

رضایت شغلی اصلی ترین عامل ارتقاء منابع انسانی

ارائه کنندگان :

سید محمد حسینیان آهنگری-دکتر رویا کوهستانی

خرداد ۱۳۹۹

مقدمه

با وجود کاربرد وسیع مفهوم رضایت شغلی در پژوهش های علمی و همچنین زندگی روزمره ی ما، هنوز هم یک توافق کلی در خصوص این مفهوم وجود ندارد. از این رو، پیش از ارائه ی هر گونه تعریف در خصوص رضایت شغلی، بهتر است که ماهیت و اهمیت کار به عنوان یک فعالیت انسانی در گستره ی جهانی مورد توجه قرار بگیرد. اندیشمندان رهیافت های متفاوتی در خصوص تعریف رضایت شغلی در پیش گرفته اند. از این رو، در این بخش به برخی از مهمترین تعاریف اشاره می شود. رضایت شغلی یکی از مؤلفه های مهم در محیط کار است که پژوهش های متعددی در خصوص آن انجام شده است. بسیاری از پژوهشگران رضایت شغلی را با بهره وری، انگیزه، حوادث، غیبت از محیط کار، بهداشت و سلامت فیزیکی و روانی مرتبط می دانند. همچنین وضعیت و شرایط احساسی و عاطفی یک فرد تحت تأثیر تعامل با محیط کار قرار دارد. مردم خود را با شغل خود شناسایی و یا معرفی می کنند. از این رو، رفاه شخصی یک فرد در محیط کار می تواند موجب زندگی بهتر افراد شود.

۱,۱ تعریف رضایت شغلی

هوپاک^۱ رضایت شغلی را تلفیقی از شرایط فیزیولوژیکی، روان شناختی و محیطی می داند. که در کنار یکدیگر فرد را متقاعد می کند که بگوید « من از شغل خود راضی هستم ». طبق این رهیافت، اگرچه رضایت شغلی تحت تأثیر عوامل بیرونی متعددی قرار دارد، اما با احساس درونی یک کارگر یا کارمند سرو کار دارد. وروم نیز در تعریف خود از رضایت شغلی بر نقش کارگران و کارمندان در محیط کار تمرکز می کند. از این رو، وی رضایت شغلی را بر مبنای جهت گیری های عاطفی افراد در قبال نقش خود در محیط کاری و شغل خود تعریف می کند (Aziri,2011:77).

^۱Hoppock

یکی از مهمترین تعاریف ارائه شده در خصوص رضایت شغلی از سوی اسپکتور^۲ ارائه شده است. وی معتقد است که رضایت شغلی به نوع احساس و برداشت افراد به شغل خود و ابعاد مختلف آن بستگی دارد. در واقع، رضایت شغلی به میزان دوست داشتن یا دوست نداشتن شغل بازمی‌گردد. به این دلیل نیز رضایت و نارضایتی شغلی در محیط کاری ممکن است بروز کند. رضایت شغلی بیانگر ترکیبی از احساسات مثبت یا منفی کارگران نسبت به کار خود است. زمانی که یک کارگر در یک سازمان استخدام و مشغول به کار می‌شود دارای نیازها، آرزوها و یا انتظاراتی است. رضایت شغلی بیانگر میزان انتظارات و نسبت این انتظارات با پاداش‌های واقعی است که فرد دریافت می‌کند. در حقیقت، رضایت شغلی نسبت نزدیکی با رفتار فرد در محیط کار دارد (Aziri, 2011:78).

در حقیقت، رضایت شغلی حس موفقیت و کامیابی فرد در خصوص شغل خود اوست. به طور کلی، رضایت شغلی ارتباط مستقیمی با میزان بهره‌وری و رفاه فرد دارد و نشان‌دهنده‌ی لذتی است که فرد از شغل خود می‌برد و همچنین میزان پاداشی است که برای تلاش‌های خود دریافت می‌کند. رضایت شغلی مفهومی کلیدی است که در نهایت به کسب درآمد، ارتقای حس عزت نفس و تحقق دستاوردهای شغلی منجر می‌شود (Kaliski, 2007:446).

