز صحت آن را تایید نموده است.

نقش مدیریت در رضایت شغلی

مدیران در رضایت شغلی کارکنان و کارمندان خود نقش به سزایی دارند. و در واقع یکی از مهمترین ارکان هر محیط کاری به شمار می روند. در بخش خصوصی مدیران به علت باز بودن دستشان در تغییرات واحد خود، به مراتب سهم بیشتری در ایجاد رضایت در کارمندان و زیردستان خود دارند. پرداخت منصفانه و به موقع حقوق کارمندان، ایجاد امکان ارتقای شغلی و ایجاد فضای صمیمی در محیط کاری از مهمترین امکانات آنهاست.

نقش بهداشت روان در رضایت شغلی

رضایت از شغل مفهوم پیچیده و چند بعدی است که با عوامل مختلف روانی و اجتماعی ارتباط دارد به عبارتی دیگر عوامل مختلف نقش عمده ای در ایجاد رضایت یا عدم رضایت شغلی ایفا می کنند .

عواملی مانند تغییر روحیه، بی حوصلگی که خود ناشی از عوامل مختلف می باشند ، تشدید کننده افت کارکردی در محیط های کاری می باشند که توجه به بهداشت روان در محیط های کاری می تواند در بهبود شرایط مفید واقع شود .

توجه به نکات زیر می تواند در رضایت شغلی کارکنان مؤثر واقع شود .

۱- لازم است مدیران ادارات، مؤسسات و کارخانجات از بکارگیری روشهای مبنی بر زور ، اجبار،توبیخ در محیط کاراجتناب کنند. اگر کارکنان بدلیل ترس و برای جلوگیری از تنبیه و یا توبیخ کارکنند به مرور زمان دچار اختلال روانی خاص محیط کار خواهند شد.

۲- مسئولین و مدیران هر اداره ویا کارخانه باید مفاهیم اساسی و اصولی بهداشت روان را شناخته و در صدد تأمین بهداشت روان کلیه کارکنان تحت نظارت خود در محیط کار اقدام کنند .

۳- مدیران و رهبران هر اداره یا مؤسسه باید نسبت به تأمین سلامت جسمی کارکنان دقت و توجه داشته باشند.

۴- بوجود آوردن انگیزه و علاقه به کار در کارکنان از طرق مختلف از وظایف مدیران سازمانها و مؤسسات می باشد.

۵- شرایط محیط کار از نظر آلودگی محیط ، ساعات طولانی کار،رفتار ناعادلانه و غیر منصفانه مسئولین با کارکنان باعث به خطر افتادن امنیت شغلی آنها خواهد شد.

۶- نباید رفتار کارکنان را بدلیل بی حوصلگی ، عصبانیت،پرخاشگری و . . . را جدی گرفته و درصدد برخورد با آنها درآمد بلکه باید در خصوص بررسی مشکل آنها و رفع آن اقدام نمود .

۷- مدیران نباید قضاوت کورکورانه و پیش داوریهای غلط در مورد کارکنان داشته باشند و سعی کنند همیشه منصفانه برخورد نمایند .

۸- با ارزشیابی صحیح و تشویق بجا روحیه کارائی کارکنان را باید افزایش داد .

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)» 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 .

۲- رویدادهای حساس (پیشامدهای بحرانی)

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 ناخشنود کننده بود، توصیف کنند. این رویدادها بعدا 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 خوشنود کننده 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.

۳- رفتارهای آشکار

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 .

۴- گرایش های عملی

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 گرایش های عملی در ادامه 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 .

پرسش های گرایش عملی

- وقتی صبح از خواب بیدار می شوید، از رفتن به سر کار اکراه دارید؟
- آیا موقع رفتن از کار به منزل، به علت علایق شغلی، بی میل هستید؟
- آیا غالبا میل دارید زودتر از موعد مقرر به ناهار بروید؟
- آیا احساس می کنید به فرصت بیش تر برای نوشیدن چای یا قهوه نیازمندید؟
- آیا هرگز به کار عصرها یا پایان هفته احساس تمایل می کنید؟
- آیا گاهی برای رفتن به مرخصی بی میل هستید؟
- وقتی در مرخصی هستید، آیا این تمایل را در خود احساس می کنید که سر کار برگردید؟
- آیا شب ها که بیدار می شوید، احساس علاقه به رفتن به سرکار به شما دست می دهد؟

- آیا هرگز میل داشته اید که تعطیلات یا مرخصی زودتر به پایان می رسید تا به سرکار برمی گشتید؟
- اگر قرار بود کار شغلی خود را دوباره انتخاب کنید، باز هم تمایلی به انتخاب این شغل داشتید؟
- آیا به دوستی که دارای علایق و تحصیلات مشابه شماست، انتخاب شغلی مثل شغل خودتان را توصیه می کنید؟

۵-مقیاس صورتک ها

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، صورتک های 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. روش صورتک ها ارزنده است، با این که ارزش آن هم طراز سنجش های دیگر نیست .