به بیان دیگر، می‌توان گفت اصطلاح رضایت شغلی به ایستارها و احساسات افراد نسبت به کار خود اشاره می‌کند. وجود ایستارهای مثبت و مساعد نسبت به شغل در واقع بیانگر رضایت شغلی است. در مقابل، وجود ایستارهای منفی در قبال شغل از نارضایتی شغلی فرد حکایت دارد. همچنین رضایت شغلی مجموعه‌ای از احساسات و عقایدی است که مردم نسبت به شغل فعلی خود دارند. رضایت و یا نارضایتی شغلی افراد سطوح و درجات مختلفی دارد. انسان‌ها علاوه بر اینکه نسبت به کل شغل خود می‌توانند احساس و ایستار خاصی داشته باشند، نسبت به ابعاد مختلف شغل خود همچون همکاران، سرپرستان، مدیران، حقوق‌دریافتی و یا نوع کار خود نیز می‌توانند نگرش و یا ایستار خاصی داشته باشند (George and Jones, 2008:78).

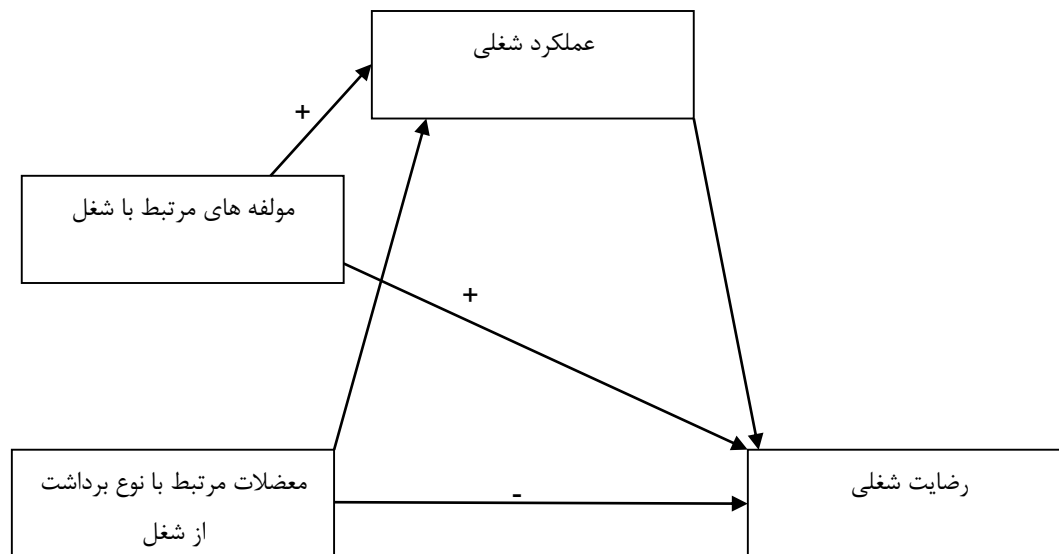
رضایت شغلی یک مفهوم پیچیده و چندوجهی است که برای افراد مختلف معانی متفاوتی دارد. رضایت شغلی معمولاً با انگیزه ارتباط دارد، هر چند ماهیت این رابطه چندان آشکار نیست. رضایت معادل و یا مساوی انگیزه نیست. رضایت شغلی چیزی فراتر از یک ایستار و یا حالت درونی است. به طور مثال، می‌توان رضایت شغلی را به احساس فردی و موقعیت یک کارگر چه به لحاظ کیفی و چه به لحاظ کمی نسبت داد. اهمیت رضایت شغلی زمانی بیشتر برای ما آشکار می‌شود که بدانیم نارضایتی شغلی پیامدهای منفی متعددی همچون کاهش وفاداری،

^۲Spector

افزایش میزان غیبت از کار، افزایش تعداد حوادث در محیط کار دارد. اسپکتور سه ویژگی مهم را برای رضایت شغلی مطرح می کند. نخست آنکه، ارزش های انسانی در دستور کار سازمان قرار بگیرد و مدیران سازمان ها رفتاری توأم با انصاف و احترام با زیردستان خود داشته باشند. در چنین مواردی، ارزیابی رضایت شغلی می تواند شاخصی مناسب در خصوص میزان کارآیی نیرویی باشد. دوم آنکه، رفتار کارگران مبتنی بر سطح رضایت شغلی آنها بر کارکرد و فعالیت های تجاری سازمان تأثیر می گذارد. می توان این گونه نتیجه گرفت که رضایت شغلی می تواند به بروز رفتار مثبت منجر شود. در حالیکه نارضایتی از شغل و محیط کار می تواند موجب بروز رفتارهای منفی از سوی کارگران شود. سوم آنکه، رضایت شغلی می تواند شاخصی مناسب برای بخش فعالیت های سازمانی باشد. از طریق ارزیابی رضایت شغلی می توان سطوح مختلف رضایت در واحدهای سازمانی مختلف را تعریف کرد. کریستین^۲، آیر^۳ و سوبرمن^۴ الگویی از رضایت شغلی را ارائه کرده اند که در آن چند عنصر اساسی در نظر گرفته شده است، این عناصر عبارتند از:

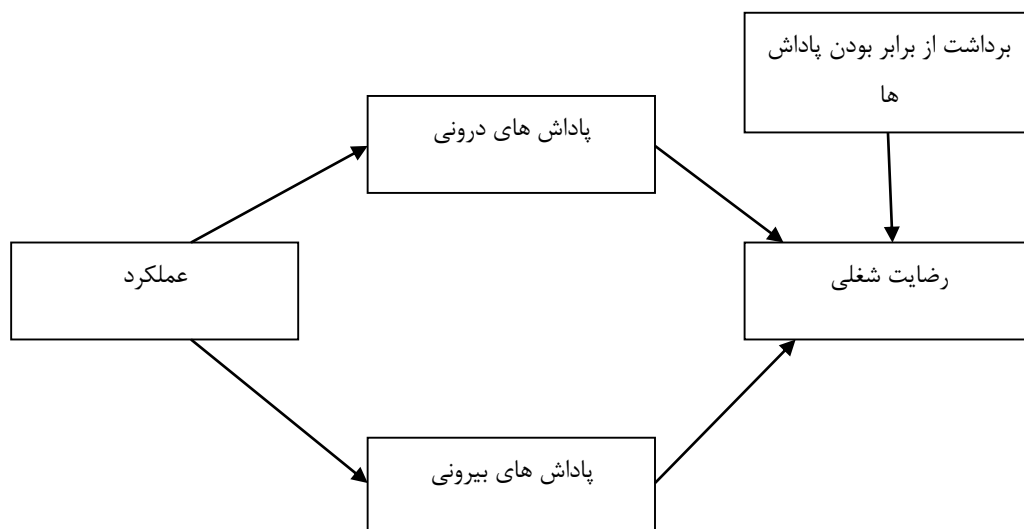
- مؤلفه های مرتبط با شغل؛
- نوع برداشت از نقش خود؛ و
- عملکرد شغلی و عملکرد سازمان (Christen et al,2006:135-140).

عملکرد شرکت



^۲Christen
^۳Ayer
^۴Soberman

از سوی دیگر، لاور و پورتر نیز الگویی از رضایت شغلی ارائه کرده اند که بر خلاف الگوی پیشین اهمیت خاصی بر اثرات پاداش بر رضایت شغلی قائل است. طبق این الگو، پاداش های درونی و بیرونی به طور مستقیم با رضایت شغلی مرتبط نیستند. همچنین لاک و لاتهام الگوی متفاوتی از رضایت شغلی ارائه کرده اند. آنها الگوی خود را با این پیش فرض آغاز می کنند که اهداف و انتظارات عالییه تعریف شده برای موفقیت در کار می تواند موجب موفقیت و کامیابی در انجام وظایف شود. موفقیت نیز به عنوان مؤلفه ای مورد تحلیل قرار می دهد که می تواند موجب بروز رضایت شغلی گردد. این الگو را می توان به شکل زیر ترسیم کرد.