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

۶- مصاحبه

شیوه دیگر برای ارزیابی رضایت کارکنان عبارت از مصاحبه های 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 گرایش های شغلی از چند امتیاز برخوردار است :

نخست. از طریق مصاحبه بررسی عمیقی در زمینه هایی از کارها فراهم می شود که از طریق مقیاس ها و روش های 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 چایی 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 .

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 :

- رضایت شغلی را از دیدگاه معین و مشخص اندازه گیری کند ؛
- سؤالات به طور واضح و روشن مطرح گردد ؛
- بین آزمودنی و اجراکننده پرسش نامه همکاری لازم به وجود آید ؛
- پرسش نامه حتی الامکان موثق و معتبر باشد ؛
- پرسش نامه به آسانی نمره گذاری و تعبیر و تفسیر شود ؛
- ضمن اجرای پرسش نامه، به تغییر حالات روانی آزمودنی توجه گردد و از آن در تعبیر و تفسیر پرسش نامه استفاده شود.

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 :

- 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 .
- 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 .
- 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) 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

معتبرترین مقیاس های پرسشنامه ای سنجش رضایت شغلی

شاخص توصیفی شغل

(job description index)

این مقیاس توسط اسمیت، کندال و هالین ساخته شدو در بیش از ۴۰۰ پژوهش به کار گرفته شده است. ماهیت JDI بر پایه این اعتقاد است که رضایت شغلی در مقایسه با ادراک فرد از شغل های جایگزینی که در دسترس وی قرار دارد، مورد قضاوت قرار می گیرد. شاخص توصیفی شغل متشکل از پرسش نامه ای است که صفاتی را برای پاسخگو ارائه می نماید و از آنها می خواهد تا پاسخ دهند که آیا هر یک از آن ها جنبه خاصی از کار وی را توصیف می کنند یا خیر. جنبه قابل توجه این مقیاس این است که واکنش به ۵ حیطه متمایز کاری را اندازه گیری می کند که عبارتند از: نفس کار، حقوق، موقعیت

های پیشرفت، سرپرستی و همکاران. از کارکنان خواسته می‌شود تا با آری، نه و نمی‌دانم حدود کاربرد هر صفت را در مورد شغل خود پاسخ دهند .

پژوهش‌های اخیر در زمینه مقیاس JDI بیانگر این موضوع است که عوامل درونی این پرسشنامه برای جمع بسته شدن طراحی نشده است و برای اندازه‌گیری پنج قلمرو مفترق تدوین شده است. انتقاد دیگری که پژوهشگران به مقیاس فوق وارد می‌نمایند این است که هنگامی که از کارکنان خواسته می‌شود شغل خود را توصیف کنند با زمانی که از آنها خواسته می‌شود احساسات و ادراکات خود را از شغل توصیف نمایند تفاوت قابل ملاحظه‌ای مشاهده می‌شود .

پرسشنامه رضایت شغلی بریفیلد وروث

این پرسشنامه برای این اساس که رضایت شغلی را میتوان از طریق سنجش نگرش یا طرز فکر افراد نسبت به کار استنباط کرد، تدوین شده است. نخستین فرم این پرسشنامه برپایه روش ترستون تهیه شد، درابتدا شامل ۱۰۰۰ جمله بود که پس از چندین بار اجرا و ویرایش به ۲۴۶ جمله کاهش داده شد. درمرحله دوم، این پرسشنامه با انجام تغییرات عمده بر پایه نظام نمره‌گذاری لیکرت تدوین شد .مواد پرسشنامه پس از چندین بار اجرا به ۱۸ ماده تقلیل یافته بود. نمره‌گذاری پرسشها در مقیاس پنج درجه ای ۱ تا ۵ صورت می‌گیرد و دامنه نمره‌های ممکن بین ۱۸ تا ۹۰ با نقطه خنثای ۵۴ خواهد بود .

مقیاس شغل به گونه کلی

JIG (job in general)

این مقیاس توسط اسمیت و همکاران ساخته شد. این مقیاس مانند (JDI) به گونه‌ای بلی، خیر، با ۱۸ پرسش، در قالب پاسخهای سه امتیازی است و به جای توصیف شغل بر پایه احساسات فرد نسبت به شغل می‌باشد. در JIG علاوه بر ۵ سطح (JDI) و اهمیت آن برای فرد، تعامل آنها و سهم عوامل دیگر فردی و موقعیتی که به صورت بلند مدت فرد را ناراحت می‌سازد بازنمایی می‌گردد. این مقیاس بر اساس توصیف کمپل و اسکاریو (۱۹۸۳) که بهترین مقیاس را تک ماده ای و ۵درجه‌ای می‌دانند، با مقیاس‌های کلی و ایده‌ال رضایت شغلی هماهنگی ندارد .