می توان گفت لاک (۱۹۷۶) قابل قبول ترین تعریف را از رضایت شغلی ارائه کرده است. « رضایت شغلی یک وضعیت عاطفی و احساس مثبت و خوشایند است که از ارزیابی شغل یک فرد یا تجربیات شغلی ناشی می شود. علاوه بر این، رضایت شغلی از اجزا و بخش های رفتاری، شناختی و عاطفی تشکیل شده است». بخش (مؤلفه) عاطفی به احساسات و عواطف موجود در کار همچون بی حوصلگی، اضطراب و هیجان اشاره دارد. بخش شناختی رضایت شغلی نیز به عقاید افراد در خصوص شغل خود بازمی گردد. به عنوان مثال، احساس افراد در خصوص چالشی بودن شغل خود در زمره ی بخش شناختی طبقه بندی می شود. و در نهایت بخش رفتاری دربرگیرنده ی

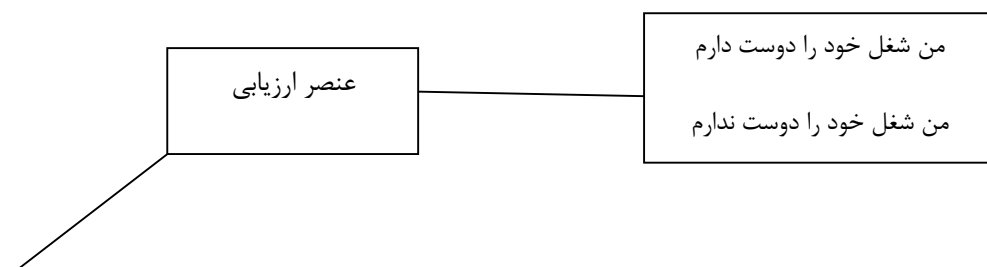
Latham

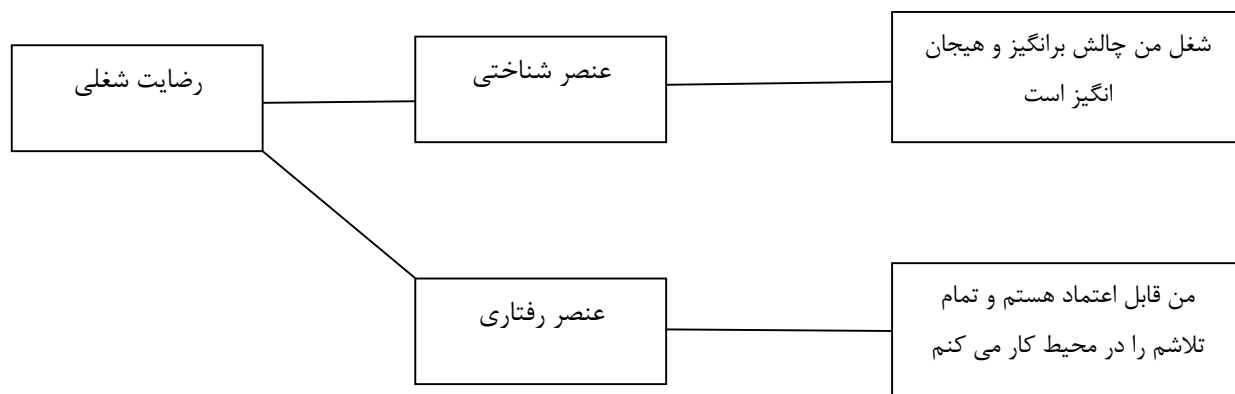
کنش های افراد در محیط کار است. دیر رفتن بر سر کار، اضافه کاری در محیط کار و یا تظاهر به بیماری برای فرار از کار بخشی از این کنش ها محسوب می شوند (Bernstein and Nash,2008).

از سوی دیگر می توان گفت دو نوع رضایت شغلی وجود دارد. این دو نوع رضایت شغلی به نوع احساسات افراد نسبت به شغل های خود بستگی دارد. نوع نخست که بیشتر مورد توجه و مطالعه قرار گرفته است، رضایت شغلی جهانی^۲ است و به احساسات کلی فرد کارگر نسبت به شغل خود اشاره دارد. به عنوان مثال، فرد پیش خود می گوید: «من به طور کلی شغل خود را دوست دارم». نوع دوم نیز رضایت شغلی افراد از برخی جنبه ها و ابعاد کار همچون حقوق، مزایا و یا نوع ارتباطات با سایر کارگران است. به عنوان مثال، شخصی این چنین می اندیشد: «من به طور کلی شغل خود را دوست دارم، اما نمی توانم مدیریت و کنترل خوبی بر شغل خود داشته باشم». بررسی این نوع رضایت شغلی می تواند بسیار مفید باشد، زیرا از این طریق می توان متوجه شد چه ابعاد و یا بخش هایی از کار نیازمند بهبود و اصلاح است.

البته در این میان چند نکته ی گمراه کننده نیز در خصوص رضایت شغلی وجود دارد. تصویری غلط نخست وجود این ذهنیت است که یک نیروی کار شاد و راضی نیروی کاری است که از بهره وری بالایی برخوردار است. در حالیکه این موضوع اثبات نشده است. در مقابل، برخی پژوهش ها نشان داده است که این رابطه معکوس می باشد؛ بدین معنا که بهره وری می تواند موجب رضایت شغلی شود. تصور اشتباه دیگر اینست که حقوق مهمترین عامل در رضایت شغلی است، در حالیکه کارگران زمانی از شغل خود رضایت بیشتری پیدا می کنند که از محیط کار خود لذت ببرند. ممکن است یک فرد از حقوق بالایی نیز برخوردار باشد اما از شغل خود رضایت نداشته باشد، چراکه محیط کار برای او کسل کننده و فاقد هر گونه هیجان کافی باشد (Francis Redmond,2013).

برای بررسی میزان رضایت شغلی افراد باید عوامل متعددی را مورد توجه قرار داد نمی توان به طور دقیق گفت که چه عواملی از دیگر عوامل مهمتر هستند.





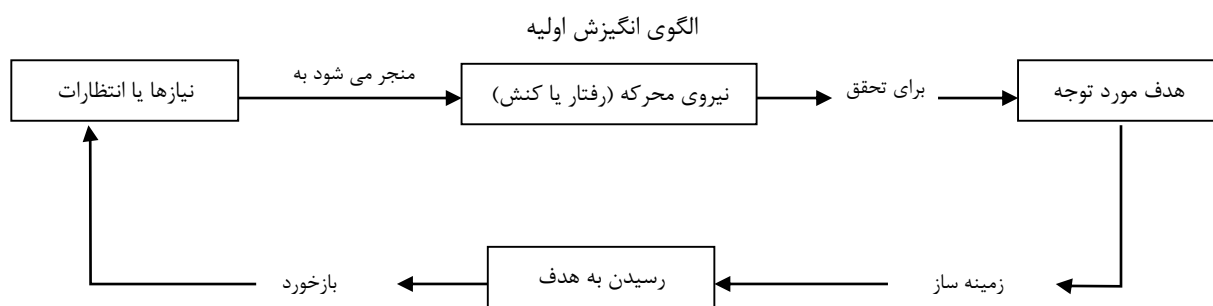
۱,۲ معنا و مفهوم انگیزه

مطالعه ی انگیزه اصولاً بر شناسایی دلایل چگونگی کنش ها و رفتار افراد استوار است. به طور کلی، انگیزه را می توان اینگونه توصیف کرد: « سمت و سو و استمرار کنش». در حقیقت، این پرسش مطرح می شود که افراد چرا یک شیوه یا کنش را بر سایر شیوه ها ترجیح می دهند و چرا با وجود مشکلات و دشواری های موجود همچنان به آن شیوه ادامه می دهند میچل^۱ چهار ویژگی مشترک را برای تعریف انگیزه مطرح کرده است:

- انگیزه هر فرد مختص به اوست و پدیده ای فردی محسوب می شود. افراد ویژگی های منحصر به فرد خود را دارند و تمام نظریه های مرتبط با انگیزه بر این منحصر به فرد بودن تأکید دارند.
- انگیزه عموماً به عنوان یک مفهوم ارادی تعریف می شود. تصور بر اینست که انگیزه تحت کنترل فرد قرار دارد و رفتارهایی که تحت تأثیر انگیزه بروز پیدا می کنند به عنوان گزینه هایی موجود در مورد یک کنش تلقی می شوند.
- انگیزه چندوجهی است، دو عامل در این میان از سایر عوامل مهمتر هستند. نخست اینکه چه چیزی موجب ایجاد انگیزه در افراد می شود و دیگر آنکه چه عاملی موجب بروز رفتار مطلوب در فرد می شود.
- هدف از ارائه ی نظریه های مربوط به شناخت انگیزه، پیش بینی رفتارهاست. انگیزه صرفاً رفتار و یا عملکرد نیست. انگیزه کنش و نیروهای درونی و بیرونی مؤثر بر کنش افراد است. میچل با اتکا به این خصوصیات انگیزه را اینگونه تعریف می کند: « میزان و سطحی که یک فرد یک نوع خاص و مشخص رفتاری را انتخاب می کند».

^۱Mitchell

مفوم بنیادین انگیزه، نیروی محرکه درون افراد است که افراد به وسیله ی آنها تلاش می کنند با تحقق اهداف، نیازها و یا انتظارات خود را برآورده کنند. این مفهوم ما را به یک الگوی انگیزش اولیه می رساند که در شکل زیر نمایش داده شده است.



در واقع، رفتار افراد توسط عوامل انگیزشی تعیین می شود. عملکرد افراد محصول سطح توانایی و سطح انگیزش آنهاست.

در واقع، رفتار افراد توسط عوامل انگیزشی تعیین می شود. عملکرد افراد محصول سطح توانایی و سطح انگیزش آنهاست.

عملکرد = کارکرد (توانایی × انگیزش)

کریتنر^۱ به این موضوع اشاره می کند که هر چند انگیزه عاملی مهم و مؤثر در عملکرد شغلی است، اما تنها عامل اساسی نیست. انگیزه همچنین ترکیبی است از سطح مهارت و دانش افراد برای انجام وظایف خود، احساسات و عواطف و شرایط خاص دیگر که تحت کنترل افراد قرار ندارد (Kreitner et al, 1999).

با این حال، باید به سطح انگیزش افراد خود توجه کافی داشت. مدیران همچنین باید کارمندان خود را تشویق کنند تا تلاش های خود را به سمت تحقق اهداف و آرمان های سازمان معطوف کنند.

۱.۲.۱. تفاوت های فرهنگی در نیازهای انگیزشی افراد

^۱Kreitner

انگیزه در واقع کنش و واکنشی است میان فرد با وضعیت یا پیشینه آن فرد. ممکن است یک عامل برای یک فرد ایجاد انگیزه کند، اما برای ایجاد انگیزه در فرد دیگر اثرگذار نباشد. گرت هافستد بر این باور است که ارزش های مرتبط با کار به دو دلیل دارای اهمیت هستند. نخست آنکه، ابزاری مناسب برای سنجش فرهنگ و نحوه ی شکل گیری ارزش ها توسط مؤلفه های فرهنگی و اجتماعی است و دیگر آنکه می تواند بر مناسبات درون سازمانی از جمله حل و فصل تعارضات اثر بگذارد. در یک محیط سازمانی، شرایط و ارزش های یک فرهنگ خاص می تواند بر اهمیت و تقدم و تأخر نیازها مؤثر باشد. مدیران باید با استفاده از شیوه های مختلف از جمله توزیع پرسشنامه در میان نیروهای خود با مؤلفه های اثرگذار بر سطح انگیزه نیروهای خود آشنا شوند (Mullins,2007:276).

به طور کلی، می توان گفت ارزش های فرهنگی توجه افراد را به محرک های مختلف در محیط کار هدایت می کنند و به عنوان معیاری برای ارزیابی و تفسیر شیوه های انگیزشی مورد استفاده قرار می گیرند. همچنین در محیط های فرهنگی مختلف باید از شیوه های انگیزشی متفاوت استفاده کرد.