شاخص واکنش‌های سازمانی

IOR (index of organizational reaction)

این شاخص توسط دانهام، اسمیت و بلک بورن در ۴۲ ماده و بر پایه مقیاس ۵ درجه‌ای ساخته شده است. به اعتقاد ناگی هر دو مقیاس (IOR) و (MSQ) شواهد روایی خود را در پیشینه‌های پژوهش نشان داده‌اند و بر خلاف (JDI) به جای توصیف کارکنان از مشاغل خود به احساسات آنان می‌پردازد. در این دو مقیاس از کارکنان پرسیده می‌شود که درباره شغل خود چه احساسی دارند. با این که به نظر می‌رسد این دو مقیاس از (JDI) کاملترند اما سطح ناهمخوانی فرد را با وجه خاصی از رضایت شغلی نشان نمی‌دهند .

نتیجه:

از آنچه ذکر شد، معلوم گردید که رضایت شغلی در مجموع، احساس مطبوع، مثبت و خوشایندی است که فرد از شغل خود دارد. بیش‌تر دانشمندان عوامل اجتماعی، محیط کار و نفس کار را در رضایت شغلی مؤثر می‌دانند. همه نظریه‌های رضایت شغلی به نحوی به تامین نیازهای افراد، مادی یا روانی، اهمیت می‌دهند و توجه به خواسته‌ها و انتظارات شاغل را مهم می‌دانند. مدیر باید بداند که نیروی کار راضی به خاطر کاهش غیبت باعث افزایش بازدهی خواهد شد و شادابی و مسرت را از سازمان به خانه و جامعه منتقل می‌کند. البته نظرات مخالف نیز در این خصوص ارائه شده است که معتقد است رضایت شغلی آنچنان تاثیری در بهره‌وری ندارد.

روابط و مناسبت‌های همکاران، مهم‌ترین عامل در تعیین رضایت‌مندی شغلی است. طی مطالعه‌ای انجام‌شده، هنگامی که مستخدمان اجازه یافتند همکاران خود را انتخاب کنند، رضایت‌مندی شغلی آنان افزایش و هزینه کار کاهش یافت. از دیگر سو، به طور سنتی مدیریت به عنوان بعد مهم شغلی مطرح شده است. پژوهش‌ها نشان می‌دهند که مدیریت کارمندمدار بیش از مدیریت کارمدار موجب رضایت شغلی می‌شود.

به طور کلی، باید متذکر شویم که رضایت شغلی ناشی از نظام ارتباطی سازمان، به تفاوت‌های موجود بین اینکه فرد چه چیزی را از طریق ارتباطات در سازمان می‌خواهد به دست آورد و چه چیزی را در این فرایند کسب می‌کند، وابسته است.

منابع :

- عبدالله شفیع آبادی، راهنمایی و مشاوره شغلی و حرفه‌ای، رشد، ۱۳۷۶
- استیفن پی رایبنز، رفتار سازمانی جلد اول، ترجمه پارسائیان - اعرابی ۱۳۷۸
- عباس محمدزاده و آرمن مهره‌زاد، رفتار سازمانی نگرش اقتضایی، انتشارات دانشگاه علامه طباطبائی، ۱۳۷۵
- نورالله خلیل‌زاده، بررسی عوامل مؤثر در رضایت و عدم رضایت شغلی دانشجو معلمان دانشگاه پیام نور ارومیه
- شغل، رضایت شغلی، مجله معرفت ۱۳۷۸
- نشریه علوم رفتاری، دوفصلنامه زمستان ۱۳۸۸
- رودکی، مهدی (۱۳۸۷)، تحلیل دینامیکی کیفیت زندگی کاری، پایان نامه کارشناسی ارشد مدیریت سیستم و بهره‌وری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب .
- احمدی رنانی، زهرا (۱۳۸۵)، بررسی کیفیت زندگی کاری کارکنان ستادی شرکت سهامی بیمه ایران در تهران، پایان نامه (کارشناسی ارشد)، دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روان‌شناسی .
- اسدی، محمد حسین (۱۳۸۷)، مدیریت بهره‌وری و ارتقای کیفیت شغلی، روزنامه مردمسالاری، شماره ۱۸۹۰ .
- بزاز جزایری، احمد (۱۳۸۵)، تدوین مدل بررسی کیفیت زندگی کاری (مطالعه موردی در سازمان توسعه و نوسازی معادن و صنایع معدنی ایران)، پایان نامه (دکترای حرفه‌ای) - دانشگاه شهید بهشتی. دانشکده علوم تربیتی و روانشناسی.