۱.۳. نیازها و انتظارات در محیط کار

اما این نیروی محرکه چیست؟ افراد واقعاً از کار خود چه می خواهند؟ نیازها و انتظارات افراد چیست و چگونه نیازها و انتظارات بر رفتار و عملکرد افراد تأثیر گذارند؟ این مفهوم، مفهومی پیچیده و البته موضوعی فردی است و تحت تأثیر متغیرهای بسیار زیادی قرار دارد. فارن در همین خصوص به ۱۲ نیاز انسان اشاره می کند: خانواده، بهداشت و رفاه، شغل/حرفه، اقتصاد، فراگیری، پناهگاه/خانه، روابط اجتماعی، معنویت، جامعه، تفریح، تحرک و امنیت و آسایش. وی معتقد است که زندگی افراد در هزاره جدید پیرامون این ۱۲ نیاز انسان ها شکل می گیرد. انتظارات و نیازهای مختلف در کار را می توان به شیوه های مختلفی طبقه بندی کرد. به عنوان مثال، می توان آنها را بر مبنای انگیزه های اجتماعی یا روان شناختی و یا انگیزه های درونی و بیرونی تقسیم بندی کرد.

۱.۳.۱. انگیزه های درونی^{۱۲} و انگیزه های بیرونی^{۱۳}

انگیزه ی درونی به پاداش های « روان شناختی» همچون فرصت استفاده از توانمندی، حس چالش و کسب موفقیت، مورد توجه قرار گرفتن و به رسمیت شناخته شدن بازمی گردد. پاداش های روان شناختی، پاداش هایی

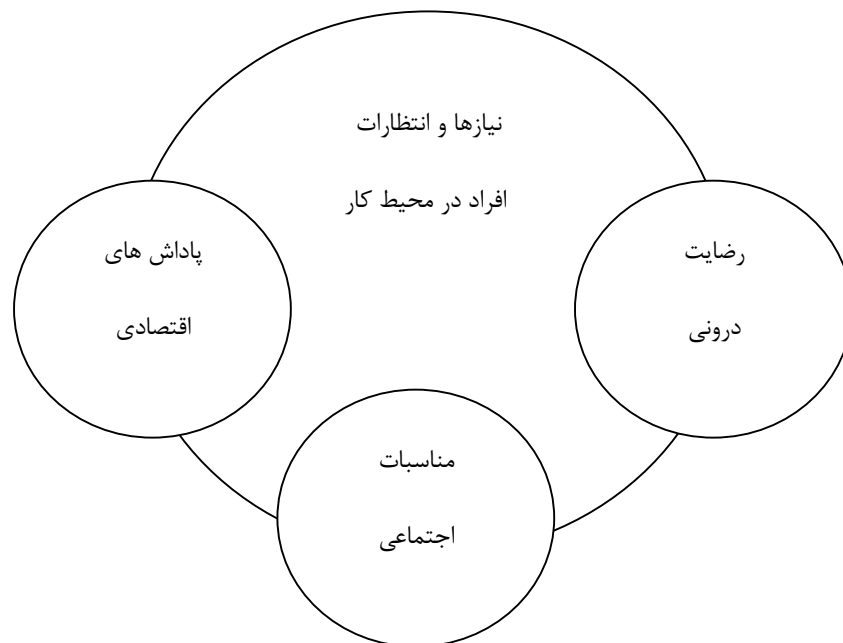
^{۱۲}Geert Hofstede
^{۱۳}Farren
^۱Intrinsic Motivation
^۲Extrinsic Motivation

هستند که می توان آنها را از طریق کنش ها و یا رفتار مدیران تعیین کرد. انگیزه ی بیرونی نیز پاداش های «ملموس» همچون حقوق یا مزایای جانبی، امنیت، ارتقای شغلی، امضای قرارداد خدمت، محیط کار و شرایط کار دلالت دارد. این نوع پاداش ها در بیشتر موارد در سطح سازمانی تعیین می شوند و خارج از کنترل مدیران قرار دارد.

۱,۳,۲. نیازهای انگیزشی سطح بالا

سازمان ها و شرکت های موفق مجموعه ای از ارزش ها را در اختیار دارند که شرایط و بستر لازم را برای ارائه ی عملکرد مطلوب افراد فراهم می کند. اما پرسش اینجاست که آیا در این سازمان ها لایه های زیرین نیازهای افراد مورد توجه قرار می گیرد که آنها را به تلاش بیشتر وادار کند؟ کارگران در این سازمان ها و شرکت ها از آزادی عمل بیشتری برخوردار هستند. می توان گفت که علاوه بر سیستم نیازهای انگیزشی برای تحقق نیازهای روان شناختی، نیازهایی همچون لذت و یا نیاز به واکنش نشان دادن در مواجهه با شرایط محیط کار نیز وجود دارد. به طور کلی، می توان نیازهای انگیزشی سطح بالا را در دو دسته تقسیم بندی کرد:

- وابستگی/تعلق: نیاز به مشارکت و برخورداری از حس تعلق داشتن به گروه و شرکت؛ و
- کاوش/ابراز وجود: توانایی بازی و کار، حس لذت و خوشحالی، نیاز به ابراز وجود.



۱,۳,۳. یک طبقه بندی سه گانه

با توجه به اینکه نیازها و انتظارات دارای ماهیتی متغیر و پیچیده هستند، می توان یک طبقه بندی سه گانه هرچند ساده، اما مفید ارائه کرد که می تواند نقطه عزیمت مناسبی برای بررسی انگیزه ی افراد برای داشتن کار و شغل باشد:

✓ پاداش های اقتصادی: مواردی همچون حقوق، مزایای جانبی، حقوق بازنشستگی و امنیت از مهمترین پاداش های اقتصادی محسوب می شوند این نوع نگاه، نگاهی ابزاری به کار است و معطوف به سایر اجزای کار می باشد.

✓ رضایت درونی: رضایت درونی از ماهیت خود کار، علاقه به شغل و توسعه رشد شخصی ناشی می شود. این نوع نگاه، نگاهی فردی به کار است و به خود فرد بازمی گردد.

✓ مناسبات اجتماعی: دوستی، کار گروهی، تمایل به تعامل با دیگران و استقلال از مهمترین موارد مناسبات اجتماعی محسوب می شوند. این نگاه، نگاهی ارتباطی به مقوله ی کار است و به سایر افراد بازمی گردد.

میزان ضعف و قوت هر یک از این مجموعه نیازها و انتظارات و میزان تحقق آنها می تواند بر انگیزه فرد، رضایت شغلی و عملکرد کاری اثرگذار باشد. به عنوان مثال، برخی افراد ممکن است به ازای پاداش های اقتصادی بالا، رضایت درونی و مناسبات اجتماعی را نادیده بگیرند. برخی نیز برای پاداش های اقتصادی اهمیت چندانی ندارند و ترجیح می دهند که رضایت درونی بیشتر داشته باشند و یا از مناسبات اجتماعی بهتری برخوردار باشند. مناسبات اجتماعی نیز برای برخی کارگران حائز اهمیت است، به ویژه افرادی که در کارهایی شاغل هستند که مستلزم تعامل زیاد با دیگران است.

۱,۳,۴. پول؛ عاملی در ایجاد انگیزش

برخی صاحب نظران همچون اف دبلیو تیلور^۴ بر این باور بودند کارگران در صورتی که بالاترین دستمزد ممکن را دریافت کنند و سطح بهره وری و کارایی آنها بالا باشد، از انگیزه بسیار بالایی برخوردار خواهند شد. به باور تیلور، انگیزه موضوعی به نسبت ساده است. در واقع، برای کارگران دریافت و دستمزد بالا بیش از هر چیز دیگری اهمیت دارد. این رویکرد در واقع مفهوم اقتصادی-عقلانی انگیزه است. در مواردی که خود شغل دارای جنبه های مفرح بخش نباشد یا زمینه لازم برای رشد و پیشرفت کارگران مهیا نباشد، پول مهمترین عامل ایجاد انگیزه در کارگران

^۴ F.W.Taylor

است. برای بسیاری از مردم پول بدون شک مهم است و می تواند موجب ایجاد انگیزه در آنها شود، اما میزان اهمیت آن به شرایط فردی و نوع شخصیت افراد بازمی گردد. البته باید به این نکته اشاره کرد که برای بسیاری از افراد، عوامل دیگری به جز میزان حقوق دریافتی مهم است. به عنوان مثال، احساس به رسمیت شناخته شدن و ارزش ها برای برخی افراد مهمتر از پول است